

DOWNLOAD



Anke Gruner, Isabel Pérez Cano

En el hotel

Spanisch-Aufgaben aus dem Berufsalltag

VORSCHAU

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:



Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den **Einsatz im eigenen Unterricht** zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, **nicht jedoch für** einen schulweiten Einsatz und Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kollegen), für die Veröffentlichung im Internet oder in (Schul-)Intranets oder einen weiteren kommerziellen Gebrauch.

Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Verstöße gegen diese Lizenzbedingungen werden strafrechtlich verfolgt.

Download
ZURÜCKSICHT



Esta es Sara. Le gustaría trabajar en el sector hotelero. Como quiere conocer las tareas de una recepcionista, ha decidido hacer unas prácticas en un hotel en Magdeburg. A Sara le gusta comunicarse con los huéspedes. Habla con ellos personalmente o responde a sus cartas, correos electrónicos, faxes o llamadas. Los clientes piden información sobre las habitaciones y las suites, los precios, las reservas, las ofertas y los servicios que ofrece el hotel. Sara tiene que explicar que en el hotel hay un restaurante, un bar, una cafetería,

una piscina, una sauna, un spa, un gimnasio y una sala de conferencias. Les informa del servicio de niñeras, del acceso WIFI a Internet y de la oferta de tiempo libre, de los precios de los masajes y de los tratamientos corporales.

Además, la recepcionista tiene que hablar con los otros empleados como las camareras, los botones, el servicio de habitaciones y los empleados que trabajan en el restaurante y en el spa, por ejemplo.

Sara sabe que para ser recepcionista hay que ser siempre muy educado y agradable con los huéspedes y tiene que dar una buena imagen y estar siempre bien vestido.

1 Dibuja una tabla con tres columnas en un papel cuadrado. Escribe los siguientes apartados: "tareas de un recepcionista en un hotel", "ofertas y servicios del hotel" e "imagen y comportamiento del recepcionista".

Completa los tres apartados con la información del texto.

2 ¿Verdadero o falso? Lee la descripción siguiente y comprueba las respuestas correctas.

"El hotel tiene cinco habitaciones individuales, diez habitaciones dobles y ocho habitaciones familiares. En cada habitación hay ducha y televisión. Las habitaciones familiares cuentan con una cama de matrimonio y dos camas pequeñas. En todas las habitaciones se ofrece aire acondicionado. Si tiene preguntas o para hacer una reserva, por favor, mándenos un correo electrónico o un fax. Le mandaremos la confirmación de su reserva por correo electrónico en un día.

	verdadero	falso
El hotel tiene diez habitaciones familiares.		
Las habitaciones familiares tienen cuatro camas pequeñas.		
Las habitaciones dobles tienen televisión.		
La confirmación de la reserva se manda por fax.		
Las habitaciones del hotel ofrecen aire acondicionado.		
Solo se aceptan reservas por teléfono.		
Las habitaciones individuales tienen ducha y aire acondicionado.		

3 Sara trabaja en la recepción del hotel y atiende al teléfono cuando llama un cliente. Ahora llama un cliente que habla español. Completa la conversación telefónica.

Gracias por llamar. – ¿Podría usted llamar más tarde? –
¿De parte de quién, por favor? – ¿Quiere usted dejar un mensaje? –
¿En qué puedo ayudarle? – Sr. Soto, un momento, por favor.

Sarah: Buenos días. City Hotel Magdeburg, le atiende Sara.

(1) _____

Huésped: Buenos días. ¿Puedo hablar con Christa Müller, por favor?

Sarah: (2) _____

Huésped: Soy Ricardo Soto, le llamo de Valencia, España.

Sarah: (3) _____

Un momento, voy a comprobar si está.

Huésped: Gracias.

Sarah: ¿Sr. Soto? Lo siento, pero la Sra. Müller está ahora mismo en una reunión.

Huésped: Vale, ¿cuándo podría hablar con ella?

Sarah: La Sra. Müller estará en su oficina dentro de dos horas.

(4) _____

Huésped: Muy bien, pues volveré a llamar dentro de dos horas.

Sarah: (5) _____

Huésped: Sí, por favor, dígame que nuestro club de moteros va a estar en Magdeburg en septiembre y que me gustaría saber si podemos reservar las habitaciones de las que hablamos.

Sarah: Muy bien, le pasaré su mensaje lo antes posible.

(6) _____

Huésped: Gracias, adiós.

4 La Sra. Rajadell, una huésped de Barcelona, llega a la recepción muy enfadada. La camarera se llevó las toallas sin dejar toallas limpias en el baño. Tú eres el/ la recepcionista y tienes que pedir disculpas por la equivocación y ayudar a la Sra. Rajadell. No olvides que tienes que ser muy educado.

Sra. Rajadell: Buenos días. ¡Estoy muy enfadada! La estúpida de la camarera se llevó las toallas sin dejar toallas limpias. ¡Ya ha pasado dos veces! Es la tercera vez en esta semana. ¿Saben ustedes ofrecer servicio? Mi paciencia ha llegado al límite.

Tú: _____

Sra. Rajadell: ¡Eso es lo mínimo que me pueden ofrecer, señorita!

Tú: Tenga usted las toallas limpias. Las tengo aquí.

Sra. Rajadell: De verdad. Deberían hablar con las camareras de habitación. Si vuelve a pasar, me voy del hotel, ¡de eso puede estar usted segura! Además, quiero hablar con el gerente ahora mismo.

Tú: _____
_____ Para
disculparnos, ¿podríamos ofrecerle _____?

Sra. Rajadell: Oh, bueno, gracias. Por supuesto. Pero por favor, ¡asegúrese de que esto no vuelva a suceder!

Tú: _____

Sra. Rajadell: Gracias, adiós.

Tú: _____

5 ¿Quién hace qué? Escribe frases completas.

la camarera de habitaciones – hablar con los huéspedes – el aparcacoches –
encargarse del equipaje – llevar la comida – hacer las camas –
el servicio de habitaciones – el botones – aparcar los coches – el recepcionista

Reglas

Usos del condicional/potencial

Das **condicional/potencial** dient im Spanischen dazu, Bitten und Wünsche auszudrücken, höflich nach Erlaubnis zu fragen oder einen dezenten Ratschlag zu erteilen.

Das **condicional/potencial** wird aus dem Infinitiv und den Imperfektendungen der -er/-ir-Verben (**-ía, -ías, -ía, -íamos, -íais, -ían**) gebildet.

estar	-ía	estaría
hablar	-ías	hablarías
comer	-ía	comería
ser	-íamos	seríamos
reir	-íais	reiríais
ir	-ían	irían

Unregelmäßige Verben müssen auswendig gelernt werden. Einige Beispiele sind: tener – tendría; haber – habría; venir – vendría; poder – podría, decir – diría, saber – sabría

Clasifica las preguntas en pedir un favor, pedir permiso y pedir/dar un consejo. Escribe cómo lo dirías en alemán. Utiliza tu cuaderno para completar la tabla.

Ejercicio

Pedir un favor	Pedir permiso	Pedir y dar un consejo	En alemán

- ¿Podríamos usar la piscina después de las 22h?
- En mi opinión, ustedes necesitarían un cocinero de sushi para competir en el mercado.
- ¿Le importaría abrir la puerta de la pista de tenis? Es que está cerrada.
- ¿Podrían traer toallas limpias a la habitación 303? Gracias.
- Marisa, ¿qué hotel en Hamburgo nos recomendarías?
- ¿Podría usted mandarme un correo electrónico con la confirmación de la reserva?
- Deberían cambiar el bufet de desayuno. Los huéspedes se quejan mucho.
- ¿Podrías llamar más tarde?
- Disculpe, ¿podría yo hacer una llamada a Argentina?
- Tendríais que cambiar el nombre del hotel por un nombre más moderno.
- Sra. Serrano, ¿le importaría si hoy termino de trabajar diez minutos antes?
- ¿Qué harían ustedes en nuestro lugar?

En el hotel: Ayuda y respuestas

Ejercicio 3

Aquí tienes algunas expresiones usuales en las llamadas por teléfono:

- ¿De parte de quién, por favor?
- Soy Alejandra Verdejo López.
- Hola, buenos días / buenas tardes / buenas noches.
- ¿Puedo/podría hablar con ... por favor?
- Por supuesto. Espere un momento, por favor.
- Lo siento, no está.
- ¿Quiere dejar un mensaje?
- No gracias. La/lo llamaré a su móvil.
- Diré que usted ha llamado.
- Gracias por llamar.
- Gracias. Adiós.

Ayuda

Ejercicio 4

Te ofrecemos algunas ideas. Traduce las frases siguientes.

- (1) Das tut mir wirklich furchtbar leid, Frau Mason. Natürlich gebe ich Ihnen umgehend frische Handtücher.
- (2) Selbstverständlich werde ich auch mit den Zimmermädchen sprechen und sie auf den wiederholten Fehler hinweisen.
- (3) Es wird sicher nicht noch einmal vorkommen, Frau Mason. Darf ich Ihnen als Entschuldigung und kleine Wiedergutmachung einen Gutschein für unser Hotelrestaurant anbieten?
- (4) Natürlich, ich werde mich darum kümmern. Es tut mir wirklich leid. Hier ist Ihr Gutschein. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns als Gast unseres Hotels erhalten blieben.
- (5) Auf Wiedersehen und einen schönen Tag noch.

Respuestas

Ejercicio 1

Tareas de un recepcionista en un hotel	Ofertas y servicios del hotel	Imagen y comportamiento del recepcionista
<ul style="list-style-type: none">- comunicarse con los huéspedes- hablar personalmente con los clientes- hablar con los empleados del hotel- responder cartas, correos electrónicos, faxes- atender al teléfono	<ul style="list-style-type: none">- un restaurante- un bar- una cafetería- una piscina- una sauna- un spa- un gimnasio- una sala de conferencias- actividades de tiempo libre- WIFI- servicio de niñeras- masajes y tratamientos corporales	<ul style="list-style-type: none">- muy educado y agradable con los huéspedes- tiene que dar una buena imagen y estar siempre bien vestido

En el hotel: Respuestas

Respuestas

Ejercicio 2

	verdadero	falso
El hotel tiene diez habitaciones familiares.		x
Las habitaciones familiares tienen cuatro camas pequeñas.		x
Las habitaciones dobles tienen televisión.	x	
La confirmación de la reserva se manda por fax.		x
Las habitaciones del hotel ofrecen aire acondicionado.	x	
Sólo se aceptan reservas por teléfono.		x
Las habitaciones individuales tienen ducha y aire acondicionado.	x	

Ejercicio 3

(1) ¿En qué puedo ayudarle? (2) ¿De parte de quién, por favor? (3) Sr. Soto, un momento, por favor. (4) ¿Podría usted llamar más tarde? (5) ¿Quiere usted dejar un mensaje? (6) Gracias por llamar

Ejercicio 4

- (1) De verdad, lo siento muchísimo, Sra. Rajadell. Ahora mismo le doy sus toallas limpias.
- (2) ¡Por supuesto que voy a hablar con las camareras sobre este grave error!
- (3) No se volverá a repetir, Sra. Rajadell. Para disculparnos, ¿podríamos ofrecerle un vale para nuestro restaurante?
- (4) Por supuesto, no se preocupe. Me gustaría disculparme otra vez. Aquí tiene su vale. Deseamos tenerla como huésped de nuestro hotel.
- (5) Adiós y que pase un buen día.

Ejercicio 5

1. La camarera de habitaciones hace las camas todos los días.
2. El servicio de habitaciones lleva la comida a la habitación de los huéspedes.
3. Si trabajas como recepcionista de un hotel, siempre tienes que hablar con los clientes.
4. En hoteles de lujo el aparcacoches aparca los coches de los huéspedes.
5. El botones se encarga del equipaje de los huéspedes y agradece las propinas.

a) Pedir un favor / En alemán:

3. Würde es Ihnen etwas ausmachen, den Tennisplatz zu öffnen?
4. Könnten Sie frische Handtücher ins Zimmer 303 bringen? Danke.
6. Könnten Sie mir eine E-Mail mit der Reservierungsbestätigung senden?
8. Könntest du später anrufen?

b) Pedir permiso / En alemán:

1. Dürfen wir den Pool nach 22 Uhr benutzen?
9. Entschuldigen Sie, könnte ich einen Anruf nach Argentinien machen?
11. Frau Serrano, ist es in Ordnung, wenn ich heute 10 Minuten früher Feierabend mache?

c) Pedir y dar un consejo / En alemán:

2. Meiner Meinung nach bräuchten Sie einen Sushikoch, um mit der Konkurrenz mithalten zu können.
5. Marisa, welches Hotel in Hamburg würdest du uns empfehlen?
7. Sie sollten das Frühstücksbuffet variieren. Die Gäste beschwerten sich.
10. Ihr solltet den Namen des Hotels in einen etwas moderneren ändern.
12. Was würden Sie an unserer Stelle machen?

Respuestas:
Reglas y ejercicios

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

Weitere Downloads, E-Books und Print-Titel des umfangreichen AOL-Verlagsprogramms finden Sie unter:

www.aol-verlag.de



Hat Ihnen dieser Download gefallen? Dann geben Sie jetzt auf www.aol-verlag.de direkt bei dem Produkt Ihre Bewertung ab und teilen Sie anderen Kunden Ihre Erfahrungen mit.

Impressum

En el hotel

Anke Gruner ist seit 1983 als Lehrerin im Schuldienst. Studiert hat sie Deutsch und Russisch und in den 90er-Jahren schließlich auch Lehramt für Englisch an Gymnasien. Sie unterrichtete an der polytechnischen Oberschule, am Gymnasium sowie an der Sekundarschule. Seit 2005 ist sie mit großer Begeisterung Pädagogin im Produktiven Lernen.

Die Spanierin **Isabel Pérez Cano**, Dozentin an der International School of Management in Hamburg, hat langjährige Erfahrung in Bereich „Spanisch als Fremdsprachen“. Darüber hinaus ist sie Autorin von Lernmaterialien für die Erwachsenenbildung sowie Aus- und Fortbildnerin für Spanischlehrer am Instituto Cervantes.

Bildnachweise: S.1: © Klett Verlag

Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den Einsatz im Unterricht zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, nicht jedoch für einen weiteren kommerziellen Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte oder für die Veröffentlichung im Internet oder in Intranets. Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Sind Internetadressen in diesem Werk angegeben, wurden diese vom Verlag sorgfältig geprüft. Da wir auf die externen Seiten weder inhaltliche noch gestalterische Einflussmöglichkeiten haben, können wir nicht garantieren, dass die Inhalte zu einem späteren Zeitpunkt noch dieselben sind wie zum Zeitpunkt der Drucklegung. Der AOL-Verlag übernimmt deshalb keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Internetseiten oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind, und schließt jegliche Haftung aus.

© 2013 AOL-Verlag, Hamburg
AAP Lehrerfachverlage GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Postfach 900362 · 21043 Hamburg
Fon (040) 325083-060 · Fax (040) 325083-050
info@aol-verlag.de · www.aol-verlag.de

Redaktion: Kristin Schimpf
Layout/Satz: MouseDesign Medien AG, Zeven
Illustrationen: Heribert Braun (Cover)

Bestellnr.: 10223DA5

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

