

Deutsch im Tourismus

Němčina pro pracovníky
cestovního ruchu

Věra Höppnerová



Recenzovali:

Mag. Johannes Rotecker

Mgr. Jan Eckstein

Deutsch im Tourismus

Němčina pro pracovníky cestovního ruchu

Věra Höppnerová

Vydalo nakladatelství Ekopress, s. r. o.

K Mostu 124, Praha 4

I. vydání – 2008

Obálka a sazba Karel Novák

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.

www.ekopress.cz

.....
© Prof. PhDr. Věra Höppnerová, DrSc., 2008

© Ekopress, s. r. o., 2008
.....

ISBN 978-80-86929-41-5

Úvodem

Učebnice „**Deutsch im Tourismus**“ je určena žákům středních nebo vyšších odborných škol cestovního ruchu a pracovníkům v oblasti cestovního ruchu, kteří se chtějí buď v odborně zaměřených jazykových kurzech či v samostudiu jazykově zdokonalit. Předpokládá základní jazykové znalosti v rozsahu dvou dílů učebnic „Němčiny pro jazykové školy“, popř. „Sprechen Sie Deutsch?“.

Jejím obsahem je odborná komunikace v základních oblastech cestovního ruchu – v hotelnictví, ve veřejném stravování, cestovních kancelářích a v lázeňství. Odráží řadu reálných situací, do kterých se dostává recepční, hotelový manažer, číšník, průvodce či pracovník lázeňství. Tématicky je proto učebnice velmi pestrá: Uživatel se seznámí s jazykovými prostředky, potřebnými při vyřizování nejrozličnějších přání, dotazů či stížností hotelového hosta včetně dotazů na město, okolí, služby či počasí. Osvojí si řečové dovednosti při obsluze hosta v restauraci počínaje nabídkou jídel a nápojů, převzetím objednávky či telefonické rezervace a placením konče. Naučí se přivítat cestovní skupinu, provádět městem a zodpovědět časté otázky kladené cestovnímu průvodci popř. průvodci městem. Je uveden do komunikace v oblasti wellness a lázeňství.

I když je největší pozornost věnována **každodenní pracovní komunikaci**, nejsou zanedbána ani další poslání jazykové výuky. Studující si **rozšíří i své odborné znalosti** – např. o členění hotelů, parahotelnictví, kongresové turistice, hodnocení hotelů, proměně našich stravovacích návyků, typologii lázeňských hostů, významných osobnostech v oblasti cestovního ruchu jako byli Karl Baedeker nebo Cäsar Ritz aj. Pozornost je věnována i německy mluvícím zemím a jejich cestovnímu ruchu i jazykovým zvláštnostem rakouské němčiny. Přitom je soustavně srovnáváno s českou realitou, popř. jsou studující k takovému srovnání vybízeni.

Jak ukazuje zběžný pohled na obsah učebnice, je zde rozvíjena i dovednost **písemné profesní komunikace**, zejména hotelové korespondence. Uživatel se v souvislosti s tématem dané lekce seznámí se základními typy vzorových dopisů hotelové korespondence (poptávka, žádost o rezervaci, nabídka, potvrzení stavu rezervace, stížnost, reklamace atd.).

V každé lekci je rovněž nacvičován **poslech s porozuměním**. Jeden z textů – jde především o texty dialogické – je nahrán rodilými mluvčími. Nahrávky těchto textů na CD jsou připojeny k učebnici.

Závěr lekce obvykle tvoří čtecí text, přinášející zajímavé ukázky z tisku či jiné písemnosti, sloužící nácviku **čtení s porozuměním**. Podstatnou součástí učebnice jsou cvičení ke všem výše zmíněným druhům komunikace. Učebnice obsahuje pestrou škálu různých typů cvičení. Hlavní typy těchto cvičení nyní představíme a připojíme několik rad, jak s nimi pracovat.

Značná část cvičení prověřuje **porozumění textů**. To se děje rozmanitým způsobem: odpovídáním na otázky, opravou nesprávných tvrzení, hraním rolí, reprodukcí textu podle bodů, vyhledáváním potřebných informací, doplňováním údajů do tabulek, porovnáváním dvou vylíčených jevů, doplňováním otázek k odpovědím a naopak, spojováním větných úseků ve věty či vět v souvětí, zaskrtáváním správného řešení atd. atd. U mnohých pokynů ke cvičením je uvedeno „Arbeiten Sie zu zweit.“. Tato cvičení doporučujeme provádět ve dvojicích, takže jsou aktivní všichni žáci současně, lichý žák může pracovat s vyučujícím. Poté je vhodné provést cvičení znovu v plénu, aby se slovní zásoba upevnila a zautomatizovala.

Vzhledem k poslání učebnice – zprostředkovat žákům odbornou slovní zásobu – jsou výrazně zastoupena **cvičení lexikální**, prověřující osvojení nové slovní zásoby. To se děje formou dosazování výrazů do vět, vytvářením vazeb, asociací, hledáním příslušného výrazu na základě definice, hledání slov opačného nebo stejného významu, přiřazováním slov k obrázkům aj. Nechybí ani překlad slovních spojení či kratších vět. Přestože je správné znění překladu uvedeno v klíči, doporučuje se jejich písemné vypracování zadávat a kontrolovat. U cvičení vyžadujících doplnění vhodného slova nemusí vyučující trvat na doplnění stejného slova, jaké je uvedeno ve výchozím textu a v klíči. Naopak může žáka povzbudit při hledání dalších vhodných ekvivalentů.

U cvičení na spojování vhodných lexikálních jednotek (Bescheid wissen, zur Verfügung stehen) lze dosáhnout lepšího automatizování, provedeme-li cvičení při současném zakrytí druhé složky spojení.

Nácviku slovní zásoby slouží i **cvičení slovotvorná**. Na základě známých složek mají žáci vytvářet nová slova, hledat společné složky či odhadovat význam složených slov.

V rámci **nácviku písemné komunikace** se žáci naučí především vyřizovat hotelovou korespondenci: Uvádí se zde však i řada námětů k písemnému zpracování, jako je pobyt u moře, pobyt v kempu, v hotelu, zkušenosti se zákazníky, psaní reklamních letáků apod.

I když **gramatická cvičení** nepatří k prioritám učebnice, objeví se téměř v každé lekci cvičení na upevnění často se vyskytujících mluvnických jevů (silná slovesa v perfektu, způsobová slovesa, stupňování, slovosled v hlavní a vedlejší větě, infinitiv s um + zu, sein nebo haben + infinitiv s zu, vztažné věty aj.). I když nám jde především o zvládnutí komunikace, nemůže nám být ve výuce lhostejná její kvalita.

Konverzační cvičení vedou k samostatnému formulování myšlenek. Jedná se např. o vedení dialogu dle návodu, hraní rolí (i zde doporučujeme provádění nejprve ve dvojicích a pak v plénu), formulování stanoviska k určitému tvrzení, vysvětlování významu slov, komentování obrázků či konverzace na daná témata. Vzhledem k důležitosti telefonování v profesním životě je celá lekce 11 věnována telefonnímu tréninku.

Z praxe víme, jak důležité je umět informovat zahraničního hosta o naší realitě, např. specialitách naší kuchyně, našich stravovacích návycích či pamětihodnostech naší republiky. Na tento cíl je zaměřena řada konverzačních cvičení.

Pravidelnou součástí každé lekce jsou „hravá“ cvičení, která mají nejen poučit, ale i pobavit. Mají podobu kvízů, vybírání výstižných nadpisů, křížovek a vtipů. Vtipy však nejsou samoúčelné – rozšiřují současně slovní zásobu studujících. Nová slovní zásoba je uváděna ihned za texty, což značně

usnadní práci s vyhledáváním nových slovíček. Ten, kdo si přeje sebekontrolu, jistě uvítá klíč ke cvičením s jednoznačnou reakcí na konci učebnice.

Po zvládnutí učebnice dosáhnou studující jazykové úrovně B1 až B2 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky.

Mnoho úspěchů při práci s „Deutsch im Tourismus“ přeje žákům i vyučujícím

autorka

Obsah

Lekce 1 – Hotel

- 14 Hotel Oase Konjugation der Verben
- 17 Zimmerreservierung
- 18 An der Rezeption
- 19 Klassische Hotellerie

Lekce 2 – Stadt

- 22 Unsere Stadt
- 24 Beim Empfangschef
- 27 Ein kleines Städtequiz

Lekce 3 – Rezeption

- 30 Dialoge an der Rezeption Präfixe
- 34 Anfrage
- 36 Parahotellerie

Lekce 4 – Beschwerden über das Hotel

- 38 Nie wieder Nebensätze mit so... dass
- 40 Die Gäste beschweren sich
- 42 Reklamation
- 43 Prospekt. Brief eines Hotelgastes

Lekce 5 – Reklamationen der Hoteldienste

- 45 Reiseprospekte kritisch lesen Relativsätze
- 47 Unzufrieden Partizip Perfekt
- 49 Beantwortung der Reklamation
- 51 Hotelwitze

Lekce 6 – Kongresshotels

- 53 Kongresstourismus
- 55 Gespräch mit einer Hoteldirektorin

- 56 Ihr Tagungshotel in Lübbenau
- 58 Herzlich willkommen!

Lekce 7 – Hotelmitarbeiter

- 61 Empfangschefin Präpositionen
- 64 Gesundheitliche Probleme Wortfolge im
- 66 Bitte um Abholung Haupt- und Nebensatz
- 66 Stornierung
- 68 Berufe im Hotel

Lekce 8 – Dienstleistungen

- 72 Geldwechsel
- 72 In der Wechselstube
- 75 Unsere Dienstleistungen
- 77 Bankraub

Lekce 9 – Das Wetter

- 79 Das Wetter
- 83 Wechselhaft Wortfolge im Haupt- und Nebensatz
- 83 Wie wird das Wetter am Wochenende?
- 85 Schlechtes Wetter – mehr Hotelgäste

Lekce 10 – Urlaub im Gebirge

- 88 Aktive Erholung Komparativ der
- 90 Wohin? Adjektive und Adverbien
- 90 Abfahrt oder Langlauf? Präpositionen
- 92 Angebot
- 94 Winterurlaub in Finnland

Lekce 11 – Telefonieren

- 96 Telefonieren
- 98 Telefongespräche in der Rezeption
- 101 Buchstabiertafel

Lekce 12 – Campingplatz

- 103 Auf dem Campingplatz
- 106 Gute Erfahrungen
- 109 Willkommen auf unserem Campingplatz
- 110 Campingplatz mit Geräuschkulisse

Obsah

Lekce 13 – Hotelbewertung

- 113 Hotelbewertung Infinitiv mit um + zu
115 Bezahlung Genus der Substantive
116 Vergessene Sachen
118 Rechnung
119 Gästefragebogen
121 Kalt, teuer und langweilig

Lekce 14 – Tschechische Küche

- 123 Charakteristik der tschechischen Küche
127 Mittagessen
129 Speisekarte

Lekce 15 – Tschechische Getränke

- 131 In der Heimat des Pilsners Wortfolge im Haupt- und Nebensatz
133 Zum Wohl
133 Im Restaurant
135 Aus der Weinkarte
136 13. Heilquelle

Lekce 16 – Spezialitäten der tschechischen Gastronomie

- 138 Spezialitäten der tschechischen Küche
141 Spezialität des Hauses
144 Einladungen ins Restaurant

Lekce 17 – Kritisch über die tschechische Gastronomie

- 146 Schattenseiten der tschechischen Küche sein und haben + Infinitiv mit zu
147 Unsere Essgewohnheiten ändern sich Modalverben
149 Schlechte Erfahrungen
151 Unzufriedene Gäste

Lekce 18 – Restaurantbeschreibung

- 153 Das Restaurant „Zum Baron“ Passiv
155 Kleine Pannen
156 Das Café Bio

Lekce 19 – Berufe in der Gastronomie

- 159 Der Koch Modalverben
161 Der Kellner

164 Aus der Getränkekarte

165 Kellnerwitze

Lekce 20 – Gastronomiebetriebe

166 Café

Adjektive

168 Ein Telefongespräch

169 Bestellung

170 Im Wein liegt die Wahrheit

Lekce 21 – Deutsche und österreichische Küche

173 Die deutsche Küche

Passiv

175 Restaurant „Zum letzten Groschen“ – Speisekarte

176 Die österreichische Küche

179 Restaurant Austria,

Innsbruck – Speisekarte

180 Wiener Schnitzel bleibt Favorit

181 Ein kleines Quiz

Lekce 22 – Sommerurlaub

182 Wohin im Sommer?

Präpositionen

184 Am Messestand

Partizip Perfekt

186 Anfrage

187 Reiseveranstalter und Reisevermittler

Lekce 23 – Winterurlaub

189 Winterurlaub

191 Beantwortung einer Anfrage

193 Eine Woche im Winterparadies Davos

194 Was bringt uns der Tourismus?

Lekce 24 – Reiseangebot

197 Urlaubsarten

Adjektive

200 Vorstellung

201 Beratung im Reisebüro

Lekce 25 – Neue Trends im Tourismus

204 Trends im Tourismus

Wortfolge im Haupt- und Nebensatz

207 Urlaubsziele der Tschechen

209 Angebotsbestätigung

Infinitivkonstruktionen

211 Ein neuer Trend im Gesundheits-
tourismus – Biohotels Präpositionen

Lekce 26 – Berufe im Tourismus

213 Der Reiseleiter Infinitiv mit zu und ohne zu
216 Häufige Fragen
218 Ein Traumjob

Lekce 27 – Stadtrundgang

221 Spaziergang durch Leipzig Superlativformen
223 Ausflug ins Mittelalter
226 Aktueller Buchungsstand
227 Reiseführer in Buchform
228 Reisewitze

Lekce 28 – Tschechien

229 Reiseland Tschechien Pluralbildung
231 Weltkulturerbe Passiv
234 Touristen werden abgezockt

Lekce 29 – Prag

237 Zu welchen Sehenswürdigkeiten Superlativ
passen folgende Beschreibungen?
240 Kulturreise nach Prag
243 Prag überholte Rom

Lekce 30 – Deutschland

245 Deutschlands Superlative Wortfolge im Haupt- und Nebensatz
248 Neue Urlaubsgewohnheiten
der Deutschen
252 Souvenirs aus Deutschland

Lekce 31 – Österreich

254 Entdecken Sie Österreich!
257 Ein Wochenende in Wien
261 Backendl oder Brathähnchen?

Lekce 32 – Schweiz

264 Schweizer Tourismus Partizip Perfekt
267 Genf – Zürich – Luzern

269 König der Hoteliers und
Hotelier der Könige

Lekce 33 – Wellness

271 Wellness – Motor des Tourismus Komparativ der Adjektive und Adverbien
273 Interview mit einer Public-
Relations- Managerin
275 Gruppen der Wellnessgäste
278 Relaxen Sie hier – mit Schokolade,
Brombeeren und Bier!

Lekce 34 – Kurwesen

280 Kurwesen mit Tradition Wortfolge im Haupt- und Nebensatz
283 Ein verlängertes Wochenende
in Marienbad
285 Die Deutschen lieben Gemütlichkeit
287 Im Bier baden

Lekce 35 – Tschechische Kurorte

290 Im bekanntesten Kurort Tschechiens Relativsätze
293 Gespräch mit einem Kurgast Präpositionen
295 Ein Bäderquiz
297 Kurgäste aus Deutschland

Lekce 36 – Kuriositäten im Tourismus

300 Kreuzfahrten Präpositionen
302 Eishotels
303 Weltraumflüge
305 Ein Hotel im Weltall
306 Hotels für Abenteuerlustige

308 Klíč ke cvičením

326 Použitá literatura