

# Berufswahlfahrplan

<http://www.planet-beruf.de/>

dostep:15.11.2013

## TEIL VII

### Etikette im Berufsleben

#### Gutes Benehmen für König Gast

An der Rezeption des Hotels Novalis in Dresden begrüßt die 20-jährige Franziska die Gäste mit einem Lächeln. Die angehende Hotelkauffrau erklärt im Interview, warum gutes Benehmen in ihrem Beruf so wichtig ist.

**planet-beruf.de:** Du arbeitest in einem Dreisternehotel. Auf welche Benimmregeln kommt es in deinem Beruf besonders an?

**Franziska:** Wichtig ist, immer freundlich und höflich zu sein. Ein Lächeln gehört einfach dazu. Darüber hinaus sollte man dem Gast stets Aufmerksamkeit zukommen lassen, seine Anliegen berücksichtigen und gut zuhören. Der Gast ist schließlich König in unserem Hotel und wir versuchen, alles zu tun, damit er sich wohlfühlt. Dazu gehört auch die richtige Ansprache: Man sagt im Hotel z.B. nicht einfach „Hallo“ und „Tschüss“, sondern „Guten Tag“ und „Auf Wiedersehen“ und spricht möglichst in ganzen Sätzen.

**planet-beruf.de:** Wie empfängst du einen Gast an der Rezeption?

**Franziska:** Wenn ein Gast das Hotel betritt, wende ich mich ihm sofort zu, sodass er merkt, dass ihm die volle Aufmerksamkeit gilt. Sobald ich seinen Namen kenne, spreche ich ihn immer mit seinem Namen an und schaue ihm dabei offen in die Augen. Stammgäste begrüße ich mit Handschlag. Anstatt selbst los zu plaudern, lasse ich lieber den Gast ausreden und frage immer höflich nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe.

Nachdem ich mich erkundigt habe, ob er oder sie eine gute Anreise gehabt hat, informiere ich ihn darüber, was sich wo im Hotel befindet und wann das Frühstück serviert wird. Dann weise ich ihm den Weg zu seinem Zimmer. Wenn der Gast eine Gehbehinderung hat oder schon etwas älter ist, dann bringe ich sein Gepäck aufs Zimmer.

**planet-beruf.de:** Was musst du beim Servieren im Restaurant besonders beachten?

**Franziska:** Im Restaurant muss man sich an bestimmte Servierregeln halten. In der Berufsschule lernen wir, wie ein Tisch richtig eingedeckt wird, wen man an einem Tisch zuerst bedient, von welcher Seite aus Getränke oder Speisen gereicht werden oder wie man gekonnt eine Sektflasche öffnet. Natürlich lasse ich den Gästen den Vortritt und halte die Tür auf, wenn sie das Restaurant betreten.

**planet-beruf.de:** Warum ist es gerade in deinem Beruf vorteilhaft, wenn man sich an die Benimmregeln hält?

**Franziska:** Gutes Benehmen und Höflichkeit zeigen dem Gast, dass man ihn respektiert. Unzufriedene Gäste empfehlen das Hotel nicht weiter und kommen auch selbst nicht wieder. Wenn man hingegen durch besonders guten Service auffällt, merken sich die Gäste das und empfehlen uns weiter. Jemand, der sich nicht zu benehmen weiß, schadet dem Hotel und kommt in dieser Branche nicht weit.

## MINI LEXIKON

begrüßen – pozdrawiać, witać Lächeln, das – uśmiech angehend – przyszły, początkujący Dreisternehotel, das – hotel 3-gwiazdkowy Benehmen, das – zachowanie es kommt auf etw. an – chodzi o Beruf, der – zawód gehören zu – należeć do stets – zawsze, stale Aufmerksamkeit zukommen lassen – poświęcić uwagę König, der – król versuchen – próbować offen in die Augen schauen – patrzeć prosto w oczy mit Handschlag begrüßen – przywitać przez podanie ręki	empfangen – przyjmować sich zuwenden (DAT.) – zwrócić się do mit dem Namen ansprechen – zwrócić się wymieniając nazwisko Stammgast, der – stały gość, stały bywalec erkundigen sich nach (DAT.) – dowiadywać się o coś Gehbehinderung, die – niepełnosprawność, problem z chodzeniem Gepäck, das – bagaż Tisch eindecken – nakryć stół bedienen – obsługiwać Getränke und Speisen – napoje i potrawy Sektflasche, die – butelka szampana unzufrieden – niezadowolony empfehlen – polecać auffallen – być zapamiętanym, rzucić się w oczy schaden – szkodzić gelten – obowiązywać Hotelwesen, das – hotelarstwo
--	--

## FRAGEN ZUM TEXT:

1. Welche Benimmregeln sind besonders wichtig im Beruf eines Hotelkaufmanns oder – frau?

2. Wie soll man Hotelgäste begrüßen?
3. Welche Informationen soll der Gast schon am Anfang seines Aufenthaltes im Hotel erhalten?
4. Warum muss ein Hotelkaufmann (eine Hotelkauffrau) die Benimmregeln im Restaurant auch kennen lernen?
5. Was zeigt gutes Benehmen der Hotelmitarbeiter dem Gast? Gilt diese Regel nur im Hotelwesen?

## ÜBUNGEN:

I.

### Ergänzen Sie bitte die Konjunktionen: (insgesamt 4 Aufgaben)

Textlänge: 53 Wörter

Wichtig ist, immer freundlich \_\_\_\_\_(1) höflich zu sein. Ein Lächeln gehört einfach dazu. Darüber hinaus sollte man dem Gast stets Aufmerksamkeit zukommen lassen, seine Anliegen berücksichtigen \_\_\_\_\_(2) gut zuhören. Der Gast ist schließlich König in unserem Hotel \_\_\_\_\_(3) wir versuchen, alles zu tun, \_\_\_\_\_(4) er sich wohlfühlt. Dazu gehört auch die richtige Ansprache:

II.

### Ergänzen Sie bitte die Präpositionen: (insgesamt 6 Aufgaben)

Textlänge: 124 Wörter

Wenn ein Gast das Hotel betritt, wende ich mich ihm sofort zu, sodass er merkt, dass ihm die volle Aufmerksamkeit gilt. Sobald ich seinen Namen kenne, spreche ich ihn immer \_\_\_\_\_(1) seinem Namen an und schaue ihm dabei offen \_\_\_\_\_(2) die Augen. Stammgäste begrüße ich \_\_\_\_\_(3) Handschlag. Anstatt selbst los zu plaudern, lasse ich lieber den Gast ausreden und frage immer höflich nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe.

Nachdem ich mich erkundigt habe, ob er oder sie eine gute Anreise gehabt hat, informiere ich ihn darüber, was sich wo \_\_\_\_\_(4) Hotel befindet und wann das Frühstück serviert wird. Dann weise ich ihm den Weg \_\_\_\_\_(5) seinem Zimmer. Wenn der Gast eine Gehbehinderung hat oder schon etwas älter ist, dann bringe ich sein Gepäck \_\_\_\_\_(6) Zimmer.

III.

### Ergänzen Sie bitte die Formen von „sein“, „haben“ und „werden“ : (insgesamt 6 Aufgaben)

Textlänge: 57 Wörter

Nachdem ich mich erkundigt \_\_\_\_\_(1), ob er oder sie eine gute Anreise \_\_\_\_\_(2) \_\_\_\_\_(3), informiere ich ihn darüber, was sich wo im Hotel befindet und wann das Frühstück serviert \_\_\_\_\_(4). Dann weise ich ihm den Weg zu seinem Zimmer. Wenn der Gast eine Gehbehinderung \_\_\_\_\_(5) oder schon etwas älter \_\_\_\_\_(6), dann bringe ich sein Gepäck aufs Zimmer.

IV.

### Ergänzen Sie bitte die Präpositionen: (insgesamt 6 Aufgaben)

Textlänge: 60 Wörter

\_\_\_\_\_ (1) Restaurant muss man sich \_\_\_\_\_(2) bestimmte Servierregeln halten. \_\_\_\_\_(3) der Berufsschule lernen wir, wie ein Tisch richtig eingedeckt wird, wenn man \_\_\_\_\_(4) einem Tisch zuerst bedient, \_\_\_\_\_(5) welcher Seite \_\_\_\_\_(6) Getränke oder Speisen gereicht werden oder wie man gekonnt eine Sektflasche öffnet. Natürlich lasse ich den Gästen den Vortritt und halte die Türe auf, wenn sie das Restaurant betreten.

V.

### Ergänzen Sie bitte die bestimmten Artikel: (insgesamt 5 Aufgaben)

Textlänge: 60 Wörter

Im Restaurant muss man sich an bestimmte Servierregeln halten. In \_\_\_\_\_(1) Berufsschule lernen wir, wie ein Tisch richtig eingedeckt wird, wenn man an einem Tisch zuerst bedient, von welcher Seite aus Getränke oder Speisen gereicht werden oder wie man gekonnt eine Sektflasche öffnet. Natürlich lasse ich \_\_\_\_\_(2) Gästen \_\_\_\_\_(3) Vortritt und halte \_\_\_\_\_(4) Türe auf, wenn sie \_\_\_\_\_(5) Restaurant betreten.

VI.

**Ergänzen Sie bitte die Negationen „ nicht“ , „ nichts“ , „ nie“ ,  
„ kein-“ , „ niemand-“ , „ niemals“ :  
(insgesamt 4 Aufgaben)**

Textlänge: 58 Wörter

Gutes Benehmen und Höflichkeit zeigen dem Gast, dass man ihn respektiert. Unzufriedene Gäste empfehlen das Hotel \_\_\_\_\_(1) weiter und kommen auch selbst \_\_\_\_\_(2) wieder. Wenn man hingegen durch besonders guten Service auffällt, merken sich die Gäste das und empfehlen uns weiter. Jemand, der sich \_\_\_\_\_(3) zu benehmen weiß, schadet dem Hotel und kommt in dieser Branche \_\_\_\_\_(4) weit.

VII.

**Bitte trennen Sie die Wörter und markieren Sie die Wörter, die großgeschrieben werden:**

ANDERREZEPTIONDESHOTELSNOVALISINDRESDENBEGRÜßTDIE20-  
JÄHRIGEFranziskadiegästemiteineMlächeln.DieangehendeHOTEL  
KAUFFRAUERKLÄRTIMINTERVIEW,WARUMGUTESBENEHMENINIHRERBERUFSOWICHTIGIST.

Opracowała: Barbara Skoczyńska-Prokopowicz

Bibliografia :

<http://www.planet-beruf.de/>

<http://www.pons.de>

Piprek J., Ippoldt J., *Wielki słownik niemiecko-polski*, PW „Wiedza Powszechna” , Warszawa 1969

Ćwiczenia na licencji Creative Commons



Dr Barbara Skoczyńska-Prokopowicz