

**ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVÁNÍ  
PRACOVNÍKŮ V CESTOVNÍM RUCHU**

**PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU  
– PROFESNÍ ZNALOSTI A DOVEDNOSTI**

**NĚMECKÝ JAZYK  
PRO PRŮVODCE  
V CESTOVNÍM RUCHU**

[www.vzdelavanivcr.cz](http://www.vzdelavanivcr.cz)



# Německý jazyk pro průvodce v cestovním ruchu

Mgr. Ivana Brychtová

Vysoká škola polytechnická Jihlava



**Praha 2007**

## **Německý jazyk pro průvodce v cestovním ruchu**

Vydalo: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha, 2007.  
Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1, [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)

Za jazykovou a věcnou správnost obsahu díla odpovídá autor, text neprošel jazykovou ani redakční úpravou.

Tato skripta byla vytvořena pro projekt „**Školení a vzdělávání pracovníků v ČR**“  
CZ.04.1.03/4.2.00.1/0001 Operační program Rozvoj lidských zdrojů (OP RLZ), Opatření  
4.2., Specifické vzdělávání.

<p>Tento vzdělávací program je spolufinancován Evropským sociálním fondem (ESF) a státním rozpočtem ČR.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

©: Ivana Brychtová, duben 2007



## INHALT

1	Voraussetzungen für den Beruf Reiseleiter.....	4
2	Pflichten eines Reiseleiters.....	8
3	Notwendige Reisedokumente, Zahlungen, Versicherungen .....	10
4	Unterwegs in Europa.....	15
5	Reisevorbereitung.....	18
6	Reiseziel Österreich.....	20
7	Probleme und ihre Lösung während der Reise.....	23
8	Dienstleistungsberufe im Tourismus.....	26
9	Nachhaltiger Tourismus .....	29
10	Neue Trends im Tourismus .....	31



## Vysvětlivky k používaným ikonám



### **Otázka k zamyšlení**

Měla by vás podněcovat k přemýšlení, k úvahám, k hledání vlastního řešení. Je to prostor, který vám nabízím k vyjádření osobního názoru, postoje k studované problematice. Odpovědi na tyto otázky si formulujete sami.



### **Otázka**

Měla by vás podněcovat k přemýšlení, k úvahám, k hledání vlastního řešení. Je to prostor, který vám nabízím k vyjádření osobního názoru, postoje k studované problematice. Odpovědi na tyto otázky vyžadují písemnou odpověď.



### **Korespondenční úkol**

Jde o samostatnou práci (projekt, návrh, model, studii, esej atd.), kterou máte zpracovat. Nabízí vám prostor pro bilanci a aplikaci nabytých znalostí a dovedností, pro seberealizaci, vlastní aktivitu, iniciativu, vyjádření vlastního přístupu, originálního řešení. Často přesahuje zaměření studijního materiálu. Korespondenční úkoly jsou součástí vašeho portfolia. Kvalitu jejich zpracování hodnotí vám přidělený tutor. Při jejich plnění postupujte podle pokynů s notnou dávkou vlastní iniciativy. Úkoly se průběžně evidují a hodnotí v průběhu celého studia.



## **1 Voraussetzungen für den Beruf Reiseleiter**

Der Reiseleiter ist die wichtigste Person bei der Realisierung einer Reise, es hängt nur von ihm ab, wie die Teilnehmer zufrieden sein werden. Alle Bedingungen für die Tätigkeit des Reiseleiters werden im Gewerbegesetz festgehalten.

**1.1 Haben Sie schon als Reiseleiter gearbeitet? Wenn ja, welche Erfahrungen haben Sie bei dieser Tätigkeit gemacht?**



**1.2 Lesen Sie den folgenden Text!**

**a) Unterstreichen Sie die Anforderungen, die der Konzern Thomas Cook AG von seinen Bewerbern und Reiseleitern fordert und erwartet!**

*Jeder Gast ein zufriedener Gast*

**Reiseleiter:**

**Kein Beruf wie jeder andere.**

**Ein anspruchsvoller Dienstleistungsberuf.**

*Reiseleiter, wie viele Vorurteile gibt es über diesen Beruf.*

*Weltenbummler oder Dauerurlauber in den schönsten Feriengebieten dieser Welt, so schreibt man über sie. Doch wenn Sie einmal einem Reiseleiter bei seiner Arbeit am Flughafen, im Hotel, bei einem Ausflug zugesehen haben, werden Sie sehr schnell Ihre Meinung ändern. Reiseleiter, so wie wir es beim Thomas Cook Service verstehen, ist einer der anspruchsvollsten Dienstleistungsberufe mit ständig wechselnden Aufgaben und hoher Verantwortung. Wir wissen, dass für unsere Gäste der Urlaub etwas Besonderes ist, deshalb arbeiten alle unsere Mitarbeiter täglich weltweit an einem Ziel: „Jeder Gast ein zufriedener Gast“.*

*Deswegen überzeugen wir unsere Gäste durch eine erstklassige Betreuung im Urlaub. Durch motivierte, engagierte und dienstleistungsbereite Reiseleiter sind wir vom Thomas Cook Service eine der größten touristischen Betreuungsorganisationen der Welt geworden. Unsere Mitarbeiter in aller Welt haben hohe Anforderungen zu erfüllen. Denn ein weiterer Anspruch von uns heißt, die Besten der Branche zu sein und unterschiedliche Gästewünsche weltweit zu erfüllen. Bei uns gilt: Geht nicht? Gibt es nicht!*

*Wir unterscheiden uns positiv vom Wettbewerb in Auftreten, Freundlichkeit, Dienstleistungsbereitschaft und wirken gegenüber unseren Gästen sympathisch. Unsere Gäste sehen es täglich: Ein Thomas Cook Reiseleiter ist immer wohl gelaunt und lächelt.*

*Was sich so einfach liest, ist eine professionelle Einstellung zu diesem außergewöhnlichen Beruf.*

*Herzlich willkommen beim Thomas Cook Service, damit wir gemeinsam unser Ziel erreichen: „Jeder Gast ein zufriedener Gast.“*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Ihr*

*August Swerissen*

*Geschäftsführer*

*Thomas Cook Service AG*



- b) Ist es leicht, einen solchen Beruf auszuüben?  
c) Mit welchem Ziel arbeiten die Reiseleiter bei diesem Konzern?

### 1.3 Kennen Sie noch andere Voraussetzungen, die für die Reiseleitung erforderlich sind?



- a) Ergänzen Sie die entsprechenden deutschen oder tschechischen Bedeutungen bei folgenden Vokabeln oder Wortverbindungen!

#### moralische :

bezúhonnost -

zodpovědnost -

svědomitost -

vztah k lidem -

rozhodnost -

ochota pomoci -

organizační schopnosti -

dochvilnost -

optimismus -

#### intellektuelle:

- gutes Allgemeinwissen
- Geschäftsführungsvermögen
- Fachkenntnisse
- Fremdsprachenkenntnisse
- Erinnerungsvermögen
- Rhetorik
- Branchenerfahrungen

#### körperliche :

věk 18 let -



dobrý zdravotní stav -

andere :

- orientierungsfähig

schopnost řešit a vyřizovat problémy -

- anpassungsfähig sein, was die Altersstruktur und Ausbildung der Kunden betrifft

- alles sollte für die Kunden angemessen sein

- die Kunden betreuen

poskytnout první pomoc -

- Lehrer und zugleich Entertainer sein

- Botschafter des eigenen Landes

- sorgfältige Vorbereitung auf die Reise (psychologische, chronologische und typografische)

**b) Bilden Sie die Sätze mit Hilfe der oben genannten Wortverbindungen und Modalverben! Verwenden Sie verschiedene Zeitformen!**



-  
-  
-  
-  
-  
-

**1.4 Schreiben Sie einen Aufsatz (mindestens 100 Wörter) über das Thema: „Ich möchte als Reiseleiter arbeiten und warum.“**

[inhalt](#)







## 2 Pflichten eines Reiseleiters



### 2.1 Was gehört zu den Tätigkeiten eines Reiseleiters? Ordnen Sie die folgenden Pflichten den Überschriften in der Tabelle zu!

- geplante Ausflüge versichern oder andere Fakultativausflüge oder Ersatzprogramme organisieren (bei schlechtem Wetter)
- eine halbe Stunde vor der Abreise an die Abreisestelle kommen
- die Teilnehmer schnell und in Ruhe unterbringen und in die einzelnen Zimmer verteilen
- die Disziplin und die Einhaltung des Zeitplanes, des Reiseprogramms und der Sicherheitsmaßnahmen verlangen
- die Verrechnung durchführen
- Gepäckverlust oder Verlust anderer persönlicher Sachen den Sicherheitsorganen melden und das Protokoll schreiben
- die Teilnehmer mit der Reiseroute und dem Reiseprogramm bekannt machen
- die Qualität der gewährten Dienstleistungen kontrollieren und eventuelle Mängel sofort beseitigen
- nach den Landkarten und Reiseführern Urlaubsziele und ihre Umgebung kennen lernen
- zum Schluss mit anderen Teilnehmern den Aufenthalt bewerten und Bemerkungen der Teilnehmer notieren
- das Programm vorbereiten
- alle Informationen ( über das Hotel, die Verpflegung, Schlüssel) bekannt geben
- über Zoll – und Devisenvorschriften informieren
- die Bewertung des Aufenthaltes ausarbeiten
- täglich in bestimmter Zeit ansprechbar sein
- die Teilnehmerzahl kontrollieren
- im Fall von Krankheit oder von Verletzung erste Hilfe leisten oder ärztliche Behandlung sicherstellen
- freundliche Kontakte mit Teilnehmern anknüpfen

<b>Vor der Abfahrt an den Zielort</b>	<b>Nach der Ankunft im Hotel</b>	<b>Während des Aufenthaltes</b>	<b>Nach der Rückreise</b>

### 2.2 Dialog an der Rezeption– Ankunft der Reisegruppe





**a) In welcher Reihenfolge verläuft das folgende Gespräch? Nummerieren Sie!**

Die Empfangsfrau erwartet die Ankunft der Reisegruppe.

... Sicher, ich sammle sie gleich ein. Ich möchte noch fragen, ob es möglich wäre, bestimmte Veränderungen in der Zimmerverteilung durchzuführen. Drei von unserer Gruppe sind Freunde und sie wären froh, wenn sie ein gemeinsames Zimmer bekommen könnten. Ist es ein Problem für Sie?

... Und Sie, persönlich, sind im Zimmer Nr. 200 untergebracht. Jetzt werde ich noch schnell alle Unterlagen kontrollieren und unterzeichnen.

... Nein, den Gästen steht unser Portier zur Verfügung. Er überwacht, ob das Gepäck auf die richtigen Zimmer gebracht wird. Haben alle Teilnehmer ihre Namen an den Koffern?

... Ebenfalls. Ich heiße Monika Fischer. Hatten Sie eine angenehme Reise? Ich habe hier für Ihre Gruppe unsere Meldescheine. Könnten Sie Ihre Teilnehmer bitten, Namen und Nummern der Reisepässe hier einzutragen?

... Guten Tag! Ich heiße Martina Novakova und ich bin Reiseleiterin der Gruppe von Travel-Tour. Freut mich, dass ich Sie kennen lerne.

... Ja, selbstverständlich. Hier sind sie. Und noch ein Voucher.

... Darf ich noch alle Reisepässe von Ihrer Gruppe bekommen?

... Müssen die Teilnehmer ihre Koffer selbst auf das Zimmer bringen?

Endlich sind Sie da! Guten Tag! Willkommen im Hotel Sommerhof!

... Nein, überhaupt nicht. Also, es bedeutet 3 Einbettzimmer weniger und ein Dreibettzimmer mehr, insgesamt 2 Zimmer weniger. Um welche Namen geht es? Danke, ich muss noch die Liste der Zimmerverteilung berichtigen.

... Ja, das ganze Gepäck hat Namensschilder.

[inhalt](#)



### **3 Notwendige Reisedokumente, Zahlungen, Versicherungen**

#### **3.1 Reisedokumente**

ePass – Der neue Reisepass mit biometrischen Merkmalen

Seit November 2005 werden in Deutschland elektronische Reisepässe ausgegeben. Deutschland ist damit eines der ersten EU- Länder, das die Vorgaben einer EG- Verordnung umsetzt. Im ePass sind so genannte biometrische Daten in einem Chip gespeichert: zunächst das Digital Passfoto, seit März 2007 sollen zusätzlich die Fingerabdrücke digital erfasst werden.

Mit dem ePass wird ein Höchststand an Fälschungssicherheit erreicht. Auch die Sicherheit vor dem Missbrauch echter Pässe durch andere Personen als den eigentlichen Passinhaber wird erhöht: Der Chip erlaubt eine elektronische Überprüfung, ob der Nutzer des Dokuments tatsächlich der Passinhaber ist.



**a) Was verstehen Sie unter den biometrischen Daten?**

**b) Ist es leicht, die ePässe zu fälschen?**

**c) Hat unsere Republik diese ePässe eingeführt?**

**d) Welche Dokumente brauchen unsere Bürger für die Reisen ins Ausland?**



**e) Ordnen Sie den folgenden Ländern die für das Einreisen notwendigen Reisedokumente zu!**

Irland	der Personalausweis
die USA	der Personalausweis oder der Reisepass
Deutschland	das Visum und der Reisepass
die Slowakei	der Reisepass

#### **3.2 Zahlungsverkehr im Tourismus**

Der Zahlungsverkehr im Tourismus wird auf folgenden Ebenen abgewickelt:

. Zahlungsverkehr unter den Dienstleistungsanbietern und Reiseveranstaltern oder Reisevermittlern

. Zahlungsverkehr unter Reiseveranstaltern oder Reisevermittlern und ihren Kunden

. Zahlungen der Touristen für Dienstleistungen, Waren und verschiedene Gebühren am Zielort

Diese Zahlungen können entweder bar (persönlich durch direkte Übergabe, durch die Postanweisung) oder bargeldlos (durch Überweisungen, Lastschriften, Schecks, Kreditkarten, Wechsel,...) durchgeführt werden.

Im Tourismus werden oft bargeldlose Zahlungsmittel benutzt:

##### **a) Kreditkarten**

Die Kreditkarte dient zum Erwerben der Waren und Dienstleistungen. Sie ermöglicht dem Inhaber, Rechnungen ohne Bargeld zu begleichen, und zwar in Geschäften, Hotels, Restaurants, Tankstellen usw. Außerdem kann man mit der Kreditkarte das Bargeld am Geldautomaten abheben. Dazu muss man eine vierstellige PIN (eine persönliche Geheimzahl) haben. Die Kreditkarte trägt den Namen, die Unterschrift des Karteninhabers,



die Kartennummer und die Gültigkeitsdauer. So kann der Karteninhaber durch seine Unterschrift über die Rechnungen verfügen. Der Karteninhaber muss den Beleg unterschreiben, und die Unterschrift wird mit der Unterschrift auf der Kreditkarte verglichen. Es gibt viele Kreditkartengesellschaften und sie bemühen sich, viele Kunden zu gewinnen und immer neue Zusatzleistungen anzubieten. Zu den bekanntesten gehören Diners Club, EUROCARD/MasterCard, AMERICAN EXPRES, VISA,...

#### **b) Dialog - Reiseschecks**

K: Guten Tag. Ich habe vor, ins Ausland zu fahren. Könnten Sie mir bitte einige Informationen über die Zahlungsmöglichkeiten im Ausland geben? Ich weiß nicht, ob es günstiger ist, dort mit Bargeld oder mit anderen Zahlungsmitteln zu zahlen.

B: Guten Tag. Na ja, mit Bargeld können Sie selbstverständlich zahlen, aber es ist teurer als mit Plastikgeld, und Sie tragen auch ein großes Sicherheitsrisiko, denn gelingt einem Langfinger der Griff in die Geldbörse, haben Sie den Schaden zur Gänze. Wenn Sie trotzdem Bargeld mitnehmen wollen, dann nur einen kleineren Betrag.

K: Im vorigen Jahr hat mir Ihre Bank zu meinem Konto eine Kreditkarte ausgestellt. Soll ich also mit ihr zahlen?

B: Ja, es ist eine von vielen Möglichkeiten. Heben Sie allerdings nicht oft Kleinbeträge an Geldautomaten ab, weil es wegen der Gebühren unwirtschaftlich ist.

Meiner Meinung nach ist es besser, alle Rechnungen in Hotels, Restaurants, Geschäften mit der Kreditkarte zu bezahlen. Vergessen Sie nicht, diese Rechnungen aufzubewahren und kontrollieren Sie danach die Monatsabrechnung. Bei strittigen Umsätzen können Sie Einspruch erheben.

K: Sie haben gesagt, dass die Kreditkarte eine vieler Möglichkeiten ist. Kann ich noch andere bargeldlose Zahlungsmittel benutzen?

B: Wenn ich Ihnen raten darf, würde ich Ihnen die Reiseschecks empfehlen. Das ist viel praktischer und sicherer.

K: Wo kann ich mit den Reiseschecks zahlen?

B: Sie können die Reiseschecks als Zahlungsmittel für Waren oder Dienstleistungen verwenden. Sie werden von Hotels, Restaurants, Reisebüros und Fluggesellschaften in Zahlung genommen. Sie können sie aber auch für Bargeld in entsprechender Währung bei Banken in der ganzen Welt wechseln.

K: Und was ist zu tun, wenn man die Schecks verliert?

B: Mit den Reiseschecks erhalten Sie einen Verkaufsschein, auf dessen Grundlage Sie den Ersatz der verlorenen oder gestohlenen Schecks beantragen können. Deshalb wäre es gut, beide Dokumente getrennt zu haben. Nach Erhalt der Reiseschecks sollten Sie ihre Seriennummer notieren. Bei Diebstahl oder Verlust informieren Sie sofort die nächste Zweigstelle der Bank, die Ihre Schecks ausgestellt hat. Die Telefonnummern finden Sie auf der Rückseite des Verkaufsscheins.

K: Wie lange dauert es, bis die Zweigstelle meinen Antrag auf Ersatz der Reiseschecks erledigt?

B: Noch während Ihres Aufenthaltes.

K: Kann jemand nicht inzwischen mit meinen Schecks zahlen?

B: Es ist nicht so einfach. Die Schecks werden durch eine doppelte Unterschrift gegen Missbrauch gesichert. Die erste Unterschrift leisten Sie gleich bei der Übernahme



der Reisechecks in unserer Bank. Man müsste dann Ihre Unterschrift beim Einlösen der Reiseschecks nachahmen und sich ausweisen. Damit hätte man schon Probleme.

Und noch eine Empfehlung! Tragen Sie Bargeld und andere Zahlungsmittel nicht zusammen!

K: Danke für Ihre Auskünfte. Ich muss mir alles gut überlegen und nächste Woche komme ich noch mal vorbei!

B: Wir würden uns freuen, wenn Sie uns noch mal besuchen. Wir sind bereit, Ihnen zu helfen. Auf Wiedersehen!



**c) Welche Vorteile und Nachteile hat die Zahlung mit dem Reisescheck? Schreiben Sie sie aus dem Text heraus!**

Vorteile	Nachteile



**d) Übersetzen Sie die folgenden Wendungen und bilden Sie Sätze im Passiv (Präs., Prät., Perf.)!**

die Rechnung bezahlen – zaplatit účet; die Rechnung wird bezahlt, wurde bezahlt, ist bezahlt worden

das Geld überweisen - .....

100 Euro umtauschen - .....

mit dem Scheck zahlen - .....

einen Reisescheck einlösen - .....

bar zahlen - .....

vom Konto abbuchen - .....

den Betrag gutschreiben - .....

die Frist einhalten - .....

den Scheck unterschreiben - .....

eine Kreditkarte ausstellen - .....

**e) Dialog - In der Wechselstube**

K: Guten Tag, ich möchte 200 Euro in (gegen) Kronen umtauschen?

B: Wollen Sie das Geld in Tausendkronenscheinen oder möchten Sie auch Kleingeld?

K: Geben Sie mir vor allem Tausender, aber Zweihundertkronenscheine oder noch kleiner können Sie mir auch geben.

B: Hier bitte. Wollen Sie bitte nachzählen?

K: Ja, in Ordnung.



**f) Führen Sie ähnliche Gespräche, verwenden Sie noch andere Währungen (z.B. Ägyptisches Pfund, Kroatische Kuna, Schweizer Franken, Seychellen-Rupie, Tunesischer Dinar, Türkische Lira, US Dollar)!**



### 3.3 Versicherung im Tourismus

Die Versicherung im Tourismus betrifft einerseits alle Dienstleistungsanbieter, andererseits auch die Touristen selbst. Beide Seiten versichern sich gegen eine Reihe verschiedener Risiken.

#### a) Wichtige Wörterliste:

sich gegen ein Risiko versichern	pojistit se proti riziku
die Versicherung abschließen	uzavřít pojištění
die Versicherung kündigen	vypovědět pojistku
einen Versicherungsfall anmelden	ohlásit pojistnou událost
die Höhe des Schadens feststellen	zjistit výši škody
die Versicherungspolice	pojistka
die Versicherungsanstalt	pojišťovna

Einige Versicherungstypen im Tourismus:

die Reiserücktrittversicherung	pojištění storna
die Reisegepäckversicherung	pojištění cestovních zavazadel
die Fluggastversicherung	cestujících letadlem
die Vollkaskoversicherung	havarijní
die Heilkostenversicherung	léčebných nákladů
die Krankenhauskostenversicherung	nákladů na pobyt v nemocnici
die Reiseversicherung	pro cestu a pobyt
die Entführungsversicherung	pro případ únosu
die Insassen-Unfallversicherung	pro případ úrazu spolucestujících ve vozidle
die Reiseunfallversicherung	proti úrazu na cestách
die Versicherung gegen Gefahren aller Art	proti všem nebezpečím
die Skibruch- und Diebstahlversicherung	proti zlomení a odcizení lyží
die Krankenrücktransportversicherung	repatriace nemocných a zraněných
die kombinierte Versicherung	sdrúžené
die Unfallversicherung	úrazové
die Haftpflichtversicherung	zákonné odpovědnosti
die Zusatzversicherung	připojištění
die grüne Versicherungskarte	zelená karta

(als Versicherungsnachweis international anerkannt und erleichtert als Geltendmachen von Schadenersatzforderungen)



Dienstleistungsanbieter(vor allem Reiseveranstalter) können sich auch gegen verschiedene außerordentliche Ereignisse versichern lassen:

die Flugzeugkatastrophe	letecká katastrofa
die Schiffskatastrophe	namořní katastrofa
den Schiffuntergang	potopení lodi
den Straßenunfall eines Massenverkehrsmittels des Veranstalters	silniční nehoda hromadného dopravního prostředku pořadatele
Sachschäden am mitgenommenen Eigentum der Reisetilnehmer	škody na majetku účastníků cestovního ruchu během jejich zájezdu
während ihrer Reise die Verletzung oder den Todesfall eines Reisetilnehmers	zranění nebo smrt účastníka zájezdu
das Geschäfts- und Unternehmensrisiko des Reiseveranstalters	obchodní a podnikatelské riziko pořadatele zájezdu
die Insolvenzversicherung des Reiseveranstalters	pojištění proti platební neschopnosti pořadatele zájezdu
den Rücktransport der Reisetilnehmer	repatriace účastníků zájezdu
höhere Gewalt	vyšší moc
den Konkurs	bankrot

**b) Lesen Sie die Beschreibung des Versicherungsfalls und danach erzählen Sie sie im Perfekt nach!**

Am 15.11.2006 fuhren wir mit unserem Reisebus von Prag nach Wien. An einer Kreuzung in Jihlava auf der Tolstého-Straße mussten wir nach rechts abbiegen. Es war etwa 10:30. Ein PKW, der von links kam, nahm unserem Bus die Vorfahrt. Es kam zu einem Unfall. Der PKW fuhr seitlich in unseren Bus. Es entstand ein großer Sachschaden am Bus und am PKW.

Personen wurden nicht verletzt.



**c) Beschreiben Sie der Versicherungsgesellschaft einen Unfall. Verwenden Sie das Präteritum! Es kann um einen fiktiven oder einen authentischen Fall gehen. (mindestens 5 Sätze)**

**[inhalt](#)**





## **4 Unterwegs in Europa**

### **4.1 Lesen Sie den Text!**

Europa, ein Kontinent mit tausendjähriger Geschichte, einem reichen Kulturerbe und einigen der schönsten Landschaften der Welt. Viele Entdeckungen warten auf die Reisenden und dank der Europäischen Union ist alles viel einfacher als früher.

Das Reisen innerhalb der EU ist im Laufe der letzten Jahre durch den Wegfall der meisten Pass- und Gepäckformalitäten und durch die Einführung des Euro in dreizehn EU- Ländern immer einfacher geworden. Für Reisende ist dies eine deutliche Erleichterung, da sie nun innerhalb der Euro- Zone die Preise direkt miteinander vergleichen und auf den lästigen Geldumtausch verzichten können. In manchen europäischen Ländern außerhalb der Euro- Zone akzeptieren viele Hotels, Geschäfte und Restaurants (insbesondere in Touristenzentren) den Euro neben der Landeswährung.

Der Zugang zur medizinischen Versorgung bietet keinerlei Problem. Die EU-Bürger haben bei plötzlicher Krankheit oder einem Unfall während eines Aufenthalts in einem EU-Land sowie in Island, Lichtenstein, Norwegen und der Schweiz Anspruch auf kostenlose oder ermäßigte Erstversorgung. Die Regelung gilt nur für Versorgungsleistungen im Rahmen des öffentlichen Gesundheitssystems, für das jedes Land eigene Bestimmungen hat. In manchen Ländern ist die Behandlung kostenlos, in anderen übernehmen die Reisenden einen Teil der Kosten oder müssen zunächst den Gesamtbetrag bezahlen und später die Erstattung beantragen. Man sollte alle Rechnungen, Rezepte und Quittungen aufbewahren. Es wird empfohlen, sich die Europäische Krankenversicherungskarte (EHIC) zu besorgen, weil sie den Zugang zur Gesundheitsversorgung in der EU erleichtert und eine raschere Kostenerstattung ermöglicht.

Für Reisen innerhalb der EU sind im Allgemeinen keine Impfungen vorgeschrieben, es bestehen jedoch Impfempfehlungen für bestimmte Überseegebiete der EU. Führerscheine und Versicherungsnachweise aus einem Mitgliedstaat werden in anderen Mitgliedstaaten anerkannt.

In allen EU-Ländern sind die Notdienste aus dem Festnetz oder per Handy unter der Nummer 112 zu erreichen.

In allen EU- Ländern gilt die Anschnallpflicht auf Vorder- und Rücksitzen. Dies gilt auch für Reisebusse. In Irland, dem Vereinigten Königreich, Malta und Zypern herrscht Linksverkehr. Es wurden auch Geschwindigkeitsbeschränkungen für Pkw eingeführt (in km/h):



	Land	Innerhalb geschlossener Ortschaften	Außerhalb geschlossener Ortschaften	Autobahnen
<b>A</b>	Österreich	50	100	130
<b>B</b>	Belgien	50	90	120
<b>CY</b>	Zypern	50	65 oder 80	100
<b>CZ</b>	Tschechische Republik	50	90	130
<b>D</b>	Deutschland	50	100	130 <sup>(*)</sup>
<b>DK</b>	Dänemark	50	80	110 oder 130
<b>E</b>	Spanien	50	90 oder 100	120
<b>EST</b>	Estland	50	90 oder 100 oder 110	-
<b>F</b>	Frankreich	50	90 oder 110	130
<b>FIN</b>	Finnland	50	80 oder 100	120
<b>GB</b>	Vereinigtes Königreich	48	96 oder 112	112
<b>GR</b>	Griechenland	50	90 oder 110	120
<b>H</b>	Ungarn	50	90 oder 110	130
<b>I</b>	Italien	50	90 oder 110	130
<b>IRL</b>	Irland	50	80 oder 100	120
<b>L</b>	Luxemburg	50	90	130
<b>LT</b>	Litauen	50	90	110 oder 130
<b>LV</b>	Lettland	50	90	110
<b>M</b>	Malta	50	80	-
<b>NL</b>	Niederlande	50	80 oder 100	120
<b>P</b>	Portugal	50	90 oder 100	120
<b>PL</b>	Polen	50 oder 60	90	130
<b>S</b>	Schweden	50	70 oder 90	110
<b>SK</b>	Slowakei	60	90	130
<b>SLO</b>	Slowenien	50	90 oder 100	130



## 4.2 Antworten Sie auf folgende Fragen?

- Warum ist das Reisen in Europa leichter geworden?
- Welche Staaten in Europa gehören zur Europäischen Union?
- Können die Reisenden in allen Staaten der EU mit dem Euro bezahlen?
- Warum ist es günstig, eine einheitliche Währung während des Reisens zu benutzen?
- Was ermöglicht die Europäische Krankenversicherungskarte?
- Müssen die Reisenden innerhalb der EU geimpft werden?
- Warum gilt die Anschnallpflicht in den EU-Ländern?
- In welchen Ländern herrscht Linksverkehr?
- Vergleichen Sie die Geschwindigkeitsbeschränkungen in einzelnen EU-Ländern?  
In welchem Land sind die Beschränkungen am strengsten?
- Welche Telefonnummer muss man im Notfall wählen?



Zwischen den meisten EU-Ländern gibt es keine Grenzkontrollen mehr. Dies verdankt man dem Schengener Abkommen.

**4.3 Finden Sie mehr Informationen über dieses Übereinkommen unter [www.google.de](http://www.google.de) oder [www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de) nach folgenden Stichpunkten:**



- Geschichte des Schengener Abkommens.
- Welche Staaten haben dieses Abkommen unterzeichnet?
- Bedeutung für das Reisen.
- SIS.
- Hat unsere Republik dieses Abkommen unterzeichnet?

**4.4 Schreiben Sie einen Aufsatz über das Schengener Übereinkommen (mindestens 100 Wörter)!**



[inhalt](#)



## **5 Reisevorbereitung**

### **5.1 Die für den Reiseleiter erforderlichen Reisedokumente**

Jede Reise (Inlands- oder Auslandsreise) muss von dem Reiseleiter gut vorbereitet werden und ist auch mit der Übernahme von bestimmten Dokumenten verbunden. Diese Dokumente sollte der Reiseleiter 3 Tage vor dem Reisebeginn haben. Es geht um:

- Anweisungen für den Reiseleiter
- Transportwertsachen und andere Unterlagen, die mit dem Transport der Teilnehmer oder ihrem Gepäck zusammenhängen
- Voucher( die Anweisung auf die vorher bestellten Dienstleistungen)- der Reiseleiter muss alle Angaben im Voucher kontrollieren und die Richtigkeit mit seiner Unterschrift bestätigen
- Bargeld
- Schecks
- Teilnehmerliste
- Unterkunftsverteilungsschema
- Versicherungsunterlagen
- Drucksachen des Reisebüros
- Telefon- und Handynummern der Teilnehmer
- Werbematerialien

### **5.2 Die eigene Vorbereitung des Reiseleiters sollte folgende Bestandteile umfassen:**

- a. Grundinformationen**
- b. Topographische Vorbereitung**
- c. Chronologische Vorbereitung(Itinerar)**
- d. Psychologische Vorbereitung**
- e. Rhetorik(mündlicher Ausdruck)**

**zu a)** sollte mindestens folgende Daten enthalten:

- offizielle Bezeichnung des Staates
- Grundangaben (Lage, Fläche, Grenze, Einwohnerzahl, Vergleich mit unserer Republik)
- Hauptstadt, Staatswappen (Nationalflagge, Wappen, Hymne)
- Adressen und Telefon- und Handynummern der Vertretungsbehörde in Prag
- Adressen und Telefon- und Handynummern der Vertretungsbehörde, Info-Center, Hotels,... im zuständigen Land
- natürliche Gegebenheiten (Klima, Oberfläche, Gewässer, Bodenschätze, Pflanzen- und Tierwelt)
- wirtschaftliche Angaben (Industrie, Landwirtschaft, Verkehr, Dienstleistungen, Schulwesen, Gesundheitswesen, Tourismus,...)
- Bevölkerung, Sprache, Konfession (Religion), Großstädte
- Staatsaufbau, politisches Leben



- bedeutende Kulturdenkmäler, Sehenswürdigkeiten
- gegenseitige Beziehungen
- weltbekannte Persönlichkeiten
- staatliche und kirchliche Feiertage
- Geschichte im Grundriss
- weiteres Wissenswertes und Besonderheiten
- verschiedene praktische Informationen ( Postgeld, Eintrittsgebühren, Preise, Diebstahl und andere Gefahren)

**zu b)** Bei der topographischen Vorbereitung muss sich der Reiseleiter zuerst detailliert mit dem Reiseprogramm vertraut machen und die ganze Reiseroute auf der Landkarte markieren. Es ist auch wichtig, die Stadtpläne zu kennen, besonders von solchen Städten, in denen man Stadtrundfahrten, Führungen und Stadtbesichtigungen plant. Zugleich muss der Reiseleiter die Routen für Fakultativausflüge und Ersatzprogramme gut kennen.

Er sollte auch über Tankstellen- und Unterkunftsmöglichkeiten, Baustellen und gesperrte Straßen Bescheid wissen und an die empfohlene Geschwindigkeit denken.

In seinem Routenplan muss er die Entfernungen, die Richtungen, die Kilometerzahlen und die Markierungen von Autobahnen und Schnellstraßen eintragen.

Es wird vorausgesetzt, dass ihm nur aktuelle Autokarten zur Verfügung stehen. Behilflich kann auch das Internet sein.

**zu c)** Unter der chronologischen Vorbereitung versteht man die Ausarbeitung des Zeitplanes für jeden Tag. Dazu ist der Kalender des zuständigen Landes vorhanden und im Falle der Feiertage hat der Reiseleiter ein Ersatzprogramm anzubieten. Es wäre gut, anhand der Teilnehmerliste festzustellen, ob irgendein Teilnehmer den Geburtstag oder den Namenstag feiert, um ihm zu gratulieren bzw. ein kleines Geschenk zu geben.

**zu d)** Der Reiseleiter muss Grundkenntnisse in Psychologie beherrschen. Je mehr er von den Teilnehmern erfährt (aus persönlichen Unterlagen), desto besser kann er mit ihnen zusammenarbeiten.

Er sollte die Struktur (Ehepaare, Single, Familien mit Kindern, miteinander bekannte oder unbekannte Leute...), das Alter (Junioren, Senioren, ...), die Ausbildung und Interessen der Teilnehmer kennen.

**zu e)** Der kultivierte mündliche Ausdruck ist der Höhepunkt seiner Reisevorbereitung. Seine Auskünfte müssen immer aktualisiert werden und fesselnd übergeben werden. Bei den Veranstaltungen muss er deutlich ins Mikrofon sprechen und richtig atmen.

### **5.3 Bereiten Sie sich laut oben genannten Angaben auf die Reise vor!**

Diese Reise sollte:

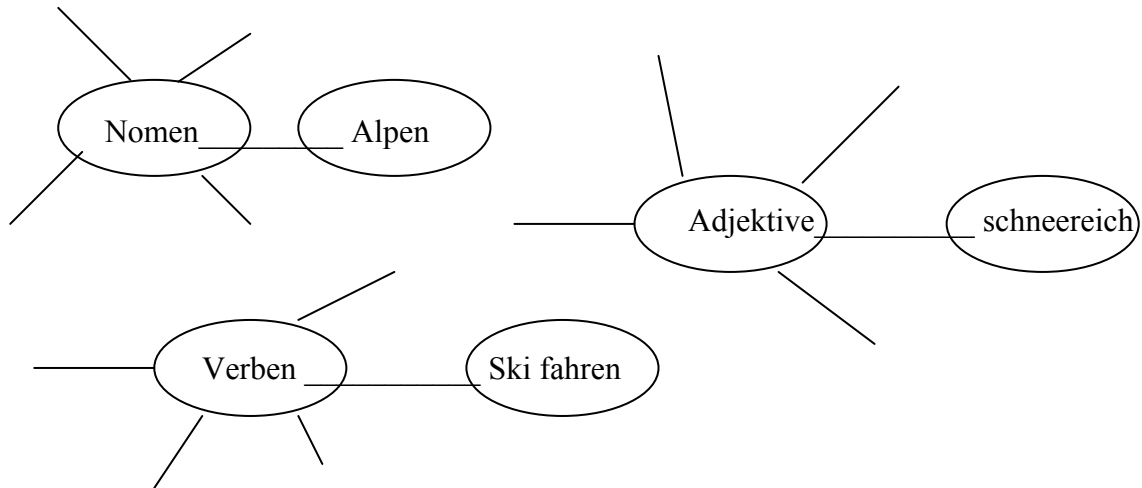
- in unserer Republik realisiert werden
- am Wochenende sein (1 Übernachtung)
- für deutschsprachige Senioren

**[inhalt](#)**



## 6 Reiseziel Österreich

### 6.1 Welche Nomen, Adjektive und Verben assoziieren Sie mit Österreich?



6.2 Erzählen Sie mit Hilfe des Wortschatzes aus der Übung 6.1 etwas über Österreich. Sie können auch aus eigenen Erfahrungen oder den Medien schöpfen.

### 6.3 Wintertourismus in Österreich

a) Lesen Sie den Text!



Blick vom Hintertuxer Gletscher



Als vorwiegend von den Alpen beherrschtes Land gibt es in Österreich zahlreiche Möglichkeiten, den alpinen Skisport auszuüben. Insbesondere die Bundesländer Vorarlberg, Tirol und Salzburg bieten in beinahe jedem Alpental ein oder mehrere Skigebiete, die mit zahlreichen Aufstiegshilfen (Seilbahnen, Sessellifte, Schlepplifte) ausgestattet sind. Die großen Skiarenen in den österreichischen Alpen verfügen über 50 oder mehr verschiedene Liftanlagen und manchmal über 100 km präparierte Skiabfahrten. Aber auch in den östlichen Bundesländern gibt es viele Skigebiete, die häufig auch mit anderen Wintersportmöglichkeiten kombiniert sind, zum Beispiel mit Langlaufloipen, Rodelbahnen oder Thermalbädern. Zusätzlich gibt es in Österreich einige Gletscherskigebiete, die im Wesentlichen unabhängig von der Schneelage ganzjährige Wintersportmöglichkeiten bieten.

**b) Stimmen folgende Aussagen mit den Aussagen aus dem Text überein? Korrigieren Sie die falschen Aussagen!**



1. In Österreich gibt es nur wenige Möglichkeiten, Skisport zu treiben.
2. Die Seilbahnen befinden sich nur in den Bundesländern Vorarlberg, Tirol und Salzburg.
3. Die Skiabfahrten in den Skiarenen sind nicht gepflegt.
4. Die Skiarenen haben höchstens 50 Liftanlagen.
5. In östlichen Bundesländern kann man außer dem Skifahren auch Langlaufloipen, Rodelbahnen und Thermalbäder nutzen.
6. Auf den Gletschern kann man nur im Winter Skifahren.

**c) Erklären Sie die Bedeutungen der unterstrichenen Wörter!**



#### **6.4 Ergänzen Sie die Endungen der Adjektive!**



Die Wien-- Hofburg ist nicht ein einheitlich-- Bau, der dem Wunsch eines einzeln-- Monarchen entsprungen ist. Vielmehr handelt es sich um ein im Lauf mehrer-- Jahrhunderte allmählich entstanden-- Denkmal altösterreichisch-- und vor allem habsburgisch-- Geschichte. Von Ferdinand I. (1521-1564), dem erst--Habsburger, bis zu Franz Joseph I. (1848-1916), der die Weichen zur Weltstadt Wien stellte, hat fast jeder Herrscher der ursprünglich klein-- Anlage einen Flügel, einen Trakt oder eine reich geschmückt-- Front hinzugefügt. Meist geschah dies ohne besonder-- Rücksichtnahme auf den baulich-- Zusammenhang, so dass sich das riesig-- Ensemble heute als scheinbar zufällig-- Nebeneinander der verschiedenst-- Stilarten darstellt. Diese Eigenheit der Hofburg macht aber unter ander-- ihren besonder-- Reiz aus, wirkt sie dadurch doch wie eine einmalig-- und modelhaft-- Dokumentation der groß-- Vergangenheit Österreichs.



## 6.5 Baustile

### a) Wissen Sie, um welchen Baustil es geht?

. sein Höhepunkt war um die Wende des 19. und 20. Jhs.

. William Morris wird als der wichtigste Vorläufer angesehen (Bewegung Arts and Crafts/ Kunst und Handwerk)

. in Frankreich wird für diesen Stil der Begriff Art nouveau (Neue Kunst) verwendet

. Kunst des Ornamentes und der Figuren (streng geometrische Ornamente: Rechteck, Quadrat, Dreieck – oder freie Ornamente: wehende Haare, Blumen, Pflanzen,...)

. Bedeutende Vertreter: Maler (G. Klimt, A. Mucha, M. Klinger, ...)

Bildhauer ( L. Šaloun, F. Bílek,...)

Architekten (V. Horta, A. Gaudí, O. Wagner, J. M. Olbrich, J. Kotěra,)

. Bedeutende Zentren: Wien, Prag

### b) Welche Bauten sind in diesem Baustil in Wien gebaut?

### c) Welche andere Baustile sind in Wien vertreten? Kennen Sie ihre typischen Merkmale?

[inhalt](#)



## **7 Die während der Reise entstandenen Probleme und ihre Lösung**

### **7.1 Situation: Die 3- tägige Reise ins Ausland – den zweiten Tag teilt der Busfahrer mit, dass der Bus eine Panne hatte.**

a) Lösung: Es hängt davon ab, was ihm die Transportfirma rät. Der Reiseleiter muss behilflich sein und mit zuständigen Organen im Ausland Kontakt aufnehmen. Man kann auch einen neuen Bus bestellen, dann deckt die Transportfirma alle entstandenen Kosten, sogar die Kosten für die Unterkunft der Teilnehmer.

b) Redemittel:

Ich möchte einen Unfall/eine Panne melden.

Wir haben einen Unfall/eine Panne.

Es ist zu einem Unfall gekommen.

Uns ist ein Unfall bei Kilometer ... auf der Autobahn ... passiert

Wir befinden uns/sind auf der Autobahn .../Straße ... zwischen ... und ..., etwa bei Kilometer ..., Richtung ...

Könnten Sie uns Ihren Notdienstwagen schicken?

Könnten Sie bitte kommen?

Man muss den Bus abschleppen lassen.

Wir sind mit einem PKW zusammengestoßen, - geprallt.

### **7.2 Situation: Todesfall**

a) Lösung: Der Reiseleiter muss die Polizei und einen Arzt anrufen. Der Arzt muss den Tod feststellen und den Totenschein ausstellen, bzw. stellt die Genehmigung für den Transport der sterblichen Überreste aus. Der Reiseführer informiert das Reisebüro, das mit den Hinterbliebenen in Verbindung tritt. Diese entscheiden über die damit zusammenhängenden Angelegenheiten.

Wenn der Reiseleiter nicht das Reisebüro informiert, muss die zuständige Botschaft informiert werden, die die ganze Verantwortung übernimmt.

Der Reiseleiter muss eine Urkunde über persönliche Sachen des Verstorbenen ausfertigen. Dazu braucht er noch zwei Zeugenunterschriften.

b) Redemittel:

Wir haben leider einen Todesfall zu beklagen.

Ich möchte einen Todesfall/Sterbefall melden.

Können Sie bitte zu uns kommen, um den Tod festzustellen?

Überreste auszustellen?  
, um die Genehmigung für den Transport der sterblichen





### 7.3 Situation: Krankheit eines Teilnehmers

a) Lösung: Der Reiseleiter ruft einen Arzt an. Wenn es nicht nötig ist, den Kranken ins Krankenhaus zu bringen, muss er die Verantwortung übernehmen, sich um ihn zu kümmern (Medikamente, Verpflegung und Getränke).

Der Reiseleiter muss sich entscheiden können, in welchem Fall es nötig ist, den Arzt zu verständigen (holen).

b) Redemittel:

Wir haben einen Krankheitsfall/ einen kranken Reisetilnehmer, einen kranken Reisenden in unserer Reisegruppe.

Könnten Sie bitte ins Hotel ... kommen, um ihn zu untersuchen?

Könnten Sie einen Rettungswagen vorbeischicken?

### 7.4 Situation: Schlechte und unpassende Gerichte

(aus religiösen Gründen verbotene Gerichte – Juden, Muslime, ...)

a) Lösung: Der Reiseleiter muss mit dem Küchenchef absprechen, die Speisen zu ändern.

b) Redemittel:

Es tut mir Leid, aber die Reisetilnehmer beschwerten sich über: kleine Portionen

Mangel an ...

schmutzige Teller, Gläser,

unsauberes Besteck

kalte Suppe, Gerichte

versalzene Suppe, Speisen

Die Speise war unappetitlich, dürrig, mager, schlecht, ungenießbar, abscheulich, sündhaft teuer, ...

### 7.5 Situation: Der ausgeraubte Bus

a) Lösung: Der Reiseleiter muss zuerst alle Teilnehmer darauf aufmerksam machen, keine Sachen und Dokumente im Bus liegen zu lassen. Wenn eine solche Situation eintritt, muss er mit der Ortspolizei in Verbindung treten. Er sollte nichts unterzeichnen, was er nicht versteht.

b) Redemittel:

Ich möchte einen Diebstahl/Raub melden.

Unser Reisebus wurde in der Nacht ausgeraubt.

Gestohlen wurden ....

Der Bus steht vor dem Hotel.../wir befinden uns auf dem Parkplatz/in der Nähe von ...

Könnten Sie bitte kommen und den Fall aufnehmen?



## 7.6 Situation: Beschwerden im Hotel



a) Wie würden Sie Reklamationen der Reisetilnehmer in einem Hotel lösen? Führen Sie Gespräche zwischen dem Reiseleiter und dem Empfangschef und lösen Sie folgende Situationen:

- die Zimmer sind noch nicht aufgeräumt
- im Zimmer fließt nur kaltes Wasser
- im Zimmer funktioniert die Klimaanlage nicht
- Reisetilnehmer möchten ein ruhigeres Zimmer bekommen
- das Zimmermädchen hat nicht einmal die Handtücher ausgewechselt.

b) Redemittel:

Ich hätte eine Bitte an Sie.

Es tut mir leid! Ich bedaure sehr!

Das ist aber unangenehm!

Entschuldigen Sie vielmals, das ist sicher ein Versehen!

Ich werde mich persönlich darum kümmern.

Ich kann Ihnen versichern, dass ich alles tun werde, um alles in Ordnung zu bringen.

Ich bitte um Verständnis.

Das kommt nicht noch einmal vor.

Bisher hat sich noch niemand beschwert/beklagt.

Ich muss den Fehler gutmachen.

Wir schicken auf das Zimmer den Handwerker, er beseitigt sofort die Störungen.

Wir schicken sofort jemand hin.

Wenn ein Zimmer frei wird, können Sie sofort umziehen.

Wir haben kein Zimmer mehr frei. Das Hotel ist belegt.

Keine Sorge. Das ist kein Problem.

Es ist nicht so schlimm. Machen Sie sich keine Sorgen/Umstände.

[inhalt](#)



## **8 Dienstleistungsberufe im Tourismus**

Im Tourismus gibt es Berufe, die das Bindeglied zwischen dem Reiseziel, Reiseveranstalter und den Reisenden darstellen. Zu unterscheiden sind z.B.:

Reiseleiter, Reisebetreuer, Reisebegleiter, Fremden- oder Gästeführer, Animateure, Standortreiseleiter



### **8.1 Ordnen Sie die im Kästchen genannten Berufe den passenden Formulierungen zu!**

\_\_\_\_\_ begleiten Personen oder Gruppen auf Ausflügen oder Reisen und vermitteln in der benötigten Fremdsprache fundiertes Wissen über Geschichte, Kunst und Landschaft des Reiselandes, können aber auch Fakten über Wirtschaft, Kultur und Gesellschaft vermitteln. Es handelt sich um örtliche, lizenzierte Fachleute, die über eine gebietsspezifische Qualifikation verfügen, die von den zuständigen Behörden anerkannt wird.

\_\_\_\_\_ sind Personen, die den Reiseveranstalter vertreten, sie geben den Reisenden nur die Grundinformationen. Von ihnen wird kein Fachwissen über die besuchte Gegend verlangt (sie sollen jedoch mindestens eine Fremdsprache beherrschen).

\_\_\_\_\_ sind Personen, die im Auftrag des Reiseveranstalters den Reiseablauf leiten. Dabei sollen sie sicherstellen, dass das Programm gemäß dem Vertrag zwischen dem Reiseveranstalter und Reisenden durchgeführt wird. Sie sorgen für einen reibungslosen Transport zur Unterkunft und während dieses Transportes geben sie erste Informationen. Auf Begrüßungsveranstaltungen geben sie detaillierte Informationen über Zielland und Leute und auch über die Angebote des Reiseveranstalters oder der Unternehmen vor Ort.

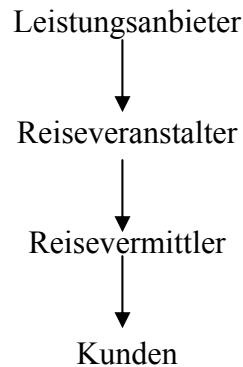
\_\_\_\_\_ sind Personen, die von einem Reiseveranstalter beauftragt sind, am Urlaubsort den Gästen zu helfen. Zu ihren Aufgaben zählen: der Empfang der Urlauber am Zielort, die Assistenz beim Transfer der Gäste vom Bahnhof, Hafen oder Flughafen zur Unterkunft, die Erteilung von Erstinformationen während dieses Transportes, die Präsenz als Ansprechpartner in einer regelmäßigen Sprechstunde, die Beantwortung zahlreicher Fragen der Gäste, die Erledigung und Lösung ihrer Probleme und Beschwerden, die Buchung der Ausflüge usw.

\_\_\_\_\_ sind Personen, die meist organisatorische Aufgaben einer Reise erledigen und meist keine Informationen über das Land und Leute geben.

\_\_\_\_\_ sind Personen, die den Gästen in einem Hotel helfen, die Unterhaltungsprogramme in Bezug auf Sport, Geselligkeit, Shows und Unterhaltung zu entwerfen.



**8.2 Erklären Sie mit Hilfe von diesen Wörterverbindungen**(Verkehrs-, Beherbergungs- und Verpflegungsbetriebe, in Verbindung treten, das Angebot, akzeptieren, ablehnen, die Bestellung, den Vertrag abschließen, vom Vertrag zurücktreten, Reiseleiter oder Reiseführer in Auftrag nehmen, entweder gemäß dem Arbeitsvertrag oder als freier Mitarbeiter arbeiten, das Reisepaket, Dienstleistungen ausgleichen, bar, bargeldlos, in Katalogen blättern, die Pauschalreise anbieten, Voucher erstellen) **die Tätigkeiten der folgenden Subjekte.**



**8.3 Lesen Sie und nennen Sie Unterschiede zwischen dem Reiseveranstalter und Reisevermittler!**



Reiseveranstalter (auch Tour Operators) bieten dem Reisenden sowohl Einzelleistungen der touristischen Leistungsträger, die bei ihnen zu buchen sind, als auch das ganze Paket von Dienstleistungen.

Sie erbringen touristische Leistungen in eigenem Namen und sind für das gesamte Leistungspaket haftbar. Es geht um das Gewerbe mit der Konzession, das einen Versicherungsvertrag gegen Bankrott abschließen und im Fall des Verfalls Schadenersatz leisten muss.

Sie geben auch einen eigenen Katalog aus, der den Reisevermittlern zur Verfügung steht.

Reise(ver)mittler (auch travel agency, Reisebüros) vermitteln und besorgen den Kunden Reisen eines Reiseveranstalters. Dafür bekommen sie von ihm eine Vermittlungsprovision. Dazu ist in der Regel eine besondere Marktübersicht über das Angebot der Reiseveranstalter erforderlich. Der Reisevermittler ist nämlich für die Auswahl eines leistungsfähigen Veranstalters verantwortlich. Es ist ein anmeldungspflichtiges und zulassungspflichtiges Gewerbe.



#### 8.4 Wissen Sie, dass... ? Ergänzen Sie die richtigen Präpositionen!

- Der älteste Veranstalter \_\_\_\_\_ uns ist Čedok, das \_\_\_\_\_ Jahre 1920 gegründet wurde.
- Čedok war der erste Reiseveranstalter, der 1926 \_\_\_\_\_ Luxusbussen der Marke Praga die ersten Gäste \_\_\_\_\_ Dalmatien brachte. Dies war der Beginn des Tourismus \_\_\_\_\_ der Adria.
  
- Zurzeit gehört Čedok \_\_\_\_\_ einem der modernsten Reiseveranstalter nicht nur \_\_\_\_\_ der Tschechischen Republik, sondern auch in Europa. Insgesamt verfügt es \_\_\_\_\_ 33 Zweigstellen in der ganzen Republik und hat sogar 6 Zweigstellen in einigen Städten Europas, z.B. in Frankfurt \_\_\_\_\_ Main.

#### [inhalt](#)



## 9 Nachhaltiger Tourismus

### 9.1 Wie reisen Sie? Hart oder sanft?

### 9.2 Hartes Reisen – Sanftes Reisen

- finden Sie in der Gegenüberstellung zum harten Reisen die Entsprechungen für sanftes Reisen!



#### Hart

Massentourismus

Wenig Zeit

Schnelle, umweltbelastende

Verkehrsmittel

Wenig oder keine Vorbereitung

Festes Programm

Importierter Lebensstil

Sehenswürdigkeiten

Bequem und passiv

Keine Fremdsprache

Überlegenheitsgefühl

Einkaufen („ Shopping“)

Souvenirs

Knipsen und Ansichtskarten

Neugier

Laut, auffällig

(Nach: Jungk 1980,S. 156; Abb. 1)

#### Sanft

Einzelreisen, Reisen zu Verwandten und Freunden

### 9.3 Tips für umweltverträgliches und sozialverantwortliches Reisen.

Ergänzen Sie die fehlenden Verben im Text.



lernen, halten, nehmen, beleidigen, behandeln, prahlen, belasten, anpassen, ausnutzen, benehmen

Unabhängig vom besuchten Land gilt es, einige grundsätzliche Regeln zu beachten:

möglichst wenig die Umwelt der besuchten Länder.....

Rücksicht auf die einheimische Bevölkerung .....

sich an die fremde Kultur .....

sich über Gebräuche der Einheimischen informieren, um niemanden zu .....

die Gastfreundschaft der Einheimischen nicht .....





sich unauffällig .....

eigene Ansprüche auf dem Niveau der Einheimischen .....

nicht mit teuren Sachen .....

aus Höflichkeit im Voraus die Grundbegriffe der Sprache des Urlaubsgebietes .....

die Einheimischen nicht als Menschen zweiter Klasse .....



## 9.4 Was verstehen Sie unter dem Begriff „die Nachhaltigkeit“?

### 9.5 Lesen Sie den Text!



Das Geschäft mit dem Urlaub gilt weltweit als einer der stärksten Wachstumsmärkte. Heute reisen jährlich mehr als 650 Millionen Menschen, bis zum Jahr 2010 sollen es sogar eine Milliarde Urlauber im Jahr sein. Enorme Zahlen, die nicht ohne Auswirkungen auf das größte Kapital des Tourismus – eine intakte Natur und Umwelt – bleiben. „Der Tourismus zerstört, was er sucht, indem er es findet“, schrieb Hans Magnus Enzensberger schon in den 50er Jahren: durch den Landschaftsverbrauch der Hotels und Freizeitanlagen, Abfallberge, Wasserübernutzung, ganz zu schweigen von den klimaschädlichen Abgasen, die durch Reisen mit Flugzeug oder Auto entstehen. Doch es geht auch anders. Deshalb hat die UN-Kommission für nachhaltige Entwicklung 2002 zum „Jahr des Ökotourismus“ ausgerufen. Es soll zeigen, dass Ferien und Ökologie durchaus vereinbar sind.

Auch in Deutschland gehört der Tourismus mit einem Umsatz von rund 140,9 Milliarden Euro zu einem der wichtigsten Dienstleistungssektoren. Im Rekordjahr 2000 zählten die Hotels 326,3 Millionen Übernachtungen. Ansätze für ökologisch verantwortungsvolles Reisen gibt es viele: Mitte Oktober 2001 hat Bundesumweltminister Trittin „Viabono“ vorgestellt, die neue Dachmarke eines umweltfreundlichen Tourismus in Deutschland. Um das Viabono-Gütesiegel können sich alle Anbieter im Fremdenverkehr bewerben, vom Campingplatz bis zum Naturreservat. Nur wer eine Reihe anspruchsvoller Umweltstandards erfüllt, erhält die Viabono-Lizenz. Dabei geht es keineswegs um asketischen Öko-Tourismus, sondern um das Motto „Reisen natürlich genießen“ ([www.viabono.de](http://www.viabono.de)).



### Sanfte Alternativen

„Nachhaltiger Tourismus“, sagt die Definition, ist „sozial gerecht, kulturell angepasst, ökologisch tragfähig und auch langfristig wirtschaftlich“. In diesem Sinne arbeiten in Deutschland zum Beispiel die Naturparks Frankenwald und Steinhuder Meer. So erfolgreich, dass sie zu den ersten Naturparks in Europa gehören, die 2001 mit der „Europäischen Charta für nachhaltigen Tourismus in Schutzgebieten“ ausgezeichnet wurden. In beiden Parks arbeiten Tourismus, Landwirtschaft und Verkehrsplaner gemeinsam an einem nachhaltigen Tourismusleitbild. Dazu gehören zum Beispiel Freizeitbuslinien oder Restaurants, die ausschließlich Produkte aus der Region anbieten. ■

(Deutschland, Nr. 1/2002 Februar/März)

### 9.6 Antworten Sie auf die Fragen!

- Welche Auswirkungen hat der steigende Tourismus auf die Umwelt?
- Kann man reisen, ohne die Natur und die Umwelt zu verunreinigen?
- Welche sanften Alternativen des Tourismus wurden in Deutschland vorgeschlagen?



### 9.7 Verbinden Sie die Sätze mit einer passenden Konjunktion aus dem Kästchen !

Der Tourismus zerstört, was er sucht,	sondern	Ferien und Ökologie durchaus vereinbar sind.
Der Ökotourismus soll zeigen,	weil	er es findet.
Dabei geht es keineswegs um asketischen Ökotourismus,	indem	die intakte Natur auch für die nächsten Generationen erhalten wird.
Der Campingplatz hat die Viabonolizenz nicht erhalten,	deshalb	gehört das Geschäft mit dem Urlaub weltweit zu den stärksten Wachstumsmärkten.
Wir müssen uns umweltfreundlich benehmen,	dass	es geht um das Motto „Reisen natürlich genießen“.
Jährlich reisen mehr als 650 Millionen Menschen	damit	er die entsprechenden Umweltstandards nicht erfüllt hat.

[inhalt](#)





## **10 Neue Trends im Tourismus**

### **10.1 Lesen Sie den Text!**

Erfolg im Tourismus verlangt die Anpassung an den Wandel der touristischen Nachfrage und die Gegebenheiten des Marktes. Die Kenntnis wichtiger Trends ist eine wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Entwicklung dieser Branche und ihrer Angebotsgestaltung.

Auf Grund der Globalisierungstendenzen ist die Reiseintensität in den letzten Jahrzehnten stark angestiegen, obwohl verschiedene Katastrophen (Terroranschläge, Irakkrieg, SARS, Tsunami in Südasiens, Vogelgrippe,...) ihre Bremsspuren in der Tourismusbranche hinterlassen haben und weiter hinterlassen. Auch weltweite Krisen, Konflikte und steigende Energiepreise können den Tourismus negativ beeinflussen. Trotz dieser negativen Folgen gehört der Tourismus zu den bedeutendsten Wachstumsmärkten und kann auch in der Zukunft mit positiven Entwicklungsimpulsen rechnen.

Die Struktur der Tourismusnachfrage hat deutliche Veränderungen verzeichnet. Bis zum Ende der achtziger Jahre war die touristische Entwicklung durch „Massenproduktion“ und „Massenkonsum“ gekennzeichnet. Das Angebot war nur auf wenige, standardisierte Reiseprodukte beschränkt. Das Hauptziel der Produktion war es, möglichst hohe Erträge zu erzielen. Die Touristen waren unerfahren und relativ preispfindlich. Der Massentourismus führte zu einer extensiven Bebauung der Landschaft mit negativen ökologischen und touristischen Auswirkungen.

Durch den allmählichen Wertewandel hat sich das Reiseverhalten verändert, und die Menschen haben ganz andere Urlaubswünsche sowie ganz andere Qualitätserwartungen und Ansprüche. Der Trend zur Individualisierung und zum Eigenerlebnis wird immer deutlicher. Der Mensch versteht sich als Individuum, das eigene Authentizität sucht. Er ist bereit, für authentische und individuelle Produkte auch einen höheren Preis zu bezahlen. Zum Hauptmotiv der Erholung wurde die Mischung von Sonne, Ruhe, Natur, Kontrast, Kultur, Kontakt, Komfort, Spaß, Freiheit, Aktivität und Abenteuer.

Das Reiseverhalten hängt sehr eng von der Polarisierung in der Gesellschaft ab. Während der eine Teil der Gesellschaft über viel Arbeit, viel Geld aber wenig Zeit verfügt, hat der andere Teil wenig Arbeit und wenig Geld aber mehr Zeit. Während sich die einen den perfekten und individuellen Urlaub leisten können, müssen die anderen mit preisgünstigen Angeboten zufrieden sein.

Auch die Vergrößerung des Anteils der höheren Altersgruppen und das Verschieben der Familiengründungen auf die Zeit zwischen dem 30. und 40. Lebensjahr haben Veränderungen in den traditionellen Familien- und Haushaltsstrukturen zur Folge. In den letzten Jahren haben sehr stark besonders die Ein- und Zwei-Personen-Haushalte zugenommen. Alleinerzieher und Patchwork - Familien, in denen Kinder aus verschiedenen Ehen in einem Haushalt zusammen leben, werden auch immer häufiger.

Im Jahr 2020 werden in der EU 40 % der Bevölkerung über 50 Jahre alt sein. Auf Grund der demografischen Tendenzen bedeutet die wachsende Zahl älterer Menschen eine Herausforderung an die Angebotsgestaltung der Tourismus- und Freizeitwirtschaft. Menschen über 50 Jahre werden zu einer dominanten touristischen Zielgruppe und zu einem Wachstumsfaktor für den Tourismus.



Das „50plus“-Segment ist in der Regel bei guter Gesundheit und liebt vor allem maßgeschneiderte Produkte, kostengünstige Angebote, kleine, familiäre Hotels, größere Single-Räume, keine Abenteuer, Sauberkeit, gutes Essen in kleinen Portionen. Der Urlaub stellt für dieses Segment eine Belohnung für ein arbeitsreiches Leben dar und gehört zur wichtigsten Freizeitaktivität in der zweiten Lebenshälfte. Sie legen Wert darauf, das Leben zu genießen. Das Marktsegment der Senioren ist sehr anspruchsvoll, deshalb müssen Serviceleistungen von ausgezeichneter Qualität angeboten werden.

Das Ausbildungsniveau der Bevölkerung nimmt zu. Die Menschen streben nach Bildungs- und Horizonterweiterung durchs Reisen. In den wirtschaftlich entwickelten Ländern sind das Reisen und der Urlaub zu einem Grundbedürfnis der Menschen geworden.

Neue Medien und Kommunikationstechnologien werden in der Reisebranche umfassend eingesetzt. Sie verändern das Kundenverhalten, den Wettbewerb und damit auch das Angebot. Der Internetauftritt hilft, Angebote direkt an den Kunden zu bringen und rasche Rückmeldungen vom Kunden zu erhalten. Immer mehr Reisen werden über Internet gebucht, insbesondere wenn die Reiseentscheidung schnell erfolgen muss oder die Reise nur von kurzer Dauer ist. Vorteile des Internets sind Transparenz, Schnelligkeit, Verfügbarkeit und umfassende und vergleichende Informationen.

In Zukunft können immer weniger Menschen längere Zeit außerhalb des Arbeitsplatzes sein, deshalb werden die Kurzaufenthalte immer attraktiver. Die Entwicklung geht zu Kurzreisen, Tagesausflügen und den Besuchen von Freizeiteinrichtungen im Nahbereich. Ältere Reisende suchen hier Erholung und Entspannung, jüngere hingegen Unterhaltung. Es muss auf die Qualität der angebotenen Serviceleistungen geachtet werden. Reiseentscheidungen werden immer spontaner, deshalb müssen auch die Anbieter ihre Reaktionszeit verkürzen und ihr Leistungsangebot danach ausrichten.

Auch die Nachfrage nach Flucht- und Traumwelten (Freizeitparks mit virtuellen Erlebnissen) wird steigen. Im 21. Jh. wird der Urlauber nicht mehr das Abbild der gesellschaftlichen Wirklichkeit suchen, sondern die Freizeitwelt, die er sich in seiner Fantasie vorstellt. Perfekte Kopien der Realität (karibisches Paradies in europäischen Städten oder Winterwelt in den Vereinigten Arabischen Emiraten), die in riesigen Hallen untergebracht sind, ersparen An- und Abreisen, lange Wartezeiten, hohe Kosten oder Kriegsgefahren. Diese Freizeitparadiese bieten alles, was auch an den Originalplätzen vorhanden ist, und am Abend ist man wieder zu Hause. Der Besuch von Freizeit- und Themenparks (FZTPs) stellt derzeit international den am schnellsten wachsenden Vergnügungsbereich dar. Trotzdem hat das virtuelle Reisen auch Nachteile: die virtuelle Realität kann das Gefühl der freien Natur nie perfekt simulieren, es gibt keine Möglichkeit der spontanen Entscheidungen, sie ist durch Schwächen der Software beschränkt, häufiges virtuelles Reisen kann zu mentalen Problemen führen.

Das Gesundheitsbewusstsein nimmt weiter zu, deshalb verzeichnet der Gesundheitstourismus mit Erlebnischarakter Zuwachsraten und hat er nach Meinung der Experten ausgezeichnete Zukunftsaussichten. Einerseits möchten die älteren Menschen Zeit und Geld investieren, um sich durch präventives Verhalten möglichst lange jung zu fühlen, andererseits setzt sich bei der jüngeren Generation das Umwelt-, Körper- und Ernährungsbewusstsein durch. Nach der WTO (World Tourism Organization) werden unter Gesundheitstourismus alle Reise- und Urlaubsformen verstanden, die mit der Wiederherstellung und Entfaltung von Gesundheit zu tun haben. Zu diesen gehören:



a) Wellness(well-being+fitness)- und Spa (sanitas per aquam- Gesundheit durch Wasser)-Urlaube.

Alle Wellness-Einrichtungen sollten sich auf 6 Säulen stützen:

- Ernährung (gesunde und schmackhafte Küche, BIO- Produkte, Ernährungs- und Diätberatung, Gewichtsreduktion)
- Bewegung und Fitness (Aqua-Gym, Yoga)
- Beauty und Vitalisierung (Schönheits- und Körperpflege wie Laser- Behandlungen, Faltenunterspritzung, Lifting oder Fettabsaugen, Kosmetik, Sauna, Solarium)
- Entspannung, Genuss, Harmonie, Antistress, geistige Aktivität (autogenes Training, Tai Chi)
- Wellness-Atmosphäre sgn. Ambiente (warme Farben, Beleuchtung, richtige Raum- und Wassertemperatur, passende Musik, Liebe zum Detail wie täglich frische Blumen, ruhige Lage)

b) Kuraufenthalte zur Linderung chronischer Leiden

c) Rehabilitationsaufenthalte nach Erkrankungen und Verletzungen

d) Klinikaufenthalte

Die Nachfrage nach Kultur gehört auch zu den großen Zukunftstrends. Der Reiz moderner und anspruchsvoller Angebote für Kulturinteressierte liegt in der Verbindung von Kulturangeboten und der gegenwärtigen Lebenswelt (z.B. Shopping) sowie zwischen der aktuellen Kulturszene und den historischen Sehenswürdigkeiten. Gäste besuchen in ihrem Urlaub am häufigsten Sehenswürdigkeiten, Museen und Ausstellungen, Musicals, Opernaufführungen, Festivals und Konzerte.

Auch die Nachfrage nach Incentivereisen zeigt steigende Tendenzen, sie ist aber abhängig von der allgemeinen Wirtschaftslage. Potenzielle Kunden sind Wirtschaftsunternehmen wie Versicherungen und andere Kreditinstitute, die Automobil-, Elektro-, Pharma- und Kosmetikindustrie. Incentivereisen sind ein Motivationsinstrument für die Mitarbeiter von Unternehmen und helfen die Fähigkeit zur Arbeit im Team zu entwickeln (Teamgeist ist ein wichtiger Faktor für den Unternehmenserfolg). Die Programme werden in der Regel individuell ausgearbeitet und speziell auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt.



**10.2 Schreiben Sie die im Text erwähnten Themen heraus und geben Sie dazu einige Informationen.**

Die Struktur der Tourismusnachfrage \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### 10.3 Stimmen folgende Behauptungen mit dem Text überein?



Wegen verschiedener Katastrophen, weltweiter Krisen, Konflikte und steigender Energiepreise kann der Tourismus nicht mit Zuwachsraten rechnen.

In den letzten Jahren haben die Urlauber ganz andere Urlaubswünsche, Qualitätserwartungen und Ansprüche.

In der gegenwärtigen Gesellschaft haben alle Menschen genug Geld und Zeit zu reisen.

Nach demografischen Prognosen wird die Bevölkerung in der EU immer jünger.

Der Urlaub ist in den wirtschaftlich entwickelten Ländern zu einem Grundbedürfnis geworden.

Das Internet kann den Kunden bei der Reiseplanung und Reiseauswahl helfen.

Immer mehr Menschen werden längere Aufenthalte verlangen.

Die FZTPs sind zwar Kopien der Realität, aber sie können auch bestimmte Nachteile haben.

Der Gesundheitstourismus hat fast keine Zukunftsaussichten.

Das Incentivreisen sollte die Mitarbeiter zu größeren Leistungen motivieren und den Teamgeist unterstützen.

### 10.4 Was verstehen Sie unter den Begriffen „der Massentourismus“, „Patchwork –Familien“, „das 50plus- Segment“, „FZTPs“, „Wellnes- und Spa- Einrichtungen“, „Beauty“ und „Incentivreisen“?



### 10.5 Schreiben Sie einen Aufsatz (mindestens 100 Wörter) über das Thema: „Zukunftsurlaubsform der Tschechen“. Verwenden Sie die Zeitform Futur I!



[inhalt](#)



## Literatur:

- 1) Prof. Dr. Kaspar, Claudie. Die Tourismuslehre im Grundriss. 5.Auflage – Bern; Stuttgart; Wien: Haupt, 1996 ISBN 3-258-05254-9
- 2) Prof. Dr. Mundt, Jörn W.. Einführung in den Tourismus. 2.Auflage- München; Wien: Oldenbourg, 2001 ISBN 3-486-25639-4
- 3) Prof. Dr. Freyer, Walter. Tourismus.7.Auflage—München; Wien:Oldenbourg 2001 ISBN 3-486-25617-3
- 4) Schroeder, Günter. Lexikon der Tourismuswirtschaft. 4.Auflage- Hamburg:Hannelore Niedecken GmbH,2002
- 5) Balcar, Bohuslav a kol.. Odborný konverzační česko-německý slovník cestovního ruchu.Domažlice-Resonance
- 6) Dr. Rux, Jaromír. Příručka průvodce cestovního ruchu. 1.vydání-Jihlava: VOŠ 2000
- 7) Dr. Rux, Jaromír. Vybrané kapitoly z techniky cestovního ruchu II. 1. vydání-Jihlava: VOŠ 2004
- 8) Šimková, Jarmila. Deutsch für Banken.2. vydání-Praha: Prospektrum.1997
- 9) Kettnerová, Drahomíra- Tesařová, Lea. Němčina pro komerční praxi.1.vydání-Plzeň: Fraus 2001 ISBN 80-85784-92-0
- 10) Český normalizační institut. Česká technická norma –Služby cestovního ruchu.Praha 2004

## Web-Seiten:

[www.google.de](http://www.google.de)  
[www.wikipedia.de](http://www.wikipedia.de)  
[www.europa.eu](http://www.europa.eu)  
[www.thomascook.de](http://www.thomascook.de)  
[www.hofburg.at](http://www.hofburg.at)



**Texty k vzdělávacímu programu „Průvodce v cestovním ruchu –  
profesní znalosti a dovednosti“**

Řada: výukové texty

**Mgr. Ivana Brychtová**

## **NĚMECKÝ JAZYK PRO PRŮVODCE V CESTOVNÍM RUCHU**

**Vysoká škola polytechnická Jihlava, Jihlava, Tolstého 16**

Institut celoživotního vzdělávání  
duben 2007

Grafická úprava: Mgr. Hana Vojáčková

Náklad: 120 výtisků

Počet stran: 36

Tisk: Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tato skripta jsou spolufinancována  
Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky