

15 mrt '21

# Update over de nieuwe studiemethode voor Hospitality / Hotel

## Beste collega Duits,

Zoals ik al eerder in een tweetal e-mails heb aangegeven, ben ik bezig met het herschrijven van de methode 'Beruf im Tourismus A2'. Bij het schrijven ben ik uitgegaan van de "globale und detaillierte Kannbeschreibungen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER)" voor het A2-niveau en van het meest recente kwalificatiedossier 'Travel, Hospitality en Leisure' (01-08-2020) voor zover het kerntaken en werkprocessen betreft. Ook heb ik goed gekeken welke van de vijf vaardigheden het beste past bij de diverse talige werkprocessen. Ik heb in 2007 een toeristische methode met heel wat hospitality-onderwerpen geschreven.



Hiermee ben ik aan de gang gegaan vanuit de eigen ervaring in de klas en de reacties van de gebruikers: welke oefeningen lopen 'lekker' en welke minder/niet. Ook heb ik uit het vele materiaal dat ik nog op de plank had liggen oefeningen en toetsen geselecteerd. Maar ik heb toch ook het nodige nieuwe materiaal ontwikkeld, daarbij geïnspireerd door het schrijven van de boeken voor Luchtvaartdienstverlening. Hierbij

hebben enkele zeer betrokken LVD-docenten en praktijkmensen (waaronder ex-MBO-studenten) mij aangegeven, welke oefeningen en welke stof zij belangrijk vonden en die zij óók leuk zouden vinden om te maken en te leren. Ik kom hier bij het onderwerp 'Idioom' nog op terug. En zo'n samenwerking geeft mij dan weer extra inspiratie en energie. Zo hebben bij dit 'hotelboek' ook weer enkele taaldocenten, taal- en lay-out-specialisten, een native speaker en receptionisten (o.a. in Aken) mij van heel wat feedback voorzien.

Ik wil nu enkele zaken nader toelichten.

### 1) Idioom

Ik vind het idioom bij een beroepsgerichte A2-methode het belangrijkste item, m.a.w. dat studenten op de eerste plaats de vaktermen leren en zich daarmee in de praktijk weten te redden. Het leren van vocabulaire kan op verschillende manieren. Iets wat studenten helemaal niet fijn vinden, zijn tientallen volledige pagina's met woordjes N-D en/of D-N. Daarom is er in dit boek op allerlei manieren geprobeerd dit zoveel mogelijk te vermijden en het onderdeel 'woordjes leren' in zoveel mogelijk verschillende soorten oefeningen aan te bieden:

1. In een tekst is een aantal woorden onderstreept. (voorbeeld: pagina 2, oefening 2.01) De student moet in de bijbehorende oefening (2.02) het juiste Duitse woord bij de juiste Nederlandse vertaling opschrijven.

2. Bij een Duitstalige gatentekst (voorbeeld: pagina 3, oefening 2.13) staat een woordenlijst

## Hoteltypen nach Zielgruppe (1)



**2.01**

Die Suche nach einer passenden Unterkunft sollte auf Reisen nicht besonders schwer sein. Es gibt nämlich allein in Deutschland schon mehr als 50.000 Hotels und Paniosen. Weltweit liegt die Zahl nur bei den Sterne-Hotels bei über 400.000! Dazu zählen Budgethotels für den kleinen Geldbeutel, Wellnesshotels mit eigenem Spa-Center sowie charmante Boutiquehotels für den nächsten Städte-trip. Was Gäste in den verschiedenen Hoteltypen erwarten können, wird hier und auf noch zwei weiteren Seiten in diesem Kapitel kurz besprochen.

**Das Aparthotel (Das Apartementhotel) für alle, die Platz benötigen**



Aparthotels bieten mehr als nur ein Hotelzimmer. Es sind geräumige Unterkünfte, die häufig aus einem Wohn- und Schlafbereich, aus Küche und

**“ Mit eigener Küche perfekt für große Familien. ”**

Bad/WC bestehen. Anders als in den Ferienwohnungen mit Endreinigung und Selbstverpflegung sind in Aparthotels typische Hoteldienstleistungen z.B. die Zimmerreinigung oder das Frühstück im Preis inbegriffen.

**Das Budgethotel für alle, die etwas Geld sparen wollen**



Gute Lage hat seinen Preis? Aber nicht in einem Budgethotel! Die Unterkünfte locken mit einem niedrigen Zimmerpreis - und sogar in zentraler Lage. Die Ausstattung ist allerdings einfach und besonderen Service gibt es nicht: Der Check-in kann oft mit EC- oder Kreditkarte und Code an einem Automaten<sup>1</sup> erfolgen. In Deutschland und in der ganzen Welt sind in Großstädten und Weltmetropolen Budgethotels zu finden: Perfekt für einen Städtetrip.



**Das Boutiquehotel (Das Themenhotel) für alle, die etwas Besonderes lieben**

Boutiquehotels haben mit auffergewöhnlichem Ambiente und individuellem Charme eine große Anziehungskraft auf Touristen<sup>1</sup>. Die Unterkünfte haben einen gewissen Stil und sind thematisch. Meistens sind diese Hotels mit viel Liebe zum Detail und zu einem bestimmten Thema eingerichtet. Wer eine besondere Übernachtung mit einer besonderen Einrichtung sucht, sollte bei seiner nächsten Reise auf jeden Fall in einem dieser Boutiquehotels einchecken.



**Das Biohotel für alle, die Nachhaltigkeit unterstützen**

Alles Bio, oder was? In einem Biohotel steht die Nutzung ökologisch produzierter Produkte und Dienstleistungen im Vordergrund. Biohotels sind wirtschaftlich nachhaltig. Neben Bio-Lebensmitteln als Verpflegung besteht die Einrichtung meist aus umweltfreundlichen Materialien. Oft wird auch Bio-Wellness angeboten. Ein Biohotel ist an strengen Anforderungen gebunden.

**2.02 Wörterlisten (D-N)**

Lesen Sie die Texte von Aufgabe 2.01. Schreiben Sie die unterstrichenen Wörter zu den richtigen niederländischen Wörtern. Lernen Sie diese Wörterlisten Deutsch-Niederländisch.

<u>die Zielgruppe</u> _____ de doelgroep	<u>der</u> _____ de stedentrip
<u>die Nachhaltigkeit</u> _____ de duurzaamheid	<u>die</u> _____ de dienstverlening
_____ ruim (kamer)	_____
_____ buitengewoon	_____ verschillend
<u>die</u> _____ de ligging	<u>die</u> _____ zelf voor het eten
<u>der</u> _____ de automaat	_____ zorgen
_____ milieuvriendelijk	<u>die Familie</u> _____ het gezin
_____	_____ laag (prijs)
<u>der</u> _____ de stijl	<u>die</u> _____ de inrichting (kamer)
<u>die</u> _____ de accommodatie	<u>der</u> _____ het slaapgedeelte
<u>die</u> _____ het gebruik	_____ gebeuren
<u>die</u> _____ de hotelfaciliteit	<u>die</u> _____ de grote steden
<u>die</u> _____ de eis	<u>das</u> _____ de ambiance, de sfeer
<u>die</u> _____ het pension	_____ ecologisch
_____ economisch	<u>die</u> _____ de eindschoonmaak
_____ duurzaam	_____

<sup>1</sup> Gram. - blz. 16: zwakke zelfstandige naamwoorden

58
Kapitel 2
Information erteilen
59

(voorbeeld: oefening 2.15), waar het juiste Duitse woord (in het linker rijtje) met daarbij de Nederlandse vertaling gezocht moet worden, dat in deze 'Lücke' past.

3. Met behulp van een kader met allerlei woorden en daaronder een kader met kleine foto's moet de student erachter komen, welk Duits woord bij welk plaatje hoort en daarna de vertaling in het Nederlands opschrijven. Het voorbeeld op pagina 4, oefening 2.37 laat de uitwerking van deze oefening in de docentenhandleiding zien.

4. Ook is er een aantal luisteroefeningen, waarbij het Duitse antwoord (vakterm) ingevuld/opgeschreven moet worden.

5. Bij de oefeningen 'gesprekken voeren' staan soms kleine kaders met allerlei woorden door elkaar, waarnaar gezocht moet worden bij het vertalen van de zinnestjes.

Bij het maken van dit soort oefeningen moet de student bij elke oefening alle woorden een aantal keren lezen om de oplossing te vinden, waardoor deze woorden automatisch geleerd worden en beter beklijven.

Ook is er bewust op gelet, dat de oefeningen niet te lang zijn, zodat de student na 2/3 oefeningen het gevoel krijgt een héél grote hoeveelheid stof

te hebben geleerd ;-).

Dit neemt niet weg dat er daarnaast ook nog de gebruikelijke woordenlijsten zijn gemaakt. Een enkele keer is dat dan bijna een hele pagina, maar meestal is dat minder (zie voorbeelden). Verder zijn er natuurlijk de woordenlijsten achterin het boek, waarin alle woorden zowel Nederlands-Duits als Duits-Nederlands zijn opgenomen en dus opgezocht kunnen worden.

## 2) Theorie

Bij het onderdeel theorie worden een aantal praktische zaken behandeld:

1. Dit kán grammatica zijn: waarom is het 'der Kollege' en 'mit dem Kollegen' of 'einen Touristen'. Dit wordt dan uitgelegd en er wordt verwezen naar een aantal andere woorden waarbij dat ook speelt. Zoals ik al in een eerdere e-mail aangaf, wordt in de methode de grammatica niet echt behandeld. Wel worden bij diverse oefeningen (onderaan de pagina) voetnoten geplaatst die verwijzen naar diverse grammaticale onderwerpen. Deze grammatica is dan op internet (op de website www.scholarvof.nl) te vinden en wordt met veel voorbeeldzinnen uitgelegd. Bovendien staan hierbij oefeningen die gemaakt kunnen worden.
2. Vaak is dat idioom: b.v. het verschil tussen

'bitten' en 'fragen', wanneer bij 'zullen' de Duitse werkwoorden 'werden' en 'sollen' worden gebruikt, talrijke 'Redemittel' b.v. bij small talk of 'Redemittel' bij het telefoneren en natuurlijk de regels die gelden bij een Duitse informele en formele e-mail.

3. Soms gaat het over het onderwerp 'uitspraak', b.v. van vreemde woorden (Frühstücksbuffet, Arrangement) of over het verschil in uitspraak van 'het bad' en 'das Bad'.

### 3) Leesvaardigheid

Wat ik bij oefeningen leesvaardigheid zelf ervaren heb en steeds vaker van docenten te horen krijg, is dat de teksten niet te lang mogen zijn. De aandachtsspanne van de student is bij lezen helaas erg kort. En daarom is ook hier geprobeerd, om verschillende soorten oefeningen te maken. Eerder heb ik het volgende al besproken:

1. Teksten met woorden, die onderstreept zijn. (voorbeeld: pagina 2, oefening 2.01)

2. 'Lückentexte' (onderstaand voorbeeld: 2.13)

3. Teksten die (beduidend ingekort) in de vorm van een magazine-artikel zijn gegoten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van zogenaamde pull-

quotes en onder de tekst staan dan nog enkele wetenswaardigheden met afbeeldingen (voorbeeld: pagina 5, oefening 1.13). Hierbij worden in het Duits vragen gesteld:

a. met twee mogelijke antwoorden (in het Duits): (voorbeeld: pagina 5, oefening 1.15)

b. de combinatie: keuze A of B afgewisseld met het opschrijven van het Duitse woord (vakterm).

4. Ten slotte zijn er nog de leesoefeningen: zoek het juiste antwoord bij de vraag/klacht/bewering. (voorbeeld: pagina 4, oefening 2.32)

Voor mij waren de oefeningen (bij 4) heel handig om al datgene kort te behandelen dat ik niet in nog meer oefeningen kwijt kon. (LVD-studenten vonden dit soort oefeningen erg leuk!)

Tot zover deze eerste nieuwsbrief.

In de volgende nieuwsbrief zal ik de vaardigheden luisteren, spreken, gesprekken voeren en schrijven behandelen en de indeling van de vier hoofdstukken met iets van een inhoudsopgave. Mochten er vragen zijn, dan hoor ik deze graag!

Bis dann ... mach's gut und halt' die Ohren steif!

Beste Grüße

Peter Schols (docent Duits, auteur en uitgever)



**Hoteltypen nach Zielgruppe (2)**

2.13

Das Familienhotel für alle, die ihren Kindern etwas Extra bieten wollen  
Buchen Eltern ein Familienhotel, dann gehen sie davon aus, dass nicht nur eine kinderfreundliche Ausstattung vorhanden ist, sondern auch dass a [Kindergeschrei und tobende Kinder] akzeptiert wird. Typisch für ein familienfreundliches Hotel sind geräumige Zimmer, extra hohe b -smatnahmen, z.B. autofreie Spielzonen und Babyversorgung. Kinder benötigen kleinere Portionen und deshalb sollte es kinderfreundliche Angebote und viele Kindermenüs im Hotelrestaurant geben. Weiter gibt es viele Familienhotels mit einer kinderfreundlichen Ausstattung wie Spielplatz, Spielzimmer, Schwimmbad und c -becken. Und nicht zu vergessen ist die Kinder- d , so dass die Eltern mal etwas ohne ihre Kinder unternehmen können.

Das Erwachsenenhotel (Adults only Hotels) für alle, die eine kinderfreie Unterkunft wollen  
No-Kids-Hotels – also Hotels ohne Kinder und nur für e – werden bei kinderlosen Alleinreisenden und Paaren immer f –er. Diese Hotels haben sich auf Urlaub für Erwachsene spezialisiert und bieten ihren Gästen sehr oft einen Mix aus g , viel Sport, Spaß und Genuss. Wie in vielen Club- oder Ferienhotels werden

2.14 Hoteltypen nach Zielgruppe (2)

Schreiben Sie die Zahl (1 - 15) des fehlenden Wortes von der Wörterliste 2.15 (die linke Reihe) in die untenstehende Tabelle.

a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

zahlreiche Freizeitaktivitäten und natürlich auch h angeboten, aber dies alles ausschließlich für Erwachsene.

sanitäre k l . Die Kosten für eine Übernachtung mit Frühstück sind meist unglücklich günstig und ideal für Globetrotter.

Bed & Breakfast für alle, die es einfach mögen  
Beliebt bei Alt und Jung auf der ganzen Welt – das "Bed & Breakfast" -. Die kleinen und oft familiären Unterkünfte sind einfach, aber dafür

Hotel Garni für alle, die nicht viel brauchen  
Das Hotel Garni ist eine gemütliche Unterkunft, die neben kleinen Zimmern mit minimalistischer Ausstattung ein Frühstück und Getränke anbietet. Ein m –es Speiseangebot oder ein eigenes Restaurant sowie eine Bar gibt es nicht. Diese Unterkünfte sind vor allem bei n wegen des guten o sehr beliebt.




i und sie j einer Pension. Die Zimmer sind klein und minimal eingerichtet und können über ein eigenes Bad/WC sowie gemeinschaftliche

2.15 Wörterlisten (D-N und N-D)

1. die Unterhaltung	het entertainment	het familiehotel	das Familienhotel (-s)
2. die Kinderbetreuung	de kinderopvang	kindvriendelijk	kinderfreundlich
3. gleichen (+3)	lijken op	de ouders	die Eltern
4. das Preis-Leistungs-Verhältnis	de prijs-kwaliteit-verhouding	niet alleen, maar ook ruim (kamer)	nicht nur, sondern auch geräumig
5. die Erwachsenen	de volwassenen	de aanbidding	das Angebot (-e)
6. verfügen über	beschikken over	het paar (het stel)	das Paar (Paare)
7. die Rucksackreisenden	de backpackers	het genot	der Genuss
8. der Kinderlärm	het kinderlawaaï	oud(eren) en jong(eren)	Alt und Jung
9. die Anlagen	de installatie	de wereld	die Welt
10. die Wellness	de wellness	familiair	familiair
11. die Sicherheit	de veiligheid	inrichten	einrichten, ausstatten
12. zusätzlich	extra	de sanitaire voorzieningen	die sanitären Anlagen
13. beliebt	populair	de bar	die Bar [baar!]
14. das Planschbecken	het peuterbad	het drankje	das Getränk (-e)
15. urgemütlich	oergezellig	er is, er zijn	es gibt +4

2.31 Wörterlisten N-D

de klacht	die Beschwerde [-n]	de tv	der Fernseher [-]
een klacht indienen	sich beschweren	de afstandsbediening	die Fernbedienung [-en]
zich verontschuldigen	sich entschuldigen	het bed opmaken	das Bett beziehen
sorry!	Entschuldigung!	de kledinghanger	der Kleiderbügel [-]
	Entschuldigen Sie, bitte!	de waterkoker	der Wasserkocher [-]
spijjt hebben	leid tun [+ 3]	vies	schmutzig
betreuren	bedauern	het gordijn	der Vorhang [-el]
iets vervelend vinden	etwas ärgerlich finden	stil	leise
	unangenehm sein [+ 3]	de lichtschakelaar	der Lichtschalter [-]
het lawaai	der Lärm	de verwarming	die Heizung

2.32 Fragen / Beschwerden und Antworten

Lesen Sie die Fragen / Beschwerden der Gäste (1-12). Suchen Sie dann die Antworten (a-l) dazu.

1. Ich denke, dass der Lichtschalter defekt ist, denn das Licht geht nicht an.
  2. Es gelingt mir einfach nicht, den Fernseher einzuschalten. Können Sie mir helfen?
  3. Also, im Zimmer neben uns, Zimmer 167, steht das Radio schrecklich laut. Dadurch können wir unmöglich schlafen.
  4. Heute Abend möchten wir im Restaurant etwas essen. Welche Menüs gibt es?
  5. Wir können nicht all unsere Jacken und Mäntel im Schrank aufhängen!
  6. Ich habe meinen Mann mit einem Kuschelkissen im Bett überrascht und jetzt ist die Wasserkanne umgefallen!
  7. Entschuldigen Sie! Haben Sie vielleicht etwas gegen Kopfschmerzen?
  8. Ich wollte im Bett noch ein wenig lesen, aber die Nachtschlampe brennt nicht.
  9. Wir möchten uns beschweren über die Dusche, die sehr schmutzig aussieht.
  10. Ja wissen Sie, dieser Baulärm neben dem Hotel ist einfach nicht zu ertragen!
  11. Es gibt im Badezimmer nur kaltes Wasser!
  12. Es ist sehr kalt im Zimmer. Können Sie die Heizung nicht höher stellen?
- a Kein Problem! Ich werde dafür sorgen, dass Ihr Bett sofort frisch bezogen wird.
  - b Das tut mir aber leid. Ich schicke einen Techniker, der den Boiler überprüfen wird.
  - c Aber natürlich! Ich kann Ihnen gerne einige Brausetabletten mitgeben.
  - d Entschuldigen Sie, aber das haben wir Ihnen bei der Reservierung deutlich mitgeteilt.
  - e Mein Kollege wird Ihnen gleich erklären, wie die Fernbedienung funktioniert.
  - f O, das tut mir aber leid. Mein Kollege vom Housekeeping wird diese sofort reinigen.
  - g Haben Sie die elektronische Zimmerkarte in das weiße Kästchen gesteckt, das sich oben neben der Tür befindet?
  - h Im Wohnzimmer hängt ein Thermostat, mit dem Sie die Temperatur einstellen können.
  - i Entschuldigung! Ich schicke Ihnen sofort eine Kollegin mit extra Kleiderbügel.
  - j In Ihrem Zimmer finden Sie auf dem Schreibtisch in der Hotelmappe eine Speisekarte.
  - k Okay, ich werde mal anrufen, ob diese Gäste die Musik etwas leiser stellen möchten.
  - l Ich werde sofort jemanden schicken, um die Glühbirne zu wechseln.

Fragen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Antworten												



2.33 Gespräche führen - Beschwerden

Situation: Gäste haben einige Beschwerden.  
Aufgabe: Ergänzen Sie das Gespräch mit Hilfe der Wörter auf der vorigen Seite und der Wörter im Kasten. Danach üben Sie das Gespräch zu zweit, wobei Sie die Rollen wechseln.

- das Warmwasser  unser Bestes tun  der Wasserhahn [-el]  das Verständnis  frisches Obst  
 aufdrehen  recht haben  der Haustechniker [-]  völlig  sobald  vergessen [+ haben]!  
 das Thermostat  voll  Bescheid sagen  ärgerlich

**R = der/die Rezeptionist/in; G = der Gast**

1G Goedendag! We hebben enkele klachten. Guten Tag! Wir haben einige Beschwerden.

2R Goedendag! Dat spijt me heel erg! En welke klachten heeft u? \_\_\_\_\_

3G Alle appels in de fruitschaal zijn rot. Alle Äpfel in der Obstschale sind faul.

4R O, sorry! Ik zal ervoor zorgen, dat u meteen vers fruit krijgt. \_\_\_\_\_

5G In de kamer is het veel te warm. Ik kan de verwarming ook niet lager zetten en het douche water is ijskoud. Im Zimmer ist es viel zu warm. Ich kann die Heizung auch nicht herunterstellen und das Duschwasser ist eiskalt.

6R Heel vervelend, dat de thermostaat niet goed werkt. Ik zal meteen onze technicus sturen. U heeft echter wel warm water! U moet de waterkraan helemaal open draaien. Na (+ 3) ongeveer een minuut wordt het water warm. \_\_\_\_\_

2.37 Das Business Hotel - die Tagungsleistungen

Schreiben Sie in die rechte Zeile zu jeder Bildnummer das richtige deutsche Wort und danach in die linke Zeile die Übersetzung ins Niederländische. Zum Schluss lernen Sie diese Wörter N-D.

der Tagungsraum / die Pinwand / das interaktive Flatpanel Display / die Tagungstechniker / Getränke und Snacks / das Rednerpult / der Moderationskoffer / die Bestuhlungsform / das Obst / die Tagungsmappe / der Beamer / die Leinwand / das Mikrophon / das Flipchart

Niederlands	Deutsch
1. het projectiescherm	1. die Leinwand
2. het fruit	2. das Obst
3. de microfoon	3. das Mikrophon
4. de conferentiekoffer	4. der Moderationskoffer
5. de vergaderzaal	5. der Tagungsraum
6. de beamer	6. der Beamer
7. het interactieve flatpanel display	7. das interaktive Flatpanel Display
8. de opstelling van de stoelen	8. die Bestuhlungsform
9. de congressetechnici	9. die Tagungstechniker
10. de conferentiemap	10. die Tagungsmappe
11. het prikbord	11. die Pinwand
12. de conferentielessenaar	12. das Rednerpult
13. de flipover	13. das Flipchart
14. drankjes en snacks	14. Getränke und Snacks



2.38

Vergaderarrangementen

Arrangementen: halve dag (4 uur), hele dag (8 uur), verscheidene dagen (2-3 dagen)  
 Vergaderzalen: grote vergaderzaal (190 m<sup>2</sup>), 5 kleinere ruimtes (50 - 80 m<sup>2</sup>) voor b.v. groepswork  
 Opstelling stoelen: theater (in grote zaal), cabaret, u-vorm, blok (in kleinere zalen)

Accessoires: grote zaal: projectiescherm, beamer, laptop, lessenaar, microfoons, conferentiemap (schrijfblok, balpen)  
 kleine zalen: whiteboard, prikbord, flipover, printer, kopieerapparaat  
 Onbeperkt koffie, thee, water, frisdrankjes, fruit, gezonde snacks  
 Middagpauze: soep en belegde broodjes, ... (in overleg)  
 Avondeten: 3-gangen menu, keuze uit verschillende hoofdgerechten  
 1-persoons- en 2-persoonskamers (standaard- of comfort-kamers)  
 Overnachting: snelle wifi, gebruik sauna, zwembad, fitnessruimte en parkeerplaats  
 Verder (gratis): op aanvraag (formulier invullen)  
 Prijzen: mevr. Vanden Broecke; e-mail: ... of tel. ...  
 Contactpersoon:

2.39 Wörterlisten N-D

het arrangement	das Arrangement [-s]	de printer	der Drucker [-]
(een) halve dag	(ein) halber Tag	het kopieerapparaat	der Kopierer [-]
de vergaderzaal	der Tagungsraum [-e]	onbeperkt	unbegrenzt
m <sup>2</sup> (vierkante meter)	m <sup>2</sup> (Quadratmeter)	belegde broodjes	belegte Brötchen
het groepswork	die Gruppenarbeit [-en]	in overleg	nach Absprache
opstelling van stoelen: die Bestuhlungsform [-en]	die Bestuhlungsform [-en]	het hoofdgerecht	das Hauptgericht [-e]
cabaret, u-vorm, blok	Bankett, U-Form, Block	het 3-gangen menu	das 3-Gänge-Menü [-s]
de accessoires	das Zubehör	de wifi	das WLAN
de schrijfblok	der Schreibblock [-e]	de aanvraag	die Anfrage [-n]
de balpen	der Kugelschreiber [-]	de contactpersoon	die Kontaktperson [-en]

# Im Hotel einchecken wie am Flughafen

1.13

Wer im Hotel eincheckt, der geht zur Rezeption und lässt sich dort von einem freundlichen Empfangsmitarbeiter seinen Schlüssel oder seine Keycard aushändigen - so kennen es Generationen von Hotelgästen. Längst arbeiten Hotels jedoch an automatischen Systemen, die es den Gästen möglich machen, zu jeder Tages- und Nachtzeit selbstständig und ohne Personal im Hotel einzuchecken.

Der einfache Check-In über das Smartphone Was bei Fluglinien<sup>1</sup> schon lange üblich ist, kommt nun auch im Hotelsektor immer öfter vor: das automatische Einchecken über das Smartphone.

Bei einem solchen System werden bestimmte QR-Codes genutzt, die sich über eine App auf dem Smartphone scannen lassen. Hotelgäste, die also zukünftig Wartezeiten an der Rezeption vermeiden wollen, buchen ihr Zimmer direkt

online und erhalten eine Textnachricht mit allen relevanten Informationen. Sobald die Buchung vom Kunden bestätigt wird, empfängt er einen persönlichen QR-Code. Nach der Ankunft im Hotel scannt er den Barcode an einer automatischen Schlüsselabgabe in der Lobby und erhält so ohne Verzögerung seinen Schlüssel. Im Hotel einchecken wird so zum Kinderspiel.

Automatisches Einchecken am Terminal Eine weitere Möglichkeit zum automatischen Einchecken im Hotel bieten sogenannte "Self-Service-Terminals", wie man sie auch vom Flughafen kennt. Bei der Buchung des Zimmers über das Internet erhält der Gast eine Reservierungsnummer.

## "Zu jeder Tages- und Nachtzeit selbstständig und ohne Personal im Hotel einchecken"

Bei der Ankunft im Hotel gibt er diese Buchungsnummer am Self-Service-Terminal ein und kann so automatisch einchecken. Dort werden die Daten geprüft und der Gast bucht weitere Serviceleistungen wie beispielsweise

das Frühstück hinzu. Sind alle Eingaben abgeschlossen, erhält der Gast seinen Schlüssel in Form einer Keycard und kann ohne Umwege sein Zimmer beziehen.

Auf diese Weise funktioniert auch das automatische Auschecken aus dem Hotel. Am Self-Service-Terminal zahlt der Gast nach Eingabe eines Pincodes mit der EC- oder Kreditkarte. Die Faktur wird automatisch als Beleg ausgedruckt.

Mehr Service für Kunden dank automatischer Check-In-Systeme.

Die ersten mit dieser neuen Technik waren US-amerikanische Hotelketten wie zum Beispiel Hyatt. Der Vorteil auch für deutsche Hotels: Die automatischen Check-In-Systeme reduzieren

deutlich die Personalkosten. Hotels haben die Möglichkeit, die Check-In-Systeme für weitere Serviceleistungen zu nutzen. So ist es denkbar, mit dem Pincode die Klimaanlage<sup>1</sup> auf die individuellen Bedürfnisse einzustellen. Erste

Hotels experimentieren mit NFC-Chips (Near Field Communication). Integriert in die Keycard sorgen die Chips unter anderem dafür, dass der Lift automatisch in das Stockwerk des Gastes geschickt wird, sobald dieser sein Zimmer verlässt. Auch das kontaktlose Öffnen der Zimmertüren ist so möglich.

Mit der Verbreitung der NFC-Technologie in Smartphones könnten in Zukunft sogar die klassischen Keycards ersetzt werden.



Das futuristische Hotel InterContinental Shanghai Wonderland hat 18 Stockwerke und davon 2 unter Wasser!

<sup>1</sup>Theorie - Utspraak: blz. 21



Und so sieht ein Hotelzimmer aus, das sich unterhalb des Wasserspiegels befindet!

### 7.351 Zimmer

Das Resorts World Genting - First World Hotel (Genting, Malaysia) ist das größte Hotel der Welt mit 7.351 Zimmern in zwei Türmen. Das Hotel hat ein Lifestyle-Einkaufszentrum mit Einzelhandelsgeschäften und Restaurants. Das Hotel erhielt 2006 zum ersten Mal den Guinness-Weltrekord für das größte Hotel, verlor den Titel aber von 2008 bis 2015 an das Venetian Hotel in Las Vegas. Es gewann den Titel nochmals nachdem 1.233 Zimmern extra hinzugefügt wurden.



<sup>1</sup>Theorie - utspraak: blz. 21

### 1.14 Wörterlisten

Lernen Sie die Wörterlisten D - N [die linke Reihe] und N - D [die rechte Reihe].

aushändigen	overhandigen	inchecken	einchecken
längst	allang	de keycard	die Keycard [-s]
die Fluglinie [-n]	de luchtvaartmaatschappij	de smartphone	das Smartphone [-s]
üblich	gebruikelijk	de barcode	der Barcode [baarkowd]
oft - öfter	vaak - vaker	de QR-code	der QR-Code [-s] [koe-er-kowd]
nutzen	gebruiken	de app	die App [-s]
erhalten [ie-a]	krijgen	de app	die App [-s]
die Textnachricht	het smsje, het WhatsApp-	afsluiten	abschließen [a-o]
[-en]	berichtje	de lobby	die Lobby [-s]
bestätigen	bevestigen	zodra	sobald
die Ausgabe [-n]	de uitgave [geld], de afgifte [b.v. sleutel]	het vliegveld	der Flughafen [ʔ]
die Verzögerung [-en]	de vertraging	de boeking	die Buchung [-en]
die Daten	de gegevens [v. personen] de data [bij tijdstippen]	via	über [+ 4e nv]
prüfen	controleren	het reservierungs-	die Reservierungs-
die Serviceleistungen	de dienstverlening	nummer [-n]	nummer [-n]
die Eingabe [-n]	het invoeren [v. gegevens op een computer]	de aankomst	die Ankunft [ʔ-e]
das Zimmer beziehen	naar de kamer gaan	het bankpasje	die Anreise [-n]
der Beleg [-e]	het betaalbewijs	uitchecken	die EC-Karte [-n]
ausdrucken	[uit-]printen	de factuur	auschecken
die Klimaanlage [-n]	de airco	de hotelketen	die Faktur [-en]
das Bedürfnis [-e]	de behoefte	de kamerdeur	die Hotelkette [-n]
		zelfs	die Zimmertür [-en]
		het voordeel	sogar
			der Vorteil [-e]

### 1.15 Im Hotel einchecken wie am Flughafen

Lesen Sie die Texte auf den Seiten 22 und 23. Umkreisen Sie die richtige Aussage: A oder B.

- 1 - Aussage  
Systeme, wobei Gäste selbstständig einchecken können, ...
- A werden bald Rezeptionisten ersetzen.  
B werden noch lange auf sich warten lassen.
- 2 - Aussage  
An der Rezeption automatisch einchecken ist nur möglich, wenn man ...
- A vorher im Internet gebucht hat.  
B über ein bestimmtes Smartphone verfügt.

### 3 - Aussage

Bei einer Online-Reservierung erhält man eine Nachricht und man ...

- A braucht weiter nichts zu machen.  
B muss dann darauf reagieren.

### 4 - Aussage

Am Self-Service-Terminal muss der Gast ...

- A die Buchungsnummer scannen.  
B die Buchungsnummer selber eingippen.

### 5 - Aussage

Am Self-Service-Terminal wird danach sofort kontrolliert, ob ...

- A die Periode (1, 2, 5 usw. Tage) stimmt.  
B Name, Adresse usw. stimmen.

### 6 - Aussage

Wenn der Gast auscheckt, dann kann er die Rechnung ...

- A gleich mit einer Zahlkarte bezahlen.  
B ausdrucken lassen und später bezahlen.

### 7 - Aussage

Diese automatischen Systeme haben ...

- A große Folgen für die Hotelmitarbeiter.  
B keine Folgen für die Hotelmitarbeiter.

### 8 - Aussage

Mit der NFC-Technologie in Smartphones wird ...

- A das Hotelzimmer automatisch gefunden.  
B in Zukunft eine Schlüsselkarte überflüssig.

### 9 - Aussage

Diese zukünftigen automatischen Systeme in Hotels werden verglichen mit den Systemen ...

- A von Fluggesellschaften.  
B im Einzelhandel.

