

# Themenübersicht

NAME DER LEKTION	FUNKTIONEN	AUFGABEN ZU VERSCHIEDENEN SITUATIONEN
<b>1 Willkommen in unserer Stadt</b> (Seite 8)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Örtliche touristische Attraktionen präsentieren</li><li>• Informationen über touristische Attraktionen geben</li></ul>	Einen Kurzprospekt über die Führungen in der Brauerei Budvar erstellen.
<b>2 Touristisches Informationszentrum</b> (Seite 11)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maßgeschneiderte Dienstleistungen in einem Informationszentrum bekommen</li><li>• telefonische Reservierung</li></ul>	Ein geeignetes Hotel in Südböhmen empfehlen.
<b>3 Hoteldienstleistungen</b> (Seite 14)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufgaben und Verantwortungen der Empfangsdame</li><li>• Gäste am Empfang eintragen</li></ul>	Zwei Telefonnachrichten aufnehmen und notieren.
<b>4 Hoteleinrichtungen</b> (Seite 17)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoteleinrichtungen präsentieren</li><li>• Zahlungsmöglichkeiten; eine Rechnung bezahlen</li></ul>	Dem Gast die Punkte auf der Rechnung erklären.
<b>5 Essen und Trinken</b> (Seite 20)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kochen</li><li>• Gerichte beschreiben und den Gästen einen Rat über lokale Speiselokale geben</li></ul>	Ein Rezept von einer Spezialität, die im Hotel angeboten wird, aufschreiben.
<b>6 Gästeservice</b> (Seite 23)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Speisekarten</li><li>• Eine Vorspeise, ein Hauptgericht und eine Nachspeise bestellen</li></ul>	Einem Gast ein festliches Menü empfehlen.
<b>7 Probleme und Beschwerden</b> (Seite 26)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mit Beschwerden umgehen</li><li>• Mit Beschwerden in einem Restaurant oder am Hotelempfang umgehen</li></ul>	Eine Beschwerde schreiben.
<b>8 Reisen und Verkehrsmittel</b> (Seite 29)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regionale Verkehrsmittel</li><li>• Einen Weg beschreiben</li></ul>	Einen Touristen über die Reisemöglichkeiten von Český Krumlov zum V. Havel Flughafen informieren.
<b>9 Veranstaltungen</b> (Seite 32)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informationen über Sportmöglichkeiten und Kulturveranstaltungen</li><li>• Geld wechseln</li></ul>	Eine Bestätigungsmail an einen Touristen schreiben.
<b>10 Notfälle</b> (Seite 35)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problemsituationen</li><li>• Mit Gästeproblemen umgehen</li></ul>	Ihrem Gast erklären, was er/sie machen soll, falls er/sie seine/ihre Reisetasche und Dokumente verliert.