



Education and Culture
Lifelong learning programme
LEONARDO DA VINCI

Projekt Tournéu
Kulturelle und wirtschaftliche Aspekte des Incoming-Tourismus in den neuen EU-Ländern
LLP-LdV-TOI-2008-SK-831100569

Handbuch

Liebe Kursteilnehmerin, lieber Kursteilnehmer,

unser Team lädt Sie zu unserem Deutschkurs zum Tourismus ein.



Bevor Sie mit dem Lernen anfangen, empfehlen wir Ihnen,
sich mit dem Handbuch zum Sprachkurs bekannt zu machen.

Viel Erfolg

INHALT des Handbuchs:

1. Blended-Learning Programm im Deutschkurs
2. HINWEISE zur Arbeit mit den Übungen (screenshots)
3. Inhalt der Module
4. Zusatzangebot der Webseite
5. Präsenzzentren

1. Blended-Learning Programm im Deutschkurs

Was Sie über Blended-Learning wissen sollten?

BL ist eine neue, in letzter Zeit häufig verwendete, hybride Lernform, die man in Bildungseinrichtungen und in der Wirtschaft verwendet.

Vorteile des BL-Programms:

Das Blended-Learning-Lernprogramm kann jeder flexibel, d. h. nach seinen zeitlichen und räumlichen Möglichkeiten, nutzen.

Formen, die Ihnen zur Verfügung stehen:

a/ Selbstlernen mit individueller Arbeit am PC sowie mit traditionellen Materialien

b/ interaktiver Live-Unterricht

c/ individueller Unterricht über E-Mail, Chat, Skype, Web mit einem Tutor und anderen Kursteilnehmern am Arbeitsplatz oder zu Hause

d/ in regionalen Lernzentren face-to-face-Kommunikation mit Vorträgen, Einzel- und Gruppenphasen, Aufgaben und inhaltlichen Inputs.

Alle diese Möglichkeiten bieten abwechslungsreiches Lernen und eine Verzahnung von Arbeit und Weiterbildung. Das Gelernte wird somit gleich in der täglichen Arbeit gefördert. Zur Erleichterung des Lernens werden Ihnen ein mehrsprachiges Glossar und ein Handbuch mit Anweisungen in den Sprachen der Partnerländer zur Verfügung gestellt.

Wie haben wir dieses BL-Verfahren genutzt?

In unserem Projekt TOURNEU bedeutet BL ein maßgeschneidertes, zielgruppenspezifisches (Service, Marketing, Management), leicht zugängliches, hybrides, handlungsorientiertes Lernprogramm, das die Vorteile des Selbstlernens einer Fremdsprache einerseits und Präsenzphasen in regionalen Zentren andererseits integriert.

In diesem Projekt geht es um die kommunikative berufs- und fachbezogene Entwicklung bzw. Weiterentwicklung und Vertiefung der Schlüsselkompetenzen (Lesen, Schreiben, Hören, Sprechen) mehrsprachiger interkultureller Geschäftskommunikation im Bereich Tourismus für Europa mit Schwerpunkt Deutsch. Die durch das Projekt entstandene Verbesserung der Situation soll zur Entstehung neuer Arbeitsplätze sowohl im Hotel- und Gaststättengewerbe als auch in den mit dem Sektor Tourismus verbundenen Bereichen führen.

Die Auswahl des Unterrichtsmaterials (Texte, Aufgaben, Übungen, Hör- und Videosequenzen) ist auf Arbeitsfelder im Management, Marketing und Service zugeschnitten. Sie sollen dazulernen, weiterlernen, umlernen. Die Lernthemen sind praxisorientiert, sie knüpfen an Ihre Erfahrungen an. Das Tempo steuern Sie selbst. Es hängt von Ihrem Vorwissen und von Ihrer Motivation ab. Das Ganze ist ein aktiver, selbstgesteuerter Prozess.

Interkulturalität in unserem Projekt

Auch der Interkulturalität wird in unserem Projekt große Aufmerksamkeit gewidmet. Diese interkulturelle Kompetenz ist für alle drei Module (Service, Marketing, Management) wichtig. Im interkulturellen Training an Fallbeispielen, Imageanalysen, Rollenspielen, verschiedenen Übungstypen, Small Talk, Verhandlungsstilen wird das erworbene Wissen überprüft, erweitert. Damit soll ein adäquates Verhalten für die Beschäftigten im Bereich Tourismus entwickelt werden.

2. Hinweise zur Arbeit mit den Übungen

Im Deutschkurs finden Sie Übungen zu drei Modulen: SERVICE, MARKETING, MANAGEMENT.

Der Kurs hat folgende Teile: Grundübungen, weiterführende Übungen, Glossar, Übungen mit Tutor und Online-Tutoring per Skype und Chat. Der Kurs wird durch Selbsttests abgerundet, die auf der Webseite auch frei zugänglich sind.

2.1 Mit Grundübungen machen Sie sich mit drei Modulen: Service, Marketing, Management vertraut. Jede Übung hat eine Lösung. Sie üben dabei Wortschatz, Hörverstehen und Leseverstehen auch mit Hilfe von Audio- und Videoaufnahmen sowie Grammatik, Korrespondenz und interkulturelle Kompetenz.

2.2 Jede Übung ist mehr oder weniger gleich strukturiert:

- Übungsnummer bzw. auch Übungstitel
- Aufgabe zur Übung
- Manuskript zum Hörverstehen, zur Audio- oder Videoaufnahme (versteckt hinter einem Icon)
- Eigentliche Übung
- Lösung oder ein Tipp/Hinweis zur Lösung

2.3 Im Glossar finden Sie in Deutsch, Estnisch, Lettisch und Slowakisch die wichtigsten Wörter zu allen drei Modulen. Die ausgewählten Wörter sind auch mit den Übungen verlinkt.

2.4 Mit den weiterführenden Übungen können Sie ohne Tutor arbeiten – wie mit den Grundübungen.

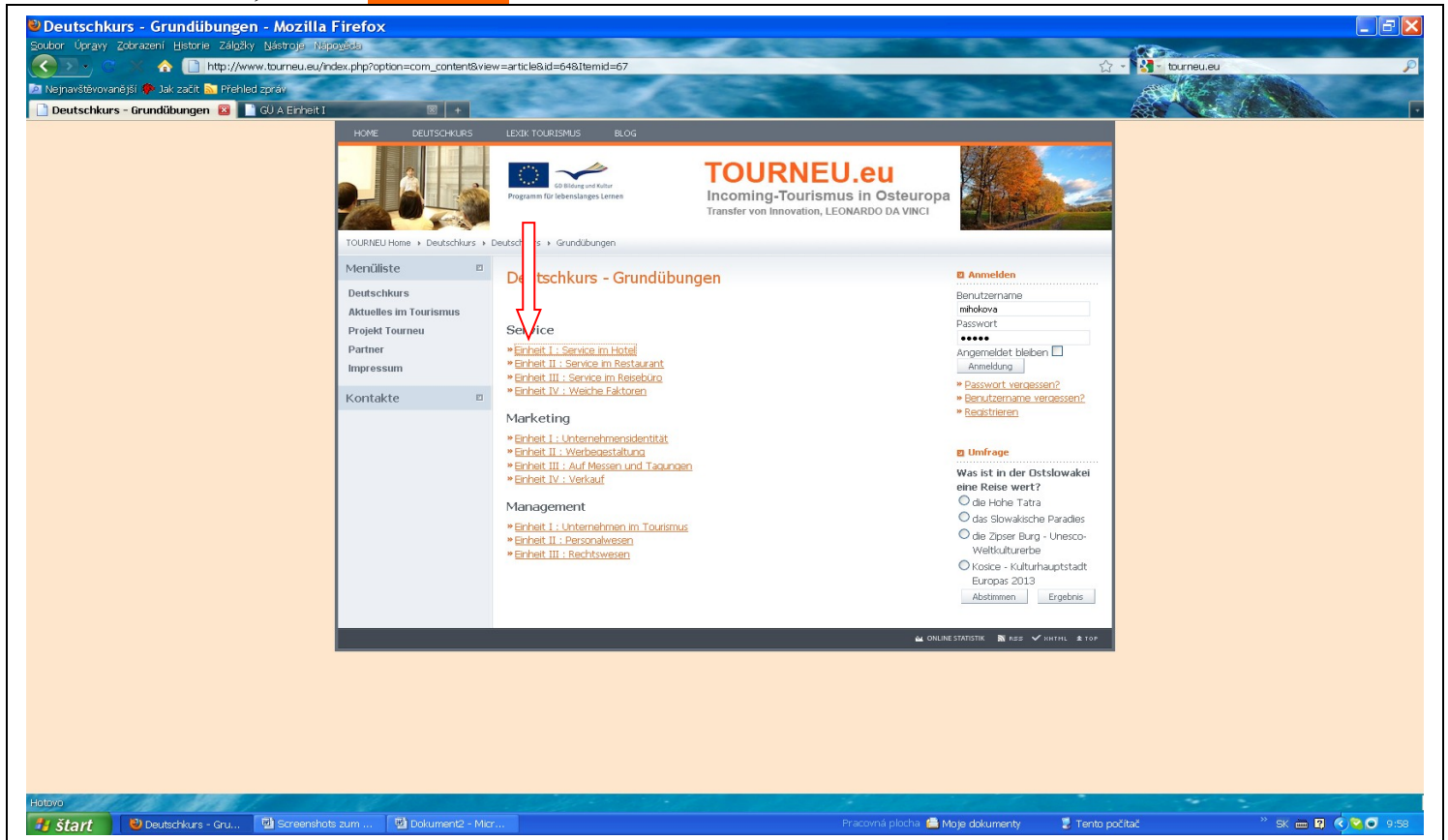
2.5 Sie können auch mit den Übungen mit Tutor weiter lernen, die meistens keine Lösungen enthalten. Sie dienen dazu, diese mit Ihrem Tutor und anderen Kursteilnehmern in der Diskussion und Gruppenarbeit zu bearbeiten.

2.6 Wenn Sie an den Übungen mit dem Tutor arbeiten wollen, melden Sie sich zum Kurs unter dieser E-Mail-Adresse: jana.pavlovova@tuke.sk an. Ihre Ansprechpartnerin ist Frau Dr. Jana Pavlovova. Nach der Anmeldung bekommen Sie Login und Passwort. Außerdem können Sie beim Chatten über die Übungen mit anderen Kursteilnehmern diskutieren.

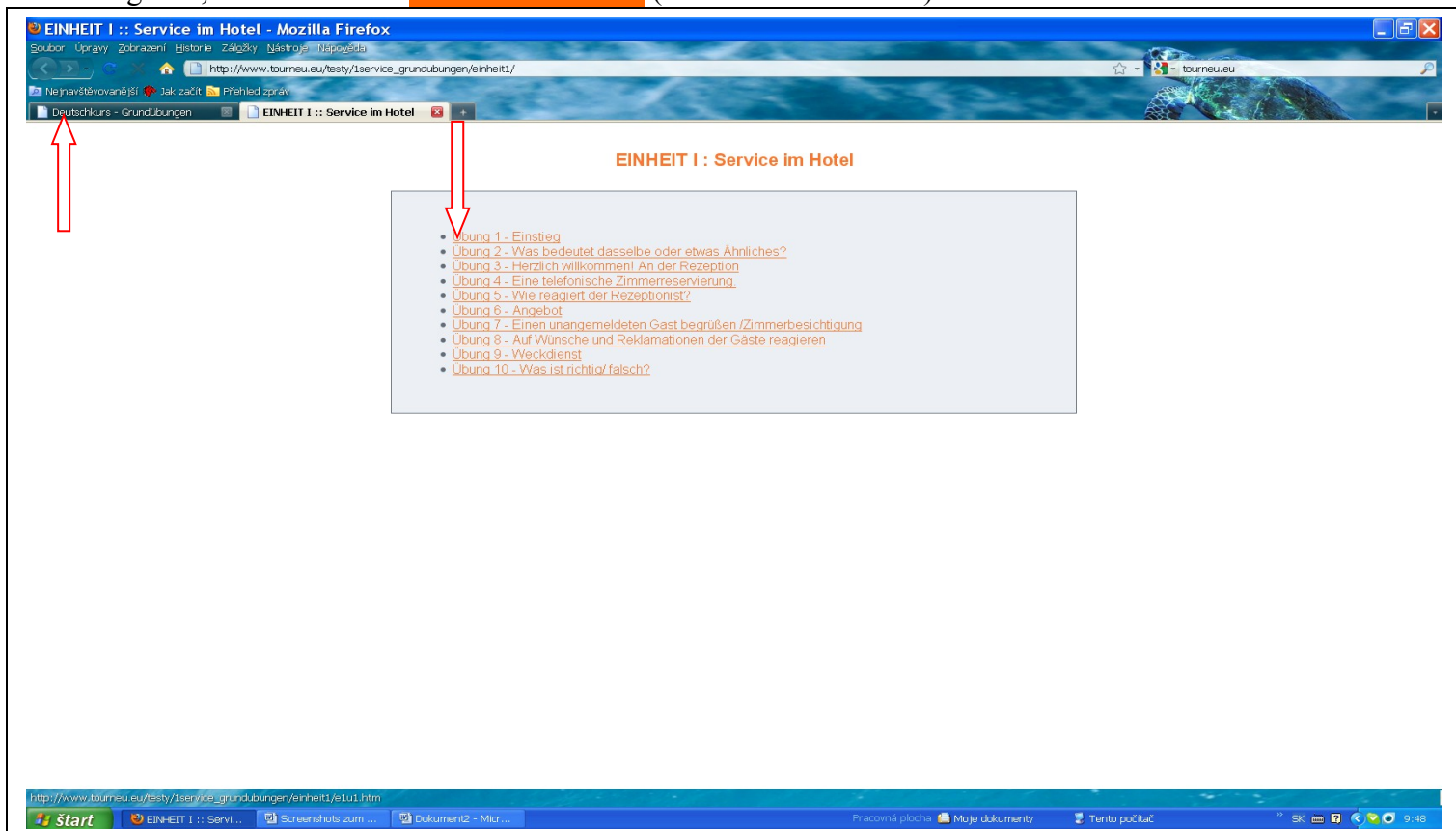
2.7 Zur Arbeit mit den Übungen lesen Sie bitte

die **HINWEISE MIT SCREENSHOTS**:

1. Hier klicken Sie, um eine **EINHEIT** zu öffnen.



2. Hier klicken Sie auf eine **ÜBUNG**, um mit der Übung zu beginnen. Um wieder auf alle Module zurückzugehen, klicken Sie auf **DEUTSCHKURS** (GRUNDÜBUNGEN).



3. Sie sehen, mit welcher **EINHEIT** Sie arbeiten (Einheit I Service im Hotel). Die Übung hat die **ÜBUNGSNUMMER** (Übung 7) und den **ÜBUNGSTITEL** (Einen unangemeldeten Gast...) mit der **AUFGABE**, die Ihnen mitteilt, was Sie mit der Übung machen sollen (Hören Sie das Gespräch ...).

4. Hier links gibt es bei vielen Übungen eine Audio- oder Videoaufnahme, derer Lautstärke und Sequenz zu regulieren sind. Um den **Transkript ZUM MITLESEN** zu sehen, klicken Sie unter dem Bild auf **2**. Unten ist auch die **LÖSUNG** mit richtigen Antworten. Um alle Fragen zu sehen, klicken Sie auf **ALLE FRAGEN ANZEIGEN**.

5. Um nur eine einzelne **FRAGE** zu sehen, klicken Sie noch einmal hier.

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/1service_grundubungen/einheit1/e1u7.htm

Übung 7 - Einen unangemeldeten Gast begrüßen / Zimmerbesichtigung

Hören Sie das Gespräch. Kreuzen Sie die richtige Antwort an.

[Einzeln anzeigen](#)

1. Der Gast möchte

A. ☐ ein Doppelzimmer mit Dusche

B. ☐ ein Einzelzimmer

C. ☐ ein Einzelzimmer mit Balkon

2. Der Gast bleibt

A. ☐ zwei Tage

B. ☐ drei Nächte

C. ☐ zwei Nächte

3. Das Zimmer ist

A. ☐ ein Doppelzimmer mit Balkon, Bad und Dusche

B. ☐ ein Einzelzimmer mit Balkon

C. ☐ ein Doppelzimmer ohne Bad

<< Inhalt >>

6. Rechts unten ist **ÜBERPRÜFEN**. Dabei können Sie Ihre Antwort überprüfen, ob sie richtig ist. Oder wenn Sie auf **TIPP** klicken, dann wird ein Element als Hilfe hinzugefügt. Beim Wort << Inhalt >> klicken Sie mit den Pfeilen links, bzw. rechts auf die vorige, bzw. nächste Übung, oder auch direkt auf den Inhalt.

GÜ B Einheit III - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/GUMarketing/einheit3/e3u4.htm

EINHEIT III : Auf Messen und Tagungen

Übung 4 - Ausstellerbetreuung

Hören Sie dem Gespräch zu und ergänzen Sie dann die Angaben.

Name des Anrufenden:

Preishöhen: und

Webseite: www. de

Mailadresse: @ de

[Überprüfen](#) [Tipp](#)

<< Inhalt >>

7. Es gibt verschiedene Arten von Übungen.

a) AUSWAHL Hier wählen Sie eine richtige Antwort von mehreren Antworten, indem Sie auf eine Antwort klicken.

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/WUService/E1/e1u1.htm

WU Service

EINHEIT I : Service im Hotel

Übung 1 - Bezahlung entgegennehmen Rechnung erklären

Wählen Sie die richtige Antwort. Hören Sie das Gespräch. Warum ist der Gast unzufrieden? Welche Zahlungsarten akzeptiert das Hotel?

1/3

Alle Fragen anzeigen

Der Gast ist unzufrieden mit

A. ? dem Rechnungsbetrag

B. ? dem Zimmer

C. ? der Bedienung

Lösung

Inhalt

WU B Einheit IV - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/WUMarketing/E4/e4u4.htm

Marketing

EINHEIT IV : Verkauf

Übung 4 - Sprache der Beschwerde

Reihen Sie die Redemittel zu den entsprechenden Situationen zu.

a) Ich werde die Sache sofort nachprüfen. Ich werde sofort im Hotel/Restaurant/Reisebüro nachfragen.

b) Ich werde im Hotel anrufen und sofort um Klärung bitten.

c) Zur Wiedergutmachung möchte ich Ihnen einen Gutschein mit Preisnachlass in einem Hotel anbieten.

d) Da hat sich wohl ein Fehler eingeschlichen. Das ist wohl nur ein Missverständnis. Wir haben leider nur vermittelt.

e) Ich werde Sie innerhalb von 24 Stunden per E-Mail benachrichtigen. Ich schicke Ihnen noch heute die Antwort auf Ihre Beschwerde zu. Ich sage Ihnen noch heute per Mail Bescheid.

f) Ich bitte Sie um Entschuldigung.

g) Ja, Sie haben da völlig Recht. Das hätten Sie wirklich nicht erleben sollen. Tut mir wirklich leid, was Ihnen passiert ist.

Lösung

1. Beschwerde/Reklamation begrüßen

2. Beschwerde/Reklamation nachprüfen

3. widersprechen

4. sich entschuldigen

5. eine schnelle Lösung suchen

6. eine Rückmeldung geben

7. eine Wiedergutmachung anbieten

Überprüfen

Inhalt

b) SCHREIBEN ODER ZIEHEN

Schreiben Sie oder ziehen Sie durch den Doppelklick ein Wort ins Kästchen.

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/WUService/E1/e1u2.htm

WU Service

EINHEIT I : Service im Hotel

Übung 2 - Die Zufriedenheit der Gäste erfragen

Hören Sie zwei Gespräche. Bringen Sie dann die Wörter in die richtige Reihenfolge.



1. eine - in - schöne - Hotel - diesem - Zeit - hatten - Wir

2. Sie - sich - konnten - erholen - gut - auch

3. bestimmt - Ich - noch - in - einmal - komme - Hotel - dieses

4. am - Schon - war - im - Anreisetag - Steckdose - Bad - die - kaputt

5. Im - wir - wenig - Moment - Personal - haben

6. in - unglaublich - Minibar - Getränke - der - teuer - Die - sind

7. eine - Heimreise - Gast - wünscht - Die - gute - Rezeptionistin - dem.

Überprüfen Tipp

c) REIHENFOLGE

Klicken Sie die Sätze an und sie werden gleich oben gezeigt. Sie können die falsche Antwort korrigieren (**ZURÜCK**) oder kontrollieren (**ÜBERPRÜFEN**) bzw. sich eine Hilfe holen (**HINWEIS**).

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/WUService/E1/e1u3.htm

WU Service

EINHEIT I : Service im Hotel

Übung 3 - Gäste verabschieden

Rekonstruieren Sie das Gespräch.

Rezeptionistin:

- a) Moment, bitte. Haben Sie heute noch Telefonate geführt?
- b) Ihre Rechnung, bitte.
- c) Das geht. Wir nehmen nur Euroschecks an.
- d) Die Rechnung?
- e) Auf Wiedersehen und gute Fahrt.
- f) Sofort.
- g) Hatten Sie noch Getränke aus der Minibar?
- h) Entschuldigung. Wie möchten Sie zahlen?

Gast

- i) Guten Tag, haben Sie die Rechnung fertig gemacht?
- j) Mit Euroschecks.
- k) Ja, ich habe heute früh mit meinem Mann telefoniert.
- l) Gut, hier bitte. Rufen Sie bitte ein Taxi für mich. Ich muss zum Busbahnhof.
- m) Ja, die Rechnung. Ich reise heute ab. Zimmer 203.
- n) Danke und auf Wiedersehen.
- o) Nein.
- p) Danke.

Lösung

Überprüfen Zurück Hinweis

--- i) Guten Tag, haben Sie die Rechnung fertig gemacht? (1) ---

--- o) Nein. ---

--- d) Die Rechnung? ---

--- h) Entschuldigung. Wie möchten Sie zahlen? ---

--- f) Sofort. ---

--- j) Mit Euroschecks. ---

--- m) Ja, die Rechnung. Ich reise heute ab. Zimmer 203. ---

--- n) Danke und auf Wiedersehen. ---

--- l) Gut, hier bitte. Rufen Sie bitte ein Taxi für mich. Ich muss zum Busbahnhof. ---

--- e) Auf Wiedersehen und gute Fahrt. ---

--- p) Danke. ---

--- k) Ja, ich habe heute früh mit meinem Mann telefoniert. ---

--- c) Das geht. Wir nehmen nur Euroschecks an. ---

--- b) Ihre Rechnung, bitte. ---

d) JA, NEIN Hier klicken Sie an, was stimmt.

WÜ B Einheit IV - Mozilla Firefox
 Soubor Úpravy Zobrazení Historie Záložky Nástroje nápověda
 http://www.tourneu.eu/testy/WUMarketing/E4/e4u3.htm

Nejnavštěvovanější Jak začít Přihled zpráv

Deutschkurs - Weiterführend... WÜ B Einheit IV WÜ B Einheit III WÜ B Einheit II WÜ A Einheit I EINHEIT I : Unternehmensfor...

<< Inhalt >>

Marketing

EINHEIT IV : Verkauf

Übung 3 - Interkulturelles Marketing

Wie reagieren die Deutschen, Slowaken, Esten, Letten auf folgende Situationen? Vergleichen Sie Ihre eigenen Vorstellungen mit unseren Ergebnissen.

QUIZ
 Geschäftspartner aus verschiedenen Ländern weisen gewisse interkulturelle Unterschiede auf. Damit es nicht zu Missverständnissen kommt, ist es wichtig, die Verhaltensweisen der einzelnen Geschäftspartner zu kennen, um sich darauf einzustellen und Kulturnormen zu vermeiden.

- 1) Wird die akademische Anrede Herr Doktor, Frau Professor bei den Verhandlungen meistens verwendet?
- 2) Wird vor dem Beginn der Verhandlungen immer Small talk geführt?
- 3) Wird die eigene Meinung während der Verhandlungen meistens direkt gesagt?
- 4) Wenn man nicht viel zu sagen hat, schweigt man dann in der Regel?
- 5) Ist der Abstand zwischen den verhandelnden Personen normalerweise mehr als 45 cm?
- 6) Werden während der Verhandlungen meist auch Witze gemacht?
- 7) Wird man bei einer Einladung mehrmals zum Essen aufgefordert?

Lösung

JA JA und NEIN NEIN

	Deutschland	Estland	Lettland	Slowakei
1.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN
2.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN
3.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN
4.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN
5.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN
6.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN
7.	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN	JA JA und NEIN NEIN

Überprüfen

<< Inhalt >>

Hotovo

start Screenshots zum ... Dokument2 - Micr... WÜ B Einheit IV - ... Pracovní plocha Moje dokumenty Tento počítač SK 11:58

e) ZUM ANSEHEN Diese Übungen sind nur als Einstieg gedacht. Es gibt keine Lösung dazu.

GÜ B Einheit I - Mozilla Firefox
 Soubor Úpravy Zobrazení Historie Záložky Nástroje nápověda
 http://www.tourneu.eu/testy/GUMarketing/einheit1/e1u1.htm

Nejnavštěvovanější Jak začít Přihled zpráv

Deutschkurs - Grund... GÜ B Einheit I WÜ B Einheit IV WÜ B Einheit III WÜ B Einheit II WÜ A Einheit I EINHEIT I : Unterne...

<< Inhalt >>

Marketing

EINHEIT I : Unternehmensidentität

Übung 1 - Ein erster Vorgeschmack auf unser Produkt

Lösung

◀ ▶

„Welche drei Bereiche gehören zur Unternehmensidentität? Zur Unternehmensidentität gehören Unternehmensdesign, Unternehmenskommunikation und Unternehmensverhalten.“

<< Inhalt >>

Hotovo

start Screenshots zum ... Dokument2 - Micr... GÜ B Einheit I - M... Pracovní plocha Moje dokumenty Tento počítač SK 12:02

3. Inhalt der Module

Der Kurs besteht aus 3 Modulen:

Modul A – Service

Modul B – Marketing

Modul C – Management

In allen Übungsgruppen

- Selbsttests – **ST**,
- Grundübungen – **GÜ**,
- weiterführende Übungen – **WÜ** und auch
- Übungen mit Tutor – **ÜT**

wird wiederholend die nächste Struktur verwendet:

Modul A SERVICE

Einheit I Service im Hotel

Einheit II Service im Restaurant

Einheit III Service im Reisebüro

Einheit IV Weiche Faktoren

Modul B MARKETING

Einheit I Unternehmensidentität

Einheit II Werbegestaltung

Einheit III Auf Messen und Tagungen

Einheit IV Verkauf

Modul C MANAGEMENT

Einheit I Das Unternehmen im Tourismus

Einheit II Personalwesen

Einheit III Rechtsverkehr im Tourismus

4. Zusatzangebot der Webseite

Zum Deutschkurs wurde eigene Webseite entworfen, auf der Sie eine Probelektion, Selbsttests zu allen Modulen, Lexik zum Tourismus, ein interkulturelles 4-Länder-Quiz und aktuelle Themen zum Tourismus finden.

Ferner haben Sie Möglichkeit, sich über Themen im Blog auszutauschen sowie an unserer Umfrage teilzunehmen. Während der Projektlaufzeit wird die Webseite zugleich auch als Projektwebseite genutzt.

Probelektion

Hier bekommen Sie eine Lektion als Probe, falls Sie nicht gleich mit dem ganzen Kurs beginnen möchten.

Selbsttests

Die Selbsttests benutzen Sie entweder vor dem Kurs als Einschätzung Ihrer Kenntnisse oder erst nach dem Kursende, damit Sie Ihre Kenntnisse testen können.

Aktuelles im Tourismus

Neue Beiträge zum Tourismus und zur Landeskunde in vier Projektpartnerländern können Sie unter „Aktuelles im Tourismus“ finden oder auch selbst hochladen.

4-Länder-Quiz

In diesem interkulturellen Quiz erfahren Sie, wie gut Ihre Kenntnisse über die 4 Partnerländer sind.

Lexik zum Tourismus

Hier finden Sie in 4 Sprachen /Deutsch, Estnisch, Lettisch, Slowakisch/ die Wörter zum Tourismus, auch mit einer Erklärung in Deutsch.

5. Präsenzzentren

Technische Universität in Kosice

Dr. Jana Pavlovova
Lehrstuhl für Sprachen
Vysokoskolska 4
SK-04200 Kosice
Tel.: ++421-55-602-4217 Fax: ++421-55-602-4346
Skyperadresse: pajanka
E-mail-adresse: jana.pavlovova@tuke.sk
Internetadresse: www.tuke.sk

IIK Institut für Interkulturelle Kommunikation e.V.

Prof. Dr. Gerhard Wazel
Forschung, Aus- und Fortbildung
Johann-Sebastian-Bach-Platz 7
D-91522 Ansbach
Tel.: ++49-981-977161 Fax: ++49-981-977162
Skyperadresse: iik_bayern_wazel
E-mail-adresse: iik.ansbach.zentrale@iik.de
Internetadresse: www.iik.de

TURIBA Biznesa Augstskola

School of Bussines Administration Riga
Fachhochschule für Betriebswirtschaft TURIBA
Ineta Luka (EN), Sandra Smilga (DE)
Valodu katedra
Graudu iela 68
LV-1058 Riga
Tel.: ++371-67-624084 Fax: ++371-7619152
E-mail-adresse: sandrasm@turiba.lv
Internetadresse: www.turiba.lv

TARTU ÜLIKOOL MAJANDUSTEADUSKOND

Universität Tartu Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
Mag. Helgi Andresson
EE-51014 TARTU
Tel: ++372-77477387 Fax: +372-77477387
Mobil: ++372-55614217
Skyperadresse: helgi.andresson
E-mail-adresse: helgi.andresson@ut.ee helgi.andresson@hotmail.com
Internetadresse: www.ut.ee www.mtk.ut.ee