



Education and Culture
Lifelong learning programme
LEONARDO DA VINCI

Projekt Tourneu
Kultúrne a hospodárske aspekty incoming-turizmu v nových krajinách EU
LLP-LdV-TOI-2008-SK-831100569

Príručka

Milí záujemcovia o kurz,

Náš tím Vás pozýva na kurz nemčiny z oblasti turizmu.



Skôr než začnete s učením, zoznámte sa s príručkou k jazykovému kurzu.

Veľa úspechov !

OBSAH príručky:

1. Blended-learningová forma v kurze nemčiny
2. POKYNY pre prácu s cvičeniami (screenshots)
3. Obsah modulov
4. Ďalšia ponuka webovej stránky
5. Prezenčné centrá

1. Blended-learningová forma v kurze nemčiny

Čo by ste mali vedieť o forme Blended-Learning?

BL je nová, v poslednom čase často využívaná hybridná výučbová forma, ktorá sa používa vo vzdelávacích zariadeniach a v hospodárstve.

Výhody BL-formy:

Túto formu výučby môže využívať každý veľmi flexibilne podľa svojich časových a priestorových možností.

Formy, ktoré máte k dispozícii:

- a/ Samoštúdium na počítači ako aj s tradičnými materiálmi;
- b/ interaktívne vyučovanie s učiteľom;
- c/ individuálne vyučovanie prostredníctvom mailu, chatu, skypu, webu s tútorom a inými účastníkmi kurzu na pracovisku alebo doma;
- d/ v regionálnych centrách prostredníctvom prednášok, samostatnej a skupinovej výučby, úloh a podnetov .

Všetky tieto možnosti ponúkajú mnohotvárne formy výučby s prepojením práce a ďalším vzdelávaním. Nové vedomosti možno okamžite uplatniť a upevniť v každodennej práci.

Pre uľahčenie učenia máte k dispozícii viacjazyčný glosár a príručku.

Ako sme my využili túto BL-formu?

V našom projekte Tourné je tento BL výučbový program šitý na mieru, zameraný na istú cieľovú skupinu (servis, marketing, manažment). Je to ľahko prístupný, hybridný program, zameraný na komunikáciu, ktorý využíva na jednej strane výhody samoštúdia cudzieho jazyka, na druhej strane integruje v sebe prácu s učiteľom v regionálnych prezenčných centrách.

V tomto projekte ide o odbornú interkultúrnú komunikáciu, o ďalšie prehĺbovanie a rozširovanie kľúčových kompetencií (čítanie, písanie, počúvanie, hovorenie) v oblasti európskeho turizmu v nemeckom jazyku.

Zlepšenie jazykových znalostí a nadobudnutie nových vedomostí, ku ktorým tento projekt má prispieť, umožní vznik nových pracovných miest v hotelierstve, ako aj v oblastiach, ktoré sú prepojené s turizmom.

Výber vyučovacích materiálov (texty, úlohy, cvičenia, posluchové cvičenia, videá) je zameraný na jednotlivé tematické okruhy v manažmente, marketingu a servise. Máte možnosť niečo sa doučiť, prehĺbiť, korigovať a upevniť si vedomosti. Témy sú zamerané na prax, nadväzujú na Vaše skúsenosti. Tempo si určujete sami. Závisí to od Vašich predchádzajúcich vedomostí a motivácie. Celé štúdium je aktívny proces, ktorý si riadite sami.

Interkulturalita v našom projekte

Interkulturalite venujeme v našom projekte veľkú pozornosť. Táto kompetencia je dôležitá pre všetky tri moduly (servis, marketing, manažment).

Túto kompetenciu precvičujete a prehľbujete na príkladoch, analýzach, rôznych typoch cvičení, rozhovoroch, štýloch jednania. Cieľom je, aby ste dokázali adekvátne reagovať.

2. Pokyny pre prácu s cvičeniami

V tomto kurze nemčiny nájdete cvičenia pre tri moduly: SERVIS, MARKETING, MANAŽMENT

Kurz má nasledujúce časti: základné cvičenia, doplnkové cvičenia, glosár, cvičenia s tútorom, online učenie s tútorom prostredníctvom skypu a chatu. Testovacie cvičeniami sú na webovej stránke v každej fáze voľne dostupné.

2.1. V základných cvičeniach sa oboznámite s tromi modulmi: servisom, marketingom, manažmentom. Každé cvičenie má riešenie. Precvičíte si pritom slovnú zásobu, posluš, čítanie (aj za pomoci audio a videonahrávok), gramatiku, korešpondenciu ako aj interkultúrnu kompetenciu.

2.2. Každé cvičenie má viac menej rovnakú štruktúru

- Číslo cvičenia prípadne názov
- Zadanie ku tomu typu
- Manuskript ku audio alebo videonahrávke (skryté za ikonkou)
- Vlastné cvičenie
- Riešenie alebo typ /pokyn pre riešenie

2.3 V glosári nájdete v nemčine, estónčine, lotyštine a slovenčine najdôležitejšie slovíčka ku všetkým trom modulom.

2.4. Pri doplnkových cvičeniach (WÜ) môžete pracovať sami, bez tútora, tak ako so základnými cvičeniami.

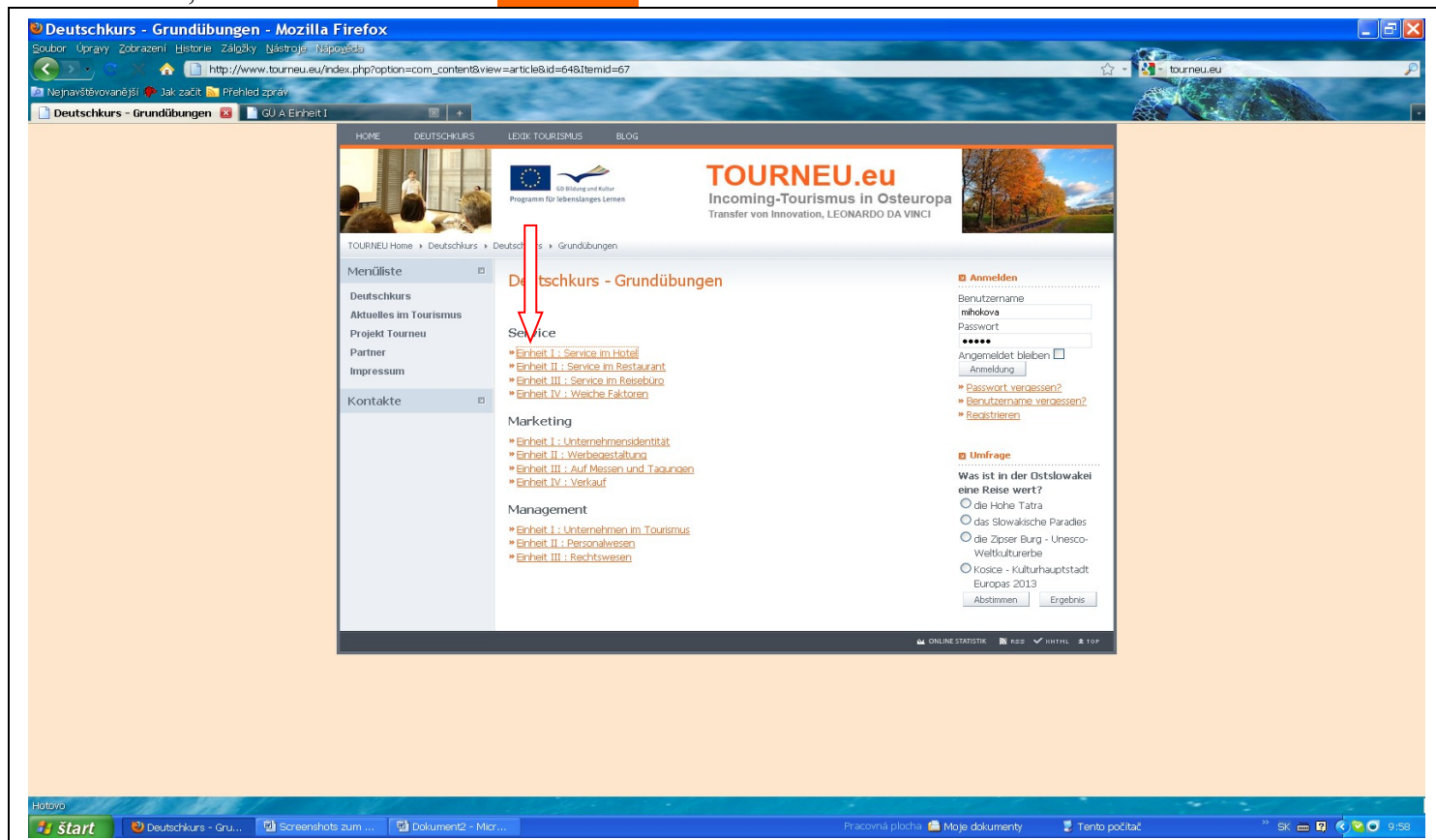
2.5. Vedomosti si môžete prehliť aj v prezenčných centrách. Sú to cvičenia určené na prácu s tútorom, preto sú bez riešenia. Slúžia k tomu, aby sa prediskutovali s tútorom, prípadne ostatnými účastníkmi kurzu.

2.6 Ak chcete pracovať s cvičeniami s tútorom, nahláste sa na kurz pod touto mailovou adresou: jana.pavlovova@tuke.sk. Vašou kontaktnou osobou je pani Dr. Jana Pavlovová. Po prihlásení dostanete login a password. Okrem toho môžete diskutovať o cvičeniach s ostatnými účastníkmi.

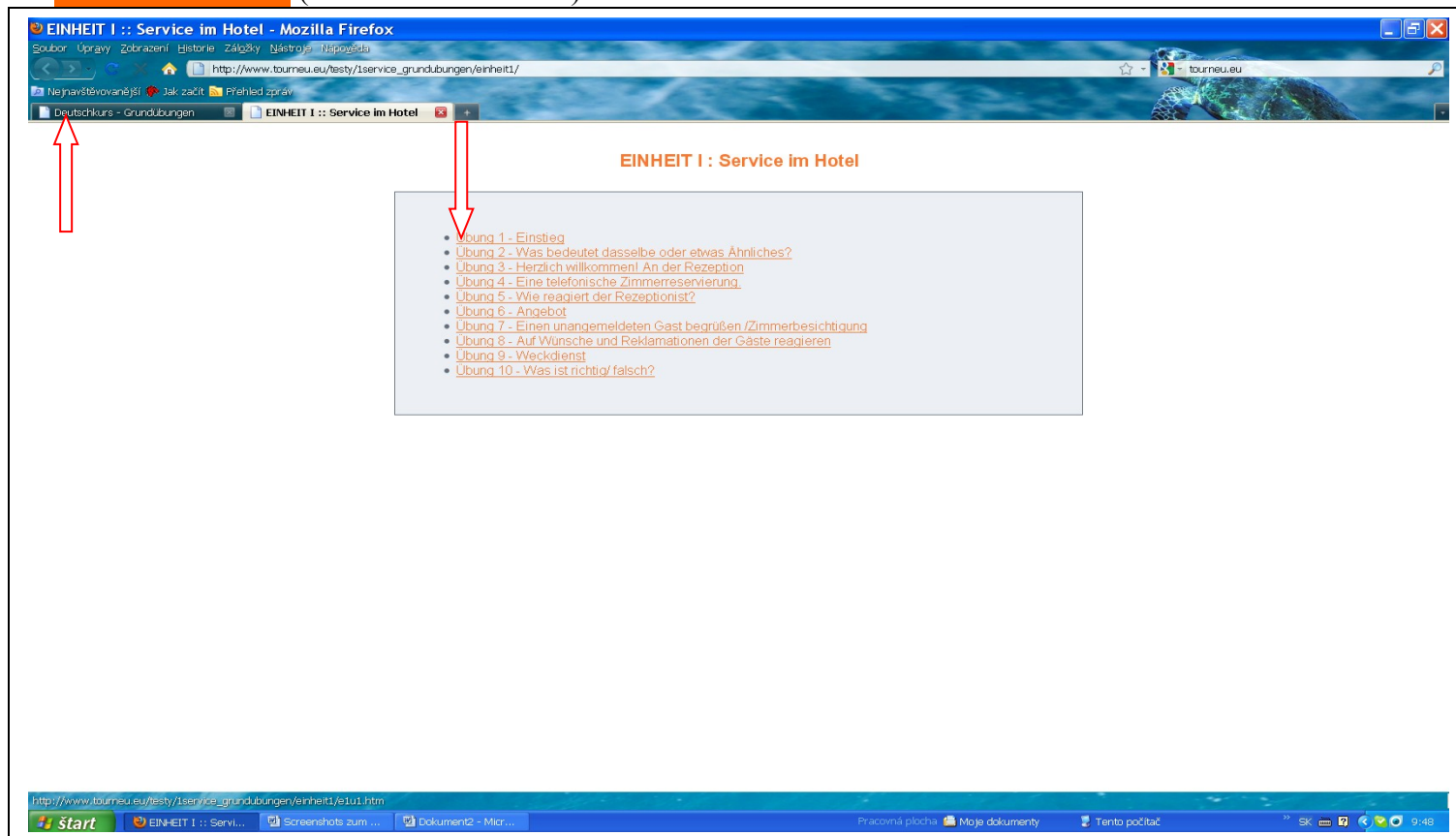
2.7 Skôr než začnete s cvičeniami, prečítajte si prosím

POKYNY S POHĽADOM NA OBRAZOVKU:

1. Tu kliknúť, ak chcete otvoriť lekciu **EINHEIT**.



2. Tu kliknúť, ak chcete pracovať s cvičením **ÜBUNG**. Ak sa chcete vrátiť ku modulom, kliknúť na **DEUTSCHKURS** (GRUNDÜBUNGEN).



3. Vidíte, s ktorou lekciou pracujete **EINHEIT** (Einheit I Service im Hotel). Cvičenie má číslo **ÜBUNGSNUMMER** (Übung 7) a nadpis (Einen unangemeldeten Gast... Privítanie nenahláseného host'a...) a zadanie, čo s tým máte robiť (Hören Sie das Gespräch ... Vypočujte si rozhovor ...)

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

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

Service

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

<< 1 2 >>

Lösung

<< Inhalt >>

4. Tu vľavo je pri mnohých cvičeniach audio alebo videonahrávka, ktorej hlasitosť a sekvenciu možno regulovať. Ak kliknete pod obrázkom na 2, tak sa Vám objaví text nahrávky. Pod tým je riešenie **LÖSUNG**. Ak chcete vidieť všetky otázky, kliknite na **ALLE FRAGEN ANZEIGEN**.

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

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

Service

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

<< 1 2 >>

Lösung

<< Inhalt >>

5. Ak chcete vidieť len jednu otázku **Einzeln ANZEIGEN**, kliknite tu ešte raz.

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.



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

Einzeln anzeigen

Start

Pracovní plocha

Moje dokumenty

Tento počítač

10:42

6. Vpravo dole je **ÜBERPRÜFEN**. si môžete overiť správnosť odpovede. Ak kliknete na Tipp, tak sa Vám ukáže pomôcka. Šípkami pri slovíčku << Inhalt >> sa preklikáte na predchádzajúce(vľavo) alebo nasledujúce(vpravo) cvičenie.

GÜ B Einheit III - Mozilla Firefox

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

EINHEIT III : Auf Messen und Tagungen

Übung 4 - Ausstellerbetreuung

Marketing

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



Name des Anrufenden:

Preishöhen: und

Webseite: www. de

Mailadresse: @ de

Überprüfen **Tipp**

Start

Pracovní plocha

Moje dokumenty

Tento počítač

10:33

7. Sú rôzne druhy cvičení.

a) AUSWAHL Výber. Tu si vyberiete z viacerých odpovedí správnu odpoveď, tým že na to písmeno, slovo, výraz kliknete..

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

Vählen 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 Písanie alebo ťahanie. Napíšte slovo do rámečka alebo ho tam dosadíte tak, že naň dvakrát kliknete a potiahnete ho.

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

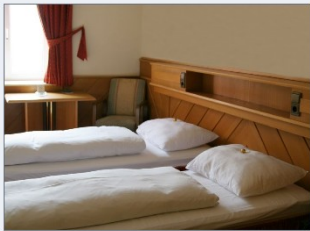
http://www.tourneu.eu/testy/WUService/E1/e1u2.htm

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**) alebo skontrolovať (**ÜBERPRÜFEN**) príp. pod (**HINWEIS**) nájdete pomôcku.

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 Áno/nie. Tu zvolíte, čo považujete za správne.

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 Kulturen vorzuziehen 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			
2.	JA und NEIN			
3.	NEIN			
4.				
5.				
6.				
7.				

Überprüfen

Hotovo

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

Pracovní plocha Moje dokumenty Tento počítač

11:58

e) ZUM ANSEHEN Ku nahliadnutiu. Tieto cvičenia nie je potrebné riešiť. Sú len úvodom do problematiky.

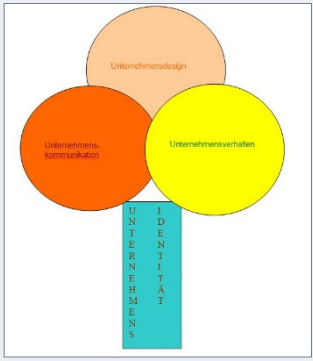
GÜ B Einheit I - Mozilla Firefox

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

12:02

3. Obsah modulov

Kurz má tri moduly:

Modul A - **Servis**,

Modul B - **Marketing**,

Modul C - **Manažment**

Vo všetkých skupinách cvičení

- testy – ST Selbsttests;
- základné cvičenia – GÜ Grundübungen;
- doplnkové cvičenia – WÜ weiterführende Übungen;
- cvičenia s tútorom – ÜT Übungen mit Tutor;

sa opakovane používa následná štruktúra:

Modul A- Servis

Lekcia I Služby v hoteli

Lekcia II Služby v reštaurácii

Lekcia III Služby v cestovnej kancelárii

Lekcia IV Ďalšie faktory

Modul B Marketing

Lekcia I Identita podniku

Lekcia II Reklama

Lekcia III Veľtrhy a konferencie

Lekcia IV Predaj

Modul C Manažment

Lekcia I Podnikanie v turizme

Lekcia II Personálne záležitosti

Lekcia III Právne záležitosti v turizme

4. Čo ešte ponúka webová stránka?

Na webovej stránke s kurzom nájdete aj skúšobnú lekciu, testy ku všetkým modulom, lexiku ku turizmu, interkultúrny kvíz pre 4 krajiny a aktuálne témy k turizmu. Ďalej máte možnosť si vymeniť názory v blogu a podieľať sa na vyplnení dotazníka. Počas trvania projektu sa využíva webová stránka zároveň ako projektová webová stránka.

Skúšobná lekcia

Ponúkame Vám jednu lekciu na skúšku, pokiaľ nechcete hneď začať s kurzom.

Testy

Testy máte možnosť využiť pred začatím kurzu na ohodnotenie svojich vedomostí alebo až na konci kurzu, aby ste mohli ohodnotiť svoje nadobudnuté znalosti.

Aktuálne v turizme

Nové príspevky z oblasti turizmu, príspevky ku reáliám jednotlivých partnerských krajín môžete nájsť pod "Aktuelles im Tourismus" alebo sami tam môžete prispieť novými informáciami..

Kvíz 4 krajín

V tomto interkultúrnom kvíze si zopakujete, čo o jednotlivých krajinách už viete, prípadne sa dozviete, čo ešte neviete.

Lexika k turizmu

Tu nájdete v 4 jazykoch(nemecky, estónsky, lotyšsky, slovensky) slovíčka ku turizmu, s vysvetlením v nemčine.

5. Prezenčné centrá

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