



Education and Culture
Lifelong learning programme
LEONARDO DA VINCI

TOURNEU PROJEKT

Sissetuleva turismi kultuurilised ja majanduslikud aspektid uutes EL riikides (LLP-LdV-TOI-2008-SK-831100569)

Käsiraamat

Hea kursusel osaleja!

Meie töörühm kutsub Teid osa võtma turismialase saksa keele kursusest.



Enne kui asute uurima õppematerjale, tutvuge palun antud käsiraamatu üksikute osadega ja koostajate soovitustega.

EDU!

Käsiraamatu sisukord

1. *Blended-learning* e kombineeritud õpe kui turismialase saksa keele kursuse osa
2. Nõuandeid testide sooritamiseks (*screenshots*)
3. Moodulite sisu
4. Veebileheküljel pakutavad lisavõimalused
5. Koostööpartnerid

1. *Blended-learning* e kombineeritud õppe programm – saksa keele kursuse osa

Mida kujutab endast *blended-learning*?

BL on tänapäeval laialt levinud ja mitmetahuline õppevorm, mida rakendatakse nii pedagoogika- kui ka majandusvaldkonnas.

BL-programmi eelised:

Õppematerjal on õppijale kergesti kättesaadav, olenemata ajast ja kohast kus viibitakse.

Õppija kasutuses on järgmised võimalused:

a/ iseseisev töö läbi koduarvuti traditsiooniliste materjalidega

b/ vahetu interaktiivne õpe

c/ individuaalne õpe, kasutades selliseid võimalusi nagu *e-mail*, *chat*, *skype*, kas koos tutori või teiste kursusel osalejatega ja seda kas töökohas või kodus

d/ regionaalsetes õppekeskustes on võimalus suhelda, kuulata ettekandeid, osaleda rühmatöös

Kõik loetletud võimalused muudavad õppetöö vaheldusrikkaks, kusjuures töö ja täiendõpe on omavahel tihedalt seotud.

Mitmekeelne sõnastik lihtsustab õppeprotsessi, käsiraamatus sisalduvad nõuanded on abiks testide sooritamisel.

BL-programmi kasutamine antud kursuse tarbeks:

TOURNEU projekti üheks eesmärgiks on: koostada, praktikas katsetada ja valmistootena pakkuda kombineeritud õppe programmi, mille abil on võimalik iseseisvalt täiendada oma turismialast saksa keele oskust. Spetsiifilise sõnavara omandamisel on silmas peetud kommunikatiivset suunitlust. BL kursuse sihtgrupiks on eelkõige teenindus-, turundus- ja juhtimisvaldkonna töötajad, kes soovivad oma kvalifikatsiooni tõsta ja oma teadmisi rahvusvahelises ärisuhtluses arendada.

Õppematerjal (tekstid, harjutused, ülesanded) on jagatud kolmeks mooduliks - teenindus, turundus ja juhtimine koos alateemadega. Eesmärgiks on, et õppijad saaksid uusi teadmisi ja oskusi või täiendaksid olemasolevaid ja saavutaksid taseme, mis on vajalik tööalasel suhtlemisel. Teemaatika on tihedalt seotud nende praktilise tegevusega, kusjuures ülesannete lahendamisel tulevad appi eelnevad erialased kogemused. BL üheks eeliseks on sobiva tempo individuaalne valik. Õpiedukus sõltub suurel määral eelteadmiste tasemest ja kindlasti motivatsioonist. Kogu õpiprotsess on individuaalselt juhitud.

BL programm võimaldab õppijal paindlikult valida aega ja ruumi, millal ja kus õppida: näiteks iseseisev õpe, interaktiivne suhtlemisviis, st terminali kasutava inimese ja arvuti vahel, õppida saab ka kasutades selliseid kaasaegseid võimalusi nagu näiteks *e-mail*, *chat*, *skype* või veebikeskkond, kas tutoriga või teiste kursusel osalejatega, kas kodus või töökohal, regionaalsetes õppekeskustes, kus õppetöö toimub klassiruumis ja ülesannete sooritamine toimub individuaalselt, paaris- või rühmatööna. Kõik nimetatud tööviisid pakuvad vaheldust, samal ajal on seotud töö ja enesetäiendamisega. Õpitut saab oma erialases töös, praktikas kasutada.

Kultuuridevaheline aspekt meie projektis

Kultuuridevaheliste erinevustega puututakse eriti turismi valdkonnas sagedasti kokku. Kultuuridevaheline kompetentsus on kõigi kolme mooduli (teenindus, turundus, juhtimine) puhul oluline.

Mitmekesised harjutuste tüübid, tabuteemad, rollimängud, situatsioonide lahendamine, lühivestlused, läbirääkimiste pidamine – kõik need vormid aitavad turismi valdkonna töötajatel kursuse jooksul omandatud teadmisi rakendada oma praktilises töös.

2. Nõuandeid testide sooritamiseks

Turismialane saksa keele kursus hõlmab kolme moodulit - **teenindus, turundus ja juhtimine**. Kursuse õppematerjal koosneb järgmistest osadest: põhiharjutused, täiendavad harjutused, sõnastik, tutori abiga sooritatavad harjutused, *online* tutori abiga sooritatavad harjutused kasutades *skype* ja *chat* võimalusi. Enesekontrolliharjutused, mis võimaldavad oma teadmisi testida ja veebileheküljel on neile vaba juurdepääs.

2.1. Põiharjutused on mõeldud kolme mooduli teemadega tutvumiseks. Harjutuse soorituse õigsust saab kontrollida vastuste abil. Sõnavara, kuulamis- ja lugemisoskuse omandamine toimub audio- ja videomaterjalide kaudu, tähelepanu pööratakse grammatikale, ärikirja koostamisele ja kultuuridevahelise pädevuse arendamisele.

2.2. Harjutuste ülesehitus on ühtlustatud:

- harjutuse number või pealkiri
- harjutuse tööjuhend
- kuulamiseks või vaatamiseks mõeldud käsikiri
- audio- ja videomaterjal
- vastav harjutus
- antud harjutuse vastused ja vihjed või nõuanded harjutuse sooritamiseks

2.3. Sõnastikust leiate kolme mooduli tähtsamad sõnad saksa, eesti, läti ja slovaki keeles. Väljavalitud sõnad on lingi kaudu harjutustega seotud.

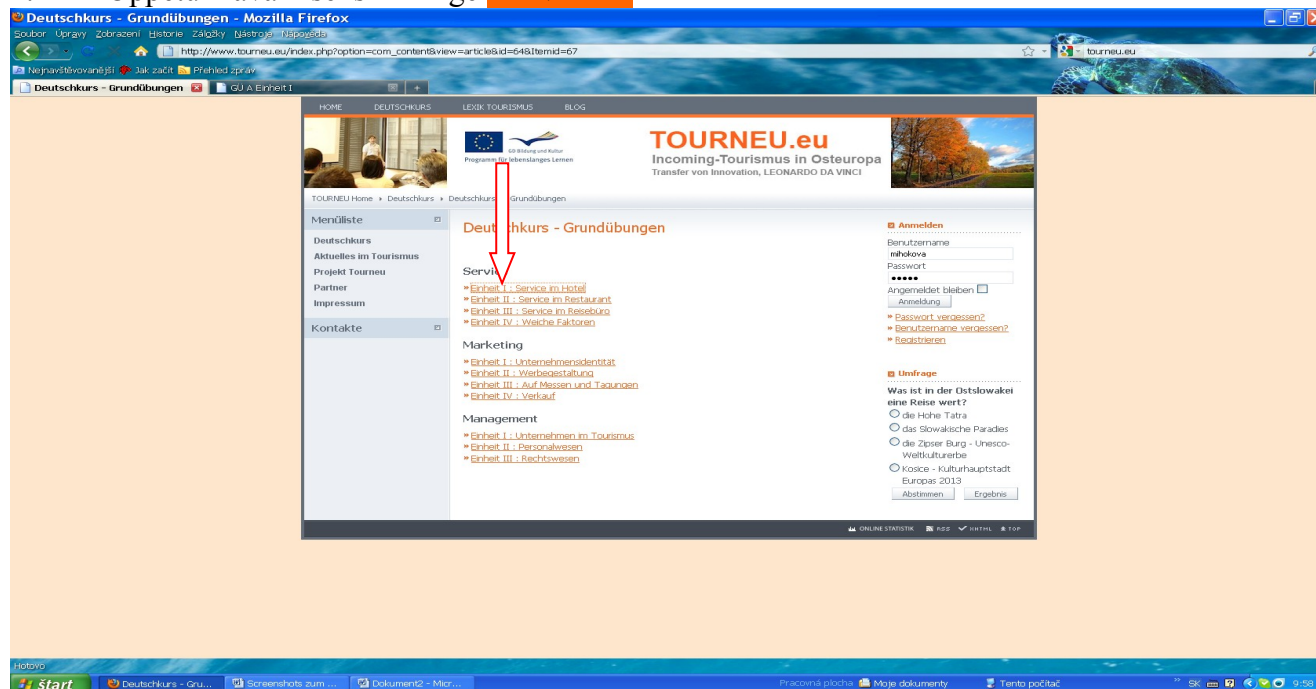
2.4. Nii põhi- kui ka täiendavate harjutuste puhul on võimalik töötada ilma tutori abita.

2.5. Harjutustel, mis on mõeldud tutori abiga sooritamiseks, ei ole vastuseid. Neid harjutusi saab kasutada rühmatöös koos teiste kursusel osalejatega.

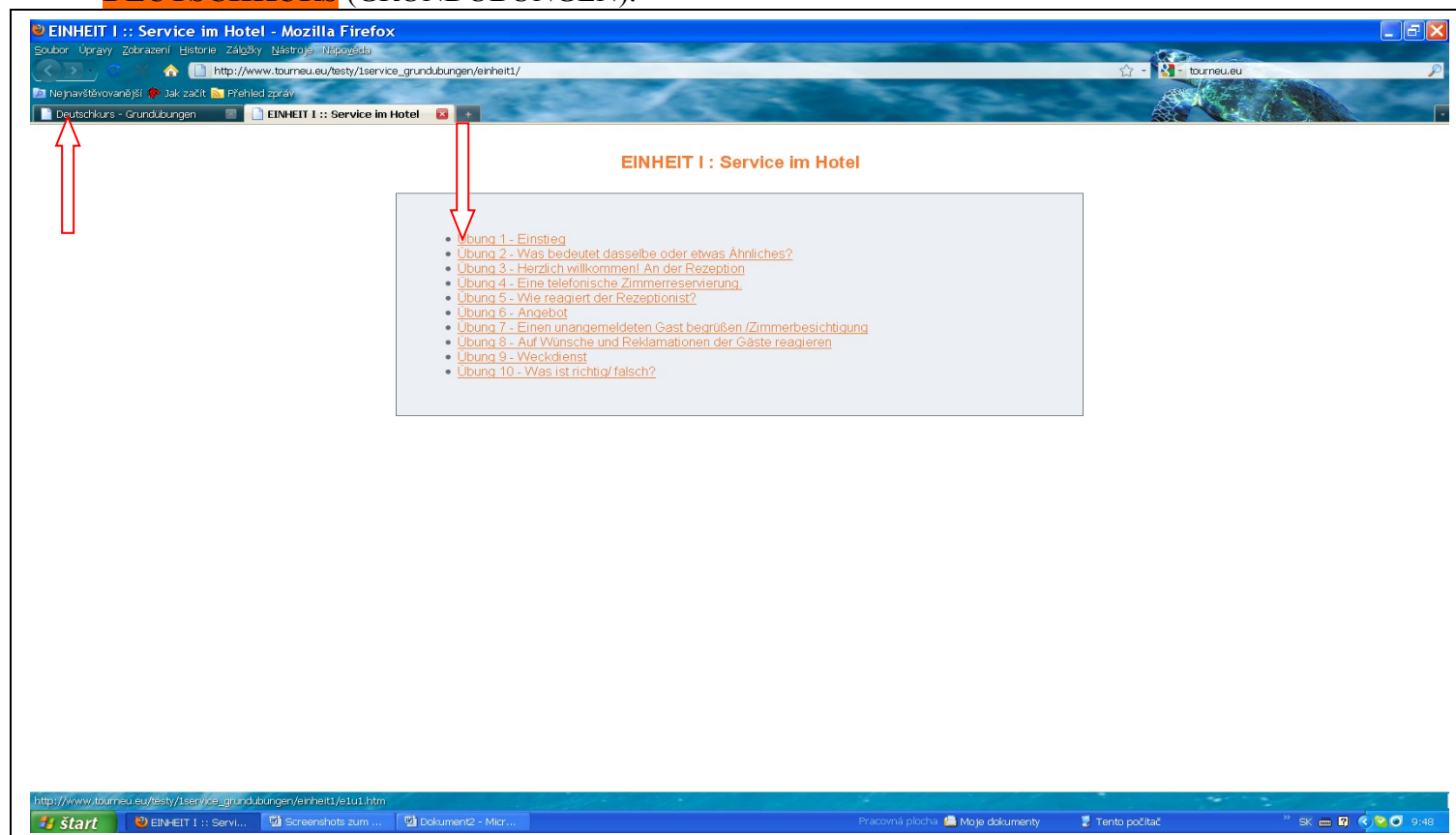
2.6. Juhul, kui soovite sooritada harjutusi tutori abiga, peaksite end registreerima kursusele aadressil jana.pavlovova@tuke.sk Teie kontaktisikuks on dr Jana Pavlovova. Pärast registreerumist saate sisselogimiseks vastava tunnussõna ja parooli. Lisaks avaneb võimalus diskuteerida teiste kursusel osalejatega interneti suhtluskanali kaudu (*chat*).

2.7. Harjutuste sooritamisel kasutage palun järgmisi *screenshot*'e:

1. Õppetüki avamiseks klikkige **EINHEIT**



2. Harjutuse sooritamiseks klikkige **ÜBUNG.** Moodulite juurde tagasi tulemiseks klikkige **DEUTSCHKURS** (GRUNDÜBUNGEN).



3. Olete hetkel antud õppetüki juures **EINHEIT** (Einheit I Service im Hotel). Harjutused on nummerdatud **ÜBUNGSNUMMER** (Übung 7), pealkirjastatud **ÜBUNGSTITEL** (Einen unangemeldeten Gast...) ja lisatud vastav tööjuhend **AUFGABE** (Hören Sie das Gespräch ...).

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

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

EINHEIT I : Service im Hotel

Übung 7 - Einen unangemeldeten Gast begrüßen / Zimmerbesichtigung

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

1/3

Alle Fragen anzeigen

Der Gast möchte

A. ☐ ein Doppelzimmer mit Dusche

B. ☐ ein Einzelzimmer

C. ☐ ein Einzelzimmer mit Balkon

Lösung

4. Paljud harjutused on kas audio- või videomaterjalid, nende salvestuse helitugevust ja tämbrit saate reguleerida. Teksti lugemiseks klõikige pildi all olevale numbrile **2**. Õigeid vastuseid näete all klõikides **LÖSUNG** Kõikide küsimuste korraga vaatamiseks klõikige **ALLE FRAGEN ANZEIGEN**.

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

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

EINHEIT I : Service im Hotel

Übung 7 - Einen unangemeldeten Gast begrüßen / Zimmerbesichtigung

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

1/3

Alle Fragen anzeigen

Der Gast möchte

A. ☐ ein Doppelzimmer mit Dusche

B. ☐ ein Einzelzimmer

C. ☐ ein Einzelzimmer mit Balkon

Lösung

5. Ühe küsimuse vaatamiseks klikkige **FRAGE**.

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

Source: 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.



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

6. All paremal on **ÜBERPRÜFEN**. Siin saate kontrollida, kas vastus on õige. Vajadusel abistava vihje saamiseks klikkige **TIPP**. Märksõna **<< Inhalt >>** võimaldab vasakule ja paremale suunatud nooltega jõuda kas eelmise või järgmise harjutuse juurde.

GÜ B Einheit III - Mozilla Firefox

Source: 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

7. Õppematerjalid sisaldavad erinevaid harjutuste liike.

a) AUSWAHL – valiktest. Õige vastuse saab valida mitme variandi seast. Klõkkige ühele antud variantidest.

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

Hotovo

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 Kirjutage või vedage õige sõna topeltklikiga kastikesse.

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

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

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 – Klikkige lauseatele, siis saate vajadusel vale vastuse ära parandada (ZURÜCK), kontrollida (ÜBERPRÜFEN) või leida abistava vihje (HINWEIS).

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

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

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.

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

Überprüfen Zurück Hinweis

--- 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 Õige-väär-test. Valige kas „jah“ või „ei“ vastus.

WÜ B Einheit IV - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/WUMarketing/E4/e4u3.htm

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 Kulturlinien 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

Hotovo

start

Screenshots zum ... Dokument2 - Micr... WÜ B Einheit IV - ...

Pracovní plocha Moje dokumenty Tento počítač

SK 11:58

e) ZUM ANSEHEN Sissejuhatavas osas ei ole harjutusi ega neile vastavaid lahendusi.

GÜ B Einheit I - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/GUMarketing/einheit1/e1u1.htm

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.“

Hotovo

start

Screenshots zum ... Dokument2 - Micr... GÜ B Einheit I - M...

Pracovní plocha Moje dokumenty Tento počítač

SK 12:02

3. Moodulite sisukord

Turismialane saksa keele kursus koosneb kolmest moodulist:

Moodul A – Teenindus

Moodul B – Turundus

Moodul C – Juhtimine

Kõik harjutuste grupid – enesekontrolliharjutused, põhiharjutused, täiendavad harjutused ja samuti tutori abiga sooritatavad harjutused on üles ehitatud järgmiselt:

Moodul A Teenindus

Peatükk I Hotelli teenindus

Peatükk II Restorani teenindus

Peatükk III Reisibüroo teenindus

Peatükk IV Lõõgastumisvõimalused

Moodul B Turundus

Peatükk I Organisatsiooni identiteet

Peatükk II Reklaamikujundus

Peatükk III Messidel ja konverentsidel

Peatükk IV Müük

Moodul C Juhtimine

Peatükk I Turismi ettevõtte

Peatükk II Töö personaliga

Peatükk III Turismialane õiguskäive

4. Veebileheküljel pakutavad lisavõimalused

Turismialase saksa keele kursusel on oma veebilehekülg. Veebileheküljel on harjutamiseks mõeldud näidisõppetükk, kolme mooduli juurde kuuluvad enesekontrolliharjutused, turismialane sõnavara ja viktoriin, mis on samuti turismialane ja hõlmab nelja riiki. Lisaks on veel võimalus blogida ja osaleda läbiviidavas küsitluses.

Projekti perioodil täidab veebileht ka projekti kodulehe ülesannet.

Harjutamiseks mõeldud näidisõppetükk

Enne kui otsustate läbida turismialase saksa keele kursuse on soovitatav tutvuda antud näidisõppematerjaliga.

Enda teadmiste testimiseks mõeldud harjutused (enesekontrolliharjutused)

Oma keeletaseme hindamiseks on soovitatav teha vajalikud testid.

Aktuaalne turismi valdkonda puudutav informatsioon

Siit leiate uusi materjale nelja partnerriigi turismi kohta ja saate ka ise oma materjale üles laadida.

Nelja-maa-viktoriin

Kultuuridevahelise viktoriini küsimuste põhjal võite hinnata oma teadmisi nelja partnerriigi kohta.

Turismialane sõnavara

Sõnastikus on turismi valdkonna terminid neljas keeles: saksa, eesti, läti ja slovakkia, samuti saksakeelsed seletused.

5. Koostööpartnerid

Technische Universität in Košice

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

IHK Institut für Interkulturelle Kommunikation e.V.

Prof. Dr. Gerhard Wazel
Forschung, Aus-und Fortbildung
Johann-Sebastian-Bach-Platz 7
D-91522 Ansbach
DEUTSCHLAND
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 Business Administration Riga
Fachhochschule für Betriebswirtschaft TURIBA
Ineta Luka (EN), Sandra Smilga (DE)
Valodu katedra
Graudu iela 68
LV-1058 Riga
LATVIJA (Lettland)
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
ESTONIA (Estland)
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