

Szenarien im Beruf – Innovation im Hotel

Von der Präsentation über den Erfahrungsaustausch zum neuen Produkt

1 | a Daphne Pappas ist in einer Besprechung im Hotel Stern. Sie hören gleich eine Präsentation. Dazu gibt es vier Aufgaben. Welche Lösung (a, b oder c) passt jeweils am besten? Kreuzen Sie an. Lesen Sie zuerst die Aufgaben.



Room-Tablets statt Telefonapparat

Warum keine Telefone in Hotelzimmern?

Kosten

Digitale Gästemappe

Weitere Vorteile fürs Hotel

Beispiel: Wer hält die Präsentation?

- a Der Vertreter einer Firma
- b Ein Mitarbeiter eines anderen Hotels
- c Ein Mitarbeiter des Hotels Stern



1 Telefonapparate

- a sind nur mit einer Telefonflat für die Gäste attraktiv.
- b werden von den Gästen für Telefonate nicht mehr benutzt.
- c wurden in den meisten Hotels abgeschafft.

2 Die Kosten

- a für ein Room-Tablet mit oder ohne Telefonhörer sind gleich.
- b für einen Telefonapparat sind höher als für ein Room-Tablet.
- c sind bei einer Umstellung auf Room-Tablets langfristig niedriger.

3 Die Gästemappe

- a ist beim Room-Tablet auf dem Startbildschirm zu sehen.
- b ist im Hotel Stern aus Papier und oft veraltet.
- c muss jeden Monat aktualisiert werden.

4 Mit dem Room-Tablet

- a kann das Hotel unkompliziert über spezielle Angebote informieren.
- b kann der Empfang die Wünsche der Gäste direkt dem Zimmerservice mitteilen.
- c wird eine deutlich bessere Nutzung der Hotelangebote um bis zu 30 % erreicht.

b Daphne Pappas hat eine Textnachricht von ihrer Freundin Laura Levi, die im Hotel Seerose arbeitet, bekommen. Schreiben Sie eine Antwort. Schreiben Sie, worum es in der Besprechung ging, und kündigen Sie an, dass Sie anrufen werden, um sich nach den Erfahrungen mit Room-Tablets zu erkundigen.

Hi, alles gut bei dir? Wie war eure Besprechung? Ich hoffe nicht zu langweilig! 😊

Nein, überhaupt nicht! Die Präsentation war sehr interessant. Room-Tablets haben wirklich viele Vorteile, z.B. kann man ...

2 Daphne Pappas ruft Laura Levi im Hotel Seerose an. Spielen Sie das Gespräch.

Rolle Daphne Pappas, Hotelangestellte
Situation Sie wollen sich über die Erfahrungen mit den Room-Tablets in der Praxis informieren und rufen Laura Levi an.

Rolle Laura Levi, Hotelangestellte
Situation Sie arbeiten im Hotel Seerose und sind vom Room-Tablet begeistert. Sie erhalten einen Anruf von Daphne Pappas.

Aufgaben

- Berichten Sie, dass in Ihrem Hotel Room-Tablets eingeführt werden sollen, und fragen Sie nach den Erfahrungen im Hotel Seerose.
- Fragen Sie nach der Auswirkung der Room-Tablets auf die Nutzung des Restaurants und der Hotelservices.
- Fragen Sie nach Schäden an den Tablets durch Gäste und nach Diebstahl.
- Fragen Sie nach den monatlichen Kosten.

Bei uns sollen Room-Tablets eingeführt werden. Was habt ihr denn für Erfahrungen damit gemacht?

Aufgaben

- Sie antworten, dass die Gäste begeistert sind (mehr als die Hälfte bewerteten Room-Tablets mit „sehr gut“).
- Antworten Sie, dass das Restaurant 15 % und die andere Services (z. B. Zimmerservice) ca. 10 % mehr nachgefragt werden.
- Antworten Sie, dass Schäden vorkommen, Diebstahl aber bisher noch nicht, und dass eine Versicherung der Geräte sinnvoll ist.
- Antworten Sie, dass ein Gerät ca. EUR 2,50 im Monat pro Zimmer kostet, aber Kosten gespart werden (z.B. für Gästemappe, Fernbedienung).

Hallo Daphne, schön von dir zu hören!

3 Daphne Pappas berichtet Sara Sahin vom Gespräch mit Laura Levi. Spielen Sie das Gespräch.

Rolle Daphne Pappas, Hotelangestellte

Aufgaben

- Fragen Sie, ob Frau Sahin Zeit für ein kurzes Gespräch hat.
- Beantworten Sie die Frage von Frau Sahin und berichten Sie von den Erfahrungen im Hotel Seerose mit Room-Tablets.
- Schlagen Sie vor, 10 Tablets anzuschaffen und auszuprobieren, wie sie bei den Kunden ankommen.
- Sagen Sie, dass Sie den Auftrag erledigen.

Haben Sie einen Moment Zeit? Ich habe mich beim Hotel Seerose über die Room-Tablets informiert.

Rolle Sara Sahin, Geschäftsführerin

Aufgaben

- Bejahen Sie und bitten Sie Frau Pappas, Platz zu nehmen. • Fragen Sie, wie Frau Pappas den Erfolg von Room-Tablets im Hotel Stern (Gäste nicht so jung sind wie im Hotel Seerose) einschätzt.
- Fragen Sie, wie man am besten feststellen kann, ob Room-Tablet für das Hotel geeignet sind.
- Bitten Sie, sich nach dem eingesetzten Tablet-Modell beim Hotel Seerose zu erkundigen.

Ja, nehmen Sie doch bitte Platz. Was hat Ihre Nachfrage denn ergeben?

4 | a Am Ende des Telefonats mit Laura Levi berichtet Daphne Pappas von einer neuen Kollegin. Hören Sie das Gespräch. Was ist das Problem? Kreuzen Sie an.

058

- Die neue Kollegin kann nur sehr schlecht Deutsch.
- Sie hat von Anfang an Probleme mit Daphne Pappas.
- Sie hat Daphne Pappas mehrmals zum Essen eingeladen, diese möchte aber nicht hingehen.
- Die neue Kollegin hat eine Essenseinladung mehrmals ohne Grund abgelehnt.

b Wie erklären Sie sich das Verhalten der neuen Kollegin?

sie mag Daphne Pappas nicht sie weiß nicht, wie man eine Einladung höflich ablehnt
 sie möchte keinen privaten Kontakt zu Kolleginnen sie möchte nicht allein zu einer Einladung gehen ...

c Was würden Sie Daphne Pappas, was ihrer neuen Kollegin empfehlen, um ähnliche Situationen zukünftig zu vermeiden?

Cover © Getty Images/E+/alvarez

U2 und U3: Karte © www.landkarten-erstellung.de HF/AB

Kursbuch

- S. 10:** © Thinkstock/Ingram Publishing
S. 11: © Thinkstock/Ingram Publishing
S. 12: oben © Thinkstock/Digital Vision;
Mitte von links: © Thinkstock/BananaStock;
© Thinkstock/Hemera; © PantherMedia/
Frank Merfort; © Thinkstock/iStockphoto;
unten von links: © Thinkstock/Stockbyte;
© fotolia/Günter Menzl;; © Thinkstock/
TongRo Images
S. 13: © Thinkstock/TongRo Images
S. 14: D1 © Thinkstock/iStock/kzenon; D3 © Think-
stock/iStock/Highwaystarz-Photography
S. 16: © Thinkstock/iStockphoto
S. 17: © Getty Images/E+/PeopleImages
S. 18: Gesundheitskarte © AOK-Mediendienst;
Identifikationsnummer, Sozialversicherungs-
ausweis, Aufenthaltstitel © Hueber Verlag; Frau
Aufenthaltstitel: Florian Bachmeier, Schliersee;
Führungszeugnis © Bundesamt für Justiz;
Führerschein © Bundesdruckerei GmbH
S. 19: © Thinkstock/Stockbyte
S. 20: Josef Hammen, Trierweiler
S. 22: Florian Bachmeier, Schliersee
S. 23: © PantherMedia/Yuri Arcurs
S. 24: Anna © Clipdealer/Darren Baker; Michael
© iStock/rgbspace; Elena © fotolia/andreaxt;
Maria: Florian Bachmeier, Schliersee
S. 26: © Thinkstock/Fuse
S. 30: 1. Reihe von links: © Thinkstock/iStockphoto;
© fotolia/Meddy Popcorn; © Thinkstock/
Wavebreak Media; © iStock/Nicholas Monu;
2. Reihe von links: © Thinkstock/iStockphoto;
© Thinkstock/Ingram Publishing; © Thinkstock/
Comstock; 3. Reihe von links: 3x © Thinkstock/
iStockphoto
S. 32: oben © iStock/Yvan Dubé; unten: links: Florian
Bachmeier, Schliersee; rechts © Thinkstock/
Comstock
S. 33: Florian Bachmeier, Schliersee
S. 36: © Thinkstock/Creatas
S. 38: © fotolia/contrastwerkstatt
S. 39: © Thinkstock/Medioimages/Photodisc
S. 40: © Thinkstock/iStock/macniak
S. 41: © fotolia/Fotolyse
S. 42: D2a Mann © Thinkstock/iStock/fizkes;
D2b Kreislauf © Thinkstock/iStock/kaisorn
S. 44: © ADAC/Dirk Bruniecki
S. 45: Navigationsgerät © fotolia/fotokalle,
Plan © fotolia/fffranz
S. 47: © Chromorange, Rosenheim
S. 48: © Thinkstock/iStock/FluxFactory
S. 50: links © Getty Images/E+/mattjeacock;
rechts © Getty Images/E+/PeopleImages
S. 52: links © Thinkstock/iStockphoto;
rechts © Getty Images/iStock/Rawpixel
S. 54: © fotolia/contrastwerkstatt
S. 55: © Getty Images Plus/iStock/master1305
S. 56: © Thinkstock/iStockphoto
S. 57: von links: 2x © Thinkstock/iStockphoto;
© Thinkstock/Hemera
S. 60: oben © Getty Images/E+/FatCamera; unten
© iStock/Jo Unruh
S. 61: 1 © Getty Images/E+/SDI Productions;
2 © Getty Images/E+/PeopleImages; 3 © iStock/
spfoto; 4 © Colourbox.com; 5 © Thinkstock/
iStock/Electra-K-Vasileiadou; 6 © iStock/
ShaneKato
S. 62: © Getty Images/iStock/lostinbids
S. 66: © Thinkstock/iStockphoto
S. 67: 1. Spalte von oben: © Thinkstock/iStockphoto;
© iStock/slobo; © fotolia/Klaus Eppele;
© fotolia/Manuela Fiebig; 2. Spalte von oben:
© Thinkstock/iStockphoto; © iStock/eremm;
© Thinkstock/Hemera
S. 68: Mascha Greune, München
S. 70: © Thinkstock/Stockbyte/Comstock Images
S. 74: oben © fotolia/Stockfotos-MG;
unten © Thinkstock/iStock/demaerre
S. 76: © iStock/Ivan Cholakov
S. 78: Pikto Augenschutz © fotolia/T. Michel;
Schild Vergiftungsgefahr © Hueber Verlag;
1, 2, 4, 5, 7 © fotolia/T. Michel; 3, 6, 8 © fotolia/
markus marb; Piktos unten: 1. Unfall melden
© fotolia/markus_marb; 2. Erste Hilfe
© fotolia/T. Michel
S. 79: Weste © fotolia/Nano; Mann © Getty Images/
Cultura/Hybrid Images; Brille © iStock/
richcano; Lager © Thinkstock/Photos.com
S. 80: von links: © Thinkstock/iStockphoto;
© fotolia/Kadmy; © iStock/Blaz Kure;
© Thinkstock/Stockbyte
S. 82: © Thinkstock/iStockphoto
S. 83: © Thinkstock/iStock/kzenon
S. 84: 1. Reihe von links: © iStock/Tommel;
© fotolia/sculpies; 2. Reihe von links:
© iStock/choicegraphx; © Colourbox/
Jean Schweitzer; © iStock/pierivb;
© iStock/Tommel; © Thinkstock/iStockphoto
S. 85: © Thinkstock/iStockphoto
S. 86: ÜD1 © Thinkstock/iStock/kasto80; ÜD3: Raum
© iStock/razihusin; Catering © Getty Images/
iStock/Andrea Zanchi
S. 88: © Thinkstock/Creatas
S. 89: © Getty Images/YinYang
S. 90: © Getty Images/iStock/OstapenkoOlona
S. 92: © Thinkstock/Stockbyte/Brand X Pictures
S. 94: © Getty Images/iStock/AndreyPopov
S. 96: © Thinkstock/Jupiterimages
S. 97: links © iStock/skynesher; rechts © Thinkstock/
Digital Vision

- S. 98:** © Thinkstock/Comstock
S. 99: © Thinkstock/iStockphoto
S. 100: Josef Hammen, Trierweiler
S. 101: ÜB1 links, ÜB2 linke Spalte © iStock/Brad Killer; ÜB1 rechts, ÜB2 rechte Spalte: Florian Bachmeier, Schliersee
S. 104: oben © Thinkstock/iStockphoto; unten © iStock/Stockbyte
S. 105: © iStock/contrastwerkstatt
S. 107: © Thinkstock/Stockbyte
S. 108: links © Thinkstock/iStock/CASEZY; rechts © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay
S. 110: © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay
S. 111: © Thinkstock/Wavebreak Media
S. 112: A © Qualitätsgemeinschaft Berufliche Bildung Region Köln e. V.; B © WIS – Weiterbildungs- Informations-System (www.wis.ihk.de) des DIHK; B: Grafik © Hueber Verlag/Nina Metzger; Karte Deutschland © PantherMedia/Benjamin Merbeth; C: Birnen © Getty Images/iStock/photo-techno; D Cover: „Neue Wege im Berufsleben“ von Brigitte Scheidt © 2009, Gabal Verlag, Offenbach; E: Grafik © Hueber Verlag; Foto © Thinkstock/Hemera/Yuri Arcurs; F © IHK für München und Oberbayern; G © www.seminarcheck.de – OAK – Online Akademie GmbH, Köln; H © Hueber Verlag
S. 114: © Getty Images/E+/staticnak1983
S. 118: oben © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages; Nico © Getty Images/iStock/DMEPhotography
- Arbeitsbuch**
- S. 145:** 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © Getty Images/Digital Vision; 3 © iStock/OJO_Images; 4 © Thinkstock/Photodisc
S. 146: 1. Reihe von links: © fotolia/Günter Menzl; © Thinkstock/iStockphoto; © Thinkstock/BananaStock; 2. Reihe von links: © Thinkstock/Digital Vision; © Thinkstock/TongRo Images; 3. Reihe von links: © PantherMedia/Frank Merfort; © Thinkstock/Stockbyte; © Thinkstock/Hemera
S. 147: © Getty Images/E+/SDI Productions
S. 148: © PantherMedia/HONGQI ZHANG
S. 149: © PantherMedia/nyul
S. 150: © fotolia/archipoch
S. 151: Ü18a © fotolia/ChantalS; Ü19 © fotolia/Picture-Factory
S. 152: oben © fotolia/Mandy; unten © Thinkstock/Digital Vision
S. 153: © Thinkstock/iStockphoto
S. 154: 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © Getty Images/iStock/IPGGutenbergUKLtd; 3 © Getty Images/iStock/scyther5; 4 © Getty Images/E+/ferrantraite; 5 © Thinkstock/iStock/g-stockstudio
S. 160: Frau © Masterfile; Gespräch © fotolia/WavebreakmediaMicro
S. 161: © AOK-Mediendienst
S. 162: © Thinkstock/iStockphoto
S. 163: © Thinkstock/iStock/LDProd
S. 165: © iMAGINE-stock.adobe.com
S. 166: 1 © fotolia/Tomasz Trojanowski; 2, 4, 6 © Thinkstock/iStockphoto; 3 © fotolia/GoodMood Photo; 5 © fotolia/Michael Schütze; 7, 9 © Thinkstock/Hemera; 8 © Thinkstock/Photos.com
S. 167: © action press
S. 168: © Thinkstock/iStockphoto
S. 172: oben © Getty Images/iStock/nensuria; unten © Getty Images/iStock/stockfour
S. 174: © iStock/PeopleImages
S. 175: Ü7 © Thinkstock/Digital Vision; Ü8: 1, 2, 3, 4 © Thinkstock/iStockphoto; 5 © Thinkstock/Wavebreak Media; 6 © Thinkstock/BananaStock
S. 179: © Thinkstock/iStockphoto
S. 181: © Thinkstock/Hemera
S. 182: © Thinkstock/Wavebreak Media
S. 183: oben © PantherMedia/Yuri Arcurs; unten © irisblende.de
S. 195: © Thinkstock/iStock/Meinzahn
S. 196: © Thinkstock/Digital Vision
S. 200: © Thinkstock/iStockphoto
S. 201: © fotolia/WavebreakmediaMicro
S. 203: oben © Thinkstock/Ingram Publishing; unten © Getty Images/iStock/BirgitKorber
S. 204: © fotolia/Kzenon
S. 205: © fotolia/Minerva Studio
S. 206: © Thinkstock/Wavebreak Media
S. 214: Navi © fotolia/fotokalle; Karte © fotolia/fff Franz
S. 215: Frau © Getty Images/E+/VioletaStoimenova; Symbole: grüne/rote Taste © Thinkstock/iStock/ilux; alle weiteren © Thinkstock/iStockphoto
S. 216: © fotolia/Schweinepriester
S. 217: © fotolia/Ilan Amith
S. 218: © iStock/Thomas_EyeDesign
S. 220: © Thinkstock/iStockphoto
S. 221: Ü16 © Getty Images/E+/craftvision; Ü17 © Thinkstock/iStockphoto
S. 223: Ü19a © Thinkstock/Ingram Publishing; Ü19b © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle
S. 225: oben © Thinkstock/iStock/peshkov; unten © Thinkstock/Blend Images/JGI
S. 228: © Getty Images/iStock/kemalbas
S. 229: © iStock/Susan Chiang
S. 230: oben © Getty Images/E+/GoodLifeStudio; unten © Getty Images/E+/GCS shutter
S. 231: © PantherMedia/Arne Trautmann
S. 232: Müsli © iStock/MentalArt; Marmelade © fotolia/Christian Jung; Joghurt © fotolia/pinkyone
S. 233: © fotolia/Tommaso Lizzul
S. 235: © Thinkstock/iStock/JackF
S. 236: © fotolia/Pavel Losevsky
S. 237: © fotolia/kab-vision
S. 238: oben © Thinkstock/iStockphoto; unten © fotolia/blende40
S. 239: oben © fotolia/Kadmy; unten © Thinkstock/Pixland/Jupiterimages
S. 242: © Thinkstock/Stockbyte/Comstock

- S. 243:** © Thinkstock/Digital Vision/Tom Le Goff
S. 244: Ü7 © Getty Images/iStock/julief514;
Ü8 © iStock/Jo Unruh
S. 247: © Getty Images/iStock/Kerkez
S. 248: Kati © Getty Images/iStock/JLco – Julia Amaral
S. 249: Ü24: 1, 2 © fotolia/T. Michel; Symbole 3, 5, 7
© iStock/Philip Barker; 4, 6 © fotolia/
vektoriert; Ü25 © fotolia/Friday
S. 251: © Getty Images/iStock/Siripak Pason
S. 256: Ü1 © Getty Images/iStock/scanrail;
Ü2 © Thinkstock/Digital Vision;
Ü3: Cihan © Getty Images/E+/recep-bg;
alle weiteren © Thinkstock/iStockphoto
S. 257: © Thinkstock/iStockphoto
S. 258: © fotolia/Adam Gregor
S. 260: © Getty Images/iStock/Wavebreakmedia
S. 264: © www.igel-max.de
S. 266: © Getty Images/iStock/Banepx
S. 267: © Thinkstock/iStock/Erik Snyder
S. 277: © Thinkstock/iStock/gpointstudio
S. 279: © Thinkstock/iStock/milanvirijevic
S. 280: © Thinkstock/iStockphoto
S. 281: Ü32: a © Getty Images/E+/filadendron;
b © Thinkstock/Zoonar/N.Okhitin
S. 284: © Getty Images/E+/FG Trade
S. 287: von oben: © fotolia/sculpies; © Thinkstock/
iStockphoto; © iStock/choicegraphx;
© iStock/pierivb
S. 289: © fotolia/olly
S. 290: Koko © Getty Images/iStock/m-imagephotogra-
phy; Anne © Getty Images/E+/PeopleImages
S. 291: © Thinkstock/iStockphoto
S. 293: © Getty Images/iStock/RightFramePhotoVideo
S. 298: © fotolia/Claudio Divizia
S. 299: 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © fotolia/
stokkete; 3 © fotolia/imageegami
S. 300: © Thinkstock/Comstock
S. 301: © Thinkstock/iStockphoto
S. 302: Ü11 © Thinkstock/iStockphoto;
Ü12 © fotolia/jogyx
S. 304: © Getty Images/iStock/seb_ra
S. 308: © Thinkstock/iStock/Jacob Lund
S. 309: © Thinkstock/Creatas
S. 313: © Thinkstock/iStock/diego_cervo
S. 314: © Thinkstock/Purestock
S. 315: Ü8a © Thinkstock /iStock/
monkeybusinessimages;
Ü8b © Thinkstock/iStock/XiXinXing
S. 317: © Thinkstock/iStockphoto
S. 318: 1 © fotolia/Africa Studio; 2 © Thinkstock/iStock-
photo; 3 © iStock/HansUntch; 4 © iStock/Sjo
S. 320: A © Getty Images/E+/alvarez;
B © Thinkstock/Stockbyte; C © Thinkstock/Fuse;
D © Thinkstock/Hemera; E © Getty Images/E+/
PeopleImages; F © iStock/YazolinoGirl
S. 323: © Thinkstock/F1online
S. 329: © Thinkstock/BananaStock/Jupiterimages
S. 330: b: Mann © Thinkstock/iStockphoto;
Frau © Getty Images/E+/JohnnyGreig;
c © DRON_FOTO-stock.adobe.com
S. 331: © Getty Images/iStock/Inside Creative House
S. 332: © Thinkstock/Stockbyte
S. 333: oben © Thinkstock/iStockphoto;
unten © Getty Images/iStock/AfricaImages
S. 335: © Hueber Verlag
S. 337: A © Thinkstock/Creatas Images; B © fotolia/
Martin Allinger
S. 340: Moustafa © Getty Images/E+/franckreporter;
Jolanta © fotolia/Franck Boston;
Daniel © PantherMedia / Wavebreakmedia ltd;
Christoph © Getty Images/E+/momcilog
S. 341: Buchcover: Mihaly Csikszentmihalyi. Flow
im Beruf. Das Geheimnis des Glücks am
Arbeitsplatz. Aus dem Amerik. von Ulrike
Stopfel. © 2003 by Mihaly Csikszentmihalyi.
Klett-Cotta, Stuttgart 2004
S. 342: © Thinkstock/iStockphoto
S. 344: Ü8 © Thinkstock/iStockphoto;
Ü9 © Getty Images/E+/alvarez
S. 346: © Getty Images/E+/alvarez
S. 347: © fotolia/bst2012
S. 348: © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages
S. 351: © Hueber Verlag/Nina Metzger

Bildredaktion:

Nina Metzger, Hueber Verlag, München

Audios

Sprecherinnen und Sprecher:

Dominik Auer, Maxi Belle, Sabine Bohlmann,
Lena Grundler, Peter Frerich, Sebastian Höffner,
Arne Hörmann, Kevin Iannotta, Lea Kalbhenn,
Anke Kortemeier, Tobias Lelle, Verena Rendtorff,
Angelika Utto, Dascha von Waberer, Thomas Wenke,
Lara Wurmer

Tonaufnahmen und Postproduktion:

Tonstudio Langer, Neufahrn b. Freising;
Atrium Studio Medienproduktion GmbH, München