

Claudia Göckel

Hotel International. Good morning! English for the hotel and restaurant business

3. Auflage



PFANNEBERG

Bestell-Nr.: 04534

Verfasserin: Claudia Göckel, Königswinter
Illustrationen: Simon Côté, Montreal
Verlagslektorat: Benno Buir

Das vorliegende Buch wurde auf Grundlage der neuen
amtlichen Rechtschreibregeln erstellt.

3. Auflage 2012
Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da
sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander
unverändert sind.

ISBN 978-3-8057-0666-7

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich
geschützt. Jede Verwendung außerhalb der gesetzlich
geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt
werden.

©2012 by Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG,
42781 Haan-Gruiten
www.pfanneberg.de

Umschlaggestaltung & Satz, ab 2. Auflage: Kornel Mierau GmbH, 12459 Berlin
Druck & Verarbeitung: Konrad Triltsch GmbH, 97199 Ochsenfurt-Hohestadt

Lektion 1	Am Empfang / A the reception Begrüßung, Vorstellung, Auskunft über Hotelzimmer und Preise, An- und Abreisedatum, Aufenthaltsdauer, Registrierung, Personalien, Länder, Staatsangehörigkeit	<i>Artikel, Pluralbildung, Personalpronomen, Präsens von to be, to have, to work, to do, Possessivpronomen</i>	9
Lektion 2	Hotel International Räumlichkeiten im Hotel, Hotelzimmer, Hoteleinrichtungen, Öffnungszeiten, Mahlzeiten, Uhrzeiten	<i>Präpositionen, Frage</i>	19
Lektion 3	Frühstück im Coffee Shop / Breakfast at the coffee shop Arbeitsabläufe bei der Vorbereitung, Geschirr und Besteck, Frühstückskarte, Bestellungen	<i>Adjektive, Verlaufsform</i>	25
Lektion 4	Arbeit im Hotel / Work at the hotel Arbeitsbereiche und Berufe, Aufgaben und Tätigkeiten	<i>to have to, Personalpronomen als Objekt im Satz</i>	33
Lektion 5	Auskünfte / Information Wegbeschreibungen, Informationen über Kultur- und Sportangebote	<i>Imperativ, Steigerung, Zeitangaben, Ortsangaben, will</i>	43
Lektion 6	In der Hotelbar / At the bar of the hotel Getränke, Erklären von Cocktails, Bestellung, Bezahlung	<i>Perfekt, some</i>	51
Lektion 7	Im Restaurant / At the restaurant Tischreservierung, Begrüßung und Platzierung der Gäste, Speisekarte und Menü, Bestellung, Erklären von Zubereitungsarten, Empfehlen von Weinen, Reklamationen	<i>Passiv, Nebensatz</i>	61
Lektion 8	In der Küche / In the kitchen Aufgaben der Küchenbrigade, Tätigkeiten bei der Zubereitung, Garmethoden, Geräte, Zubereitungsarten und Rezepte, Regeln in der Küche, Lebensmittel und Verpackungen, Mengenangaben	<i>Futur, Hilfsverben can, may, must, to have to, Partizip als Adjektiv, some und any, Demonstrationspronomen</i>	73
Lektion 9	Reklamationen / Complaints Reklamationen beim Service, Reklamationen auf der Etage, Bewertung von Hotel und Restaurant	<i>Imperfekt</i>	81
Lektion 10	Veranstaltungen / Functions Vorbereitungen für eine Veranstaltung, Checkliste, Ausstattung der Räumlichkeiten	<i>Hilfsverben und ihre Funktionen</i>	91

Lektion 11	Bezahlung / Payment	<i>Nebensätze</i>	99
	Bezahlen der Hotelrechnung, Bezahlen im Restaurant, Modalitäten		
Lektion 12	Berufe in Hotellerie und Gastronomie / Jobs in hotels and restaurants		107
	Organigramm und Aufgabenverteilung, Stellenangebote, Lebenslauf, Bewerbungsbrief- und gespräch		
	Die Aussprache englischer Wörter		115
	Anhang zu den Lektionen 1-12		118
A 1	Personen, Jahreszeiten, Monate, Wochentage, Festtage, Grundzahlen, Ordnungszahlen u.a., Datum, Unterkunft		118
A 2	Uhrzeit, Stockwerke		119
A 3	Mahlzeiten, Geschirr, Besteck		120
A 4	Buchstabiertafel, Geld		120
A 5	In der Stadt, Beförderungsmittel		121
A 6	Getränke, Barbesteck, Gläser		121
A 7	Fleisch, Gemüse, Obst, Speisekarte		122
A 8	Gewürze, Kräuter, Garmethoden, englische Maße und Gewichte, Fleischteile		123
A 9	Zeitangaben		124
A 10	Banketts und Konferenzen, Ausstattung		124
A 11	Bezahlung		125
A 12	Vokabular „Bewerbung“		125
	Abkürzungen		126

Einleitung

Englisch ist heute die internationale Sprache der Kommunikation im Hotel- und Gastgewerbe. Alle Hotel- und Restaurantfachleute (Service und Küche) müssen daher über englische Grundkenntnisse verfügen. Das Lehr- und Arbeitsbuch „Hotel International – Good Morning!“ wendet sich an Auszubildende im Gastgewerbe und Fachkräfte, die bisher kein oder nur wenig Englisch können. Das Buch hilft ihnen dabei, in kurzer Zeit das Englisch zu verstehen und zu sprechen, das sie in ihrem beruflichen Umfeld, eventuell auch bei einer beruflichen Tätigkeit im Ausland, benötigen. Es vermittelt von Anfang an den fachlichen Wortschatz und die sprachlichen Strukturen, um sich in typischen Situationen des Berufsalltags mit internationalen Gästen und Kollegen zu verständigen. Auch die Grammatik wurde bewusst auf dieses Ziel hin beschränkt und enthält keinen unnötigen Ballast.

Das Buch besteht aus 12 themenorientierten Lektionen. Jede Lektion behandelt einen Aspekt des Berufsalltags.

Eine Einstiegsseite führt visuell in das Thema der Lektion ein. Die Lektionen selbst bestehen aus einer Fülle von Übungen:

- kommunikative Aktionen (Dialoge, Interviews, Rollenspiele)
- Leseübungen (Tabellen, Infos, Texte)
- schriftliche Übungen (Lückentexte, Tabellen, Texte, auch authentisches Material zum Bearbeiten).

Die Symbole vor den Übungen sind Arbeitsanweisungen „visuell“, die später auch im englischen Wortlaut erscheinen:



kommunikative Übungen

Dialog	read / play the dialogue ...
Interview	interview ...
Rollenspiel	play the roles of ...
Partnerarbeit	work / practice with a partner



Leseübungen

anschauen	look at ...
lesen	read ...



Übungen zum Schreiben

markieren	mark ...
zuordnen	match ...
ordnen	put ... into the right order
ausfüllen	fill in ...
einsetzen	fill in the blanks ...
vervollständigen	complete ...
schreiben	write ...

Interaktion steht bei allen Lektionen im Vordergrund, man braucht einen Partner. Man braucht aber auch ein gutes Wörterbuch, um effektiv mit diesem Buch arbeiten zu können. Bei manchen Übungen wird darauf hingewiesen: use your dictionary.

Am Ende jeder Lektion gibt es eine Liste „Expressions to learn, to repeat and to remember“ und einen Überblick der Grammatik mit Beispielen.

Am Ende des Buches findet man einen Anhang, der weiteren Wortschatz und Informationen zum Themenbereich jeder Lektion enthält (A1 – A2). Das Nachschlagen wird dadurch wesentlich vereinfacht, auf ein alphabetisches Register wurde deshalb verzichtet.

Danken möchte ich an dieser Stelle meinen Schülern für den Anstoß zu diesem Buch, Kollegen für Anregungen, Caroline Gagnon für die technische Unterstützung und Simon Côte, der mit Spaß und viel Humor die Illustrationen gestaltet hat.

Neu in der 3. Auflage

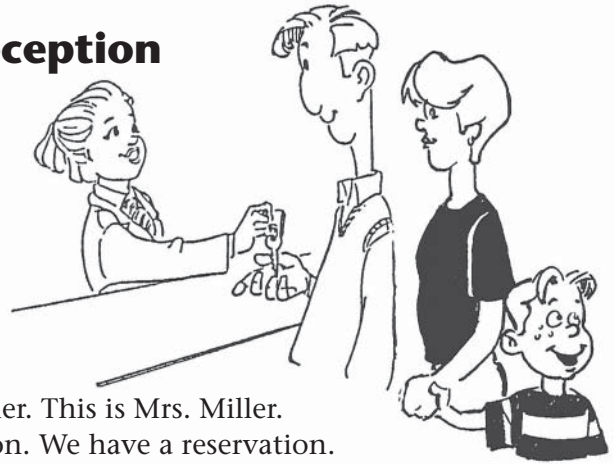
Das Buch wurde durchgesehen, fehlerbereinigt und aktualisiert.

Viel Vergnügen mit diesem Buch, viel Erfolg und „good luck“!

Claudia Göckel
Königswinter, im Frühjahr 2012



Am Empfang / At the reception



1



Carol: Good morning
Can I help you?

Mr. Miller: Hello, my name is Miller. This is Mrs. Miller.
And that is Tim, our son. We have a reservation.



Carol: Nice to meet you Mrs. Miller, nice to meet you Mr. Miller.
Hello, Tim! I'm Carol. One moment, please. Yes, I have your reservation right here: one double room with an extra bed for the child for two nights from Monday, October 15th until Wednesday, October 17th.

Mr. Miller: How much is the double room, Carol?

Carol: It is 95.00 a night.

Mr. Miller: Including breakfast?

Carol: No, Sir. Breakfast is not included. Could you fill in the registration form? And may I have your passports, please?

Mr. Miller: Here you are, Carol.

Carol: Thank you, Mr. Miller. Here is your key. You have room no. 234 on the second floor. Have a pleasant stay!

Mr. Miller: Thank you, Carol.

2



- Hello. I'm Carol. I work at the reception.
- Nice to meet you, Carol. I'm Marco.
I'm new here. I work as a waiter in the Italian restaurant.
- Good luck, Marco.



- Hi. My name is Marco. I'm your new colleague.
- Nice to meet you, Marco. I'm Richard, Ricky for my friends. I work in the coffee shop.
- Nice to meet you, Ricky.

- Excuse me. Are you the restaurant manager?
- No, I'm not. I'm the Italian chef!



a (ēi
 b bi
 c si
 d di
 e i
 f ef
 g dschi
 h (ēidsch
 i (āi
 j dschēi
 k kei
 l el
 m em
 n en
 o (ōu
 p pi
 q kju
 r ar
 s es
 t t
 u ju
 v wi
 w dablju
 x eks
 y wāi
 z si



- Excuse me. Are you Mr. Miller?
- Yes, I am.



- Are you from Italy, Marco?
- Yes, I am. I'm from Rome.
- And I'm from Venice, Venezia!

- My name is Watanabe.
- Could you spell your name, please?
- W-a-t-a-n-a-b-e.



- Hello, Mrs. Miller. How are you?
- Fine, thanks. And how are you today, Carol?
- Thank you. I'm fine.

3



My name is Marco. I am from Italy, from Rome. I work as a waiter in the Italian restaurant, here in the hotel. I am 25 years old. I am not married, but I have a girlfriend, Mary. She is British. She works in an office. She is a secretary. I like my job, but I work very late. Mary is not happy about that. She likes going out.

4



Introduce yourself. Write a short text about yourself.

My name is

.....

.....

.....

.....

5



Fill in the registration form.

Family name:

First name:

Nationality:

Address:

Date of arrival:

Date of departure:

For foreign visitors only:

Date and place of birth:

Passport No.:

Place of issue:

Date of issue:

Signature:

6



Fill in the blanks using **am, is, are**.

I **am** You **are** He, she, it **is**
 We **are** You **are** They **are**

He a waiter. They at the reception. We students.

Mr. and Mrs. Miller not from Germany, they from England.

Carol not married, she single. Marco from Italy,

he from Rome. You thirty years old. I your new colleague.

Carol very friendly. Mr. Watanabe from Japan.

This your key, Mr. Miller.

7

Fill in the blanks using **have, has**.



I **have** You **have** He, she, it **has**
 We **have** You **have** They **have**

We a reservation. You room no. 315. Marco
 a girlfriend. Carol a good job. Mr. Miller a nice wife.
 Mr. and Mrs. Miller three children. The hotel an Italian
 restaurant. I a new colleague.

8

Fill in the blanks.



I – **my** You – **your** He – **his**, She – **her**, It – **its**
 We – **our** You – **your** They – **their**

Mary is girlfriend. (Marco) Marco is boyfriend. (Mary)
 This is key, Mr. Miller. We like job. Here is passport,
 Mr. Watanabe. What is address, Mr. Miller? room number is 234,
 Mr. Miller. What is job, Richard?

9

Questions and answers. Interview your partner.



What is your name? ...
 What is your address?...
 What is your profession? ...

Are you from Germany? Yes, I am. No, I'm not.

Are you from Spain? ...
 Are you married? ...

Is Carol friendly? Yes, she is. No, she's not.
 Is Marco from Italy? ...
 Is Mary Italian? ...

Complete the chart. (Use your dictionary.)



Country of origin	Nationality
Germany	German
Austria	
	Italian
	Spanish
Portugal	
France	
	Belgian
Britain	
	Irish
Finland	
	Norwegian
	Swedish
Denmark	
	Polish
	Russian
China	
	Japanese
Brazil	
	Argentinian
	Mexican
USA	
Canada	
India	
	South African



Marco is from Italy. He is

Mary is from Britain.

She is

Mr. and Mrs. Miller are from too.

They are too.

Mr. Watanabe is from Japan.

He is

Where are you from? I am from

I am

Expressions to learn, to repeat and to remember

Hello!	Hallo! / Guten Tag!
Good morning!	Guten Morgen! / Guten Tag! (vormittags)
Good afternoon!	Guten Tag! (nachmittags)
Good evening!	Guten Abend!
Good night!	Gute Nacht!
May I help you? / Can I help you?	Kann ich Ihnen helfen? Kann ich etwas für Sie tun?
My name is ...	Mein Name ist ...
I am ...	Ich bin ...
Nice to meet you.	Angenehm / Freut mich.
One moment, please!	Einen Augenblick, bitte!
How much is ... ?	Wie viel kostet ... ?
How much are ... ?	Wie viel kosten ... ?
Excuse me, ...	Entschuldigung, ...
I am sorry.	Entschuldigung / Es tut mir leid.
Could you ... ?	Könnten Sie ... ?
Are you ... ?	Sind Sie ... ?
Yes, I am.	Ja.
No, I'm not.	Nein.
Have a nice stay!	(Haben Sie) einen schönen Aufenthalt!
How are you?	Wie geht es Ihnen?
I'm fine, thank you. / Fine, thanks	Danke, gut.
Could you spell your name?	Könnten Sie Ihren Namen buchstabieren?

Grammatik im Überblick – Lektion 1

The article / Der Artikel

Im Englischen gibt es nur einen bestimmten Artikel **the** im Singular und Plural.

The reservation	The reservations
A reservation	Reservations
The office	The offices
An office	Offices

Der unbestimmte Artikel **a** wird, um das Aussprechen zu erleichtern, vor Vokalen zu **an**.

The plural / Der Plural

Im Englischen wird der Plural der Nomen durch Anhängen eines **s** gebildet.

The waiter	The waiters
The hotel	The hotels / The new hotels

Merke!

Adjektive erhalten kein Plural-s.

Es gibt unregelmäßige Pluralformen, z.B.

The man	The men
The woman	The women
The child	The children

Wörter mit den Endungen **ch / sh / ss / x** bekommen die Pluralendung **es** (lunch - lunch**es**, dish – dish**es**, glass – glass**es**, box – box**es**). Wörter mit der Endung **y** haben im Plural **ies** (city – city**ies**, baby – baby**ies**).

The personal pronoun / Das Personalpronomen

I	ich	I am Carol.
you	du	You are my colleague.
he	er	He (Marco) works as a waiter.
she	sie	She (Carol) is a receptionist.
it	es	It (the room) has a double bed.
we	wir	We come from England.
you	ihr	You work in the kitchen.
they	sie	They (Mr. and Mrs. Miller) have a reservation.

To be / sein

Present tense / Präsens

		Kurzform	Verneint
Ich	I am a student.	I'm	I am not. (I'm not)
Du	You are my friend.	You're	You are not. (You're not)
Er	He is from Italy.	He's	He is not. (He's not.)
Sie	She is from Britain.	She's	She is not. (She's not.)
Es	It is nice.	It's	It is not. (It's not.)
Wir	We are in the restaurant.	We're	We are not. (We're not.)
Ihr	You are students.	You're	You are not. (You're not.)
Sie	They are at the reception.	They're	They are not. (They're not.)

Fragen

Are you Mr. Miller?

Yes, I'm Mr. Miller.

Yes, I am.

No, I'm not Mr. Miller.

No, I'm not.

No, I'm Mr. Watanabe!

Where is the key? The key is at the reception.

Is the key at the reception? Yes. / No.

Is the key not at the reception? Yes. / No.

To have / haben

Present tense / Präsens

I have a reservation.

You have a new colleague.

He has a girlfriend.

She has a boyfriend.

It has a ballroom.

We have a restaurant.

You have room no. 234.

They have three children.

Fragen

Do you have a new colleague?

Does Marco have a girlfriend?

Aufforderung

Have a nice stay!

Have a cup of coffee!

Have a nice trip!

To work / arbeiten
Present tense / Präsens

I work at the reception.

You work in the restaurant.

He works in the kitchen.

She works in the hotel.

It works.

We work in the bar.

You work hard.

They work as waiters.

Fragen

Do you work in the hotel?

Does Carol work at the reception?

Merke!

To **do/tun** steht als Hilfsverb bei Fragen (jedoch nicht bei **to be**).

I do

You do

He / She / It does

We do

You do

They do

Fragen

Do I work on Sundays?

Do you like coffee or tea?

Does he have a reservation?

Does she have a nice job?

Does it work?

Do we serve lunch?

Do you like your job?

Do they have children?

The possessive article / Das Possessivpronomen

I – my I have a friend, that is my friend.

You – your You have a job, that is your job.

He – his He (Marco) has a girlfriend, that is his girlfriend.

She – her She (Mary) has a boyfriend, that is her boyfriend.

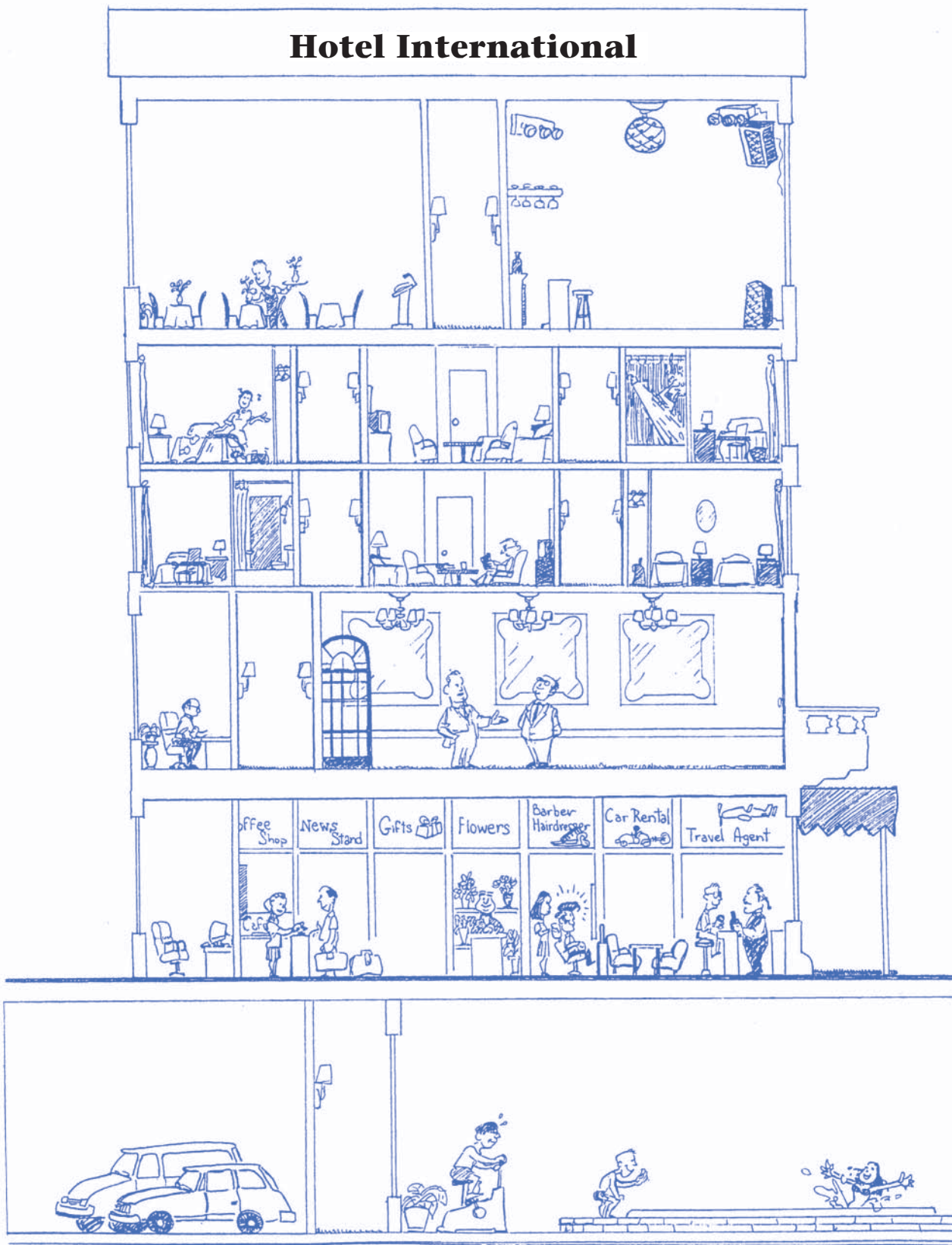
It – its It (the hotel) has a restaurant, that is its restaurant.

We – our We have a reservation, that is our reservation.

You – your You have a hotel room, that is your room.

They – their They (Mr. & Mrs. Miller) have children, they are their children.

Hotel International



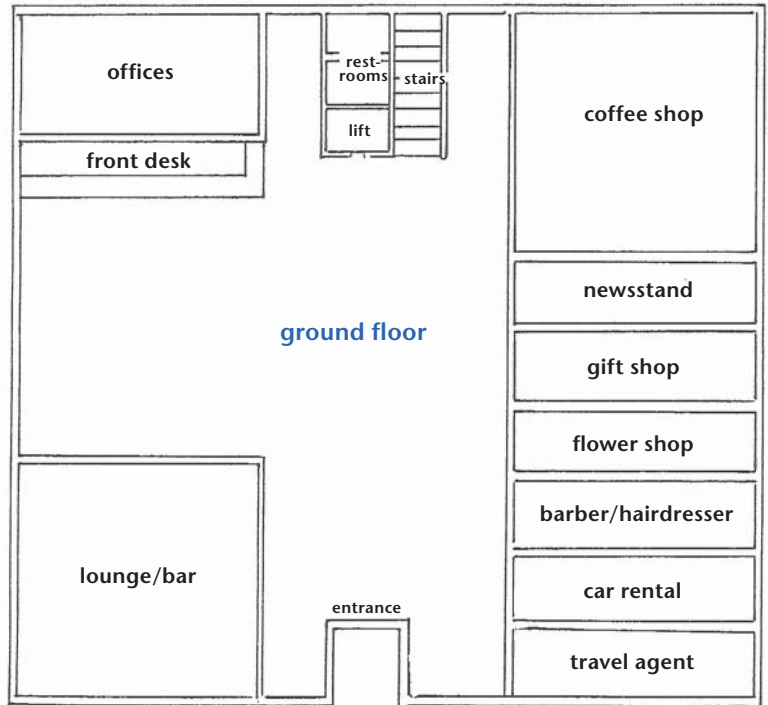
Hotel International

1



This is the Hotel International.

On the ground floor is the lobby with the reception, the information desk and the cashier. The hotel offices are behind the reception desk. On the left hand side of the entrance is the lounge and the bar. On the right hand side of the entrance are the shops. Next to the lift and the stairs is the coffee shop. Behind the lift are the toilets.



2



This is the first floor.

On the first floor are ...

.....

.....

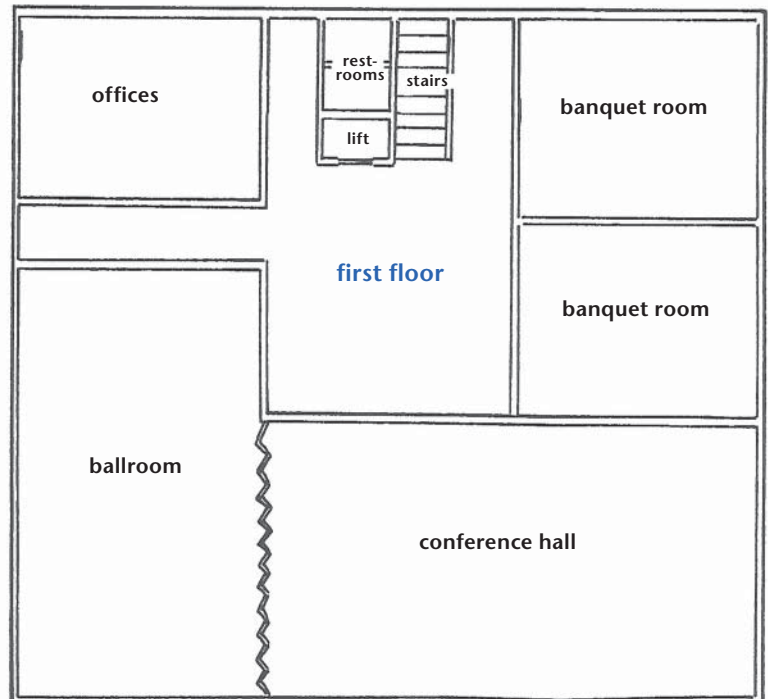
.....

.....

.....

.....

.....

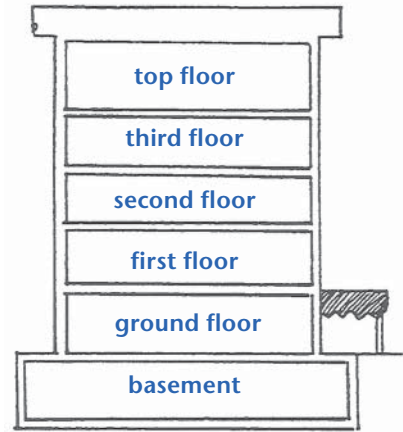


3

And where are the disco, the fitness center, the car park?



.....
.....
.....
.....



4

Questions and answers



Wheres is the lift please? The lift is next to the cortee shop.

- Where is the coffee shop, please? I am hungry.
- Where are the toilets, please?
- Where is the conference center, please?
- Where is the newsstand, please? I need a newspaper.
- Where is the bar, please? I need a drink!
- Where are the banquet rooms, please?
- Where is the disco, please?
- Where is the fitness center, please?

Is there a travel agent? Yes, there is.
No, there isn't.

- Are there shops on the ground floor?
- Is there a gift shop?
- Is there a hairdresser?
- Is there a travel agent?
- Is there a ballroom in the hotel?
- Is there a fitness center where I can exercise?

Where can I buy a post card? At the newsstand.

- Where can I rent a car?
- Where can I buy a gift for my wife?
- Where can I buy an English newspaper?
- Where can I exercise?
- Where can I park my car?

