

**Jauktā mācīšanās Leonardo da Vinci TOURNEU projektā „Ienākošā tūrisma kultūras un zinātniskie aspekti jaunajās Eiropas Savienības valstīs”.
LLP-LdV-TOI-2008-SK-831100569**

Vadlīnijas kursa apguvei

Cienījamie studenti!

Aicinām jūs mūsu vācu valodas tūrisma kursā.



Pirms sākat mācīties, mēs jums iesakām iepazīties ar valodas kursa apgūšanai sagatavotajām vadlīnijām.

Veiksmi mācībās!

Vadlīniju saturs.

1. Jauktās mācīšanās priekšrocības un struktūra.
2. Norādījumi, kā lietot virtuālo mājas lapu un strādāt ar uzdevumiem.
3. Moduļu saturs.
4. Mājas lapas papildus piedāvājumi
5. Klātienē centri

1. Blended-Learning programma vācu valodas kursā

Kas Jums būtu jāzina par Blended-Learning?

Blended learning (jauktā mācīšanās) ir aktuāla, plaši atzīta mācību organizācijas forma, kas ir ne tikai mācību iestādēs, bet arī ekonomikā atzīta un arvien biežāk izmantota jauna, inovatīva, kombinēta mācību forma.

BL-Programmas priekšrocības:

Izglītojamie var elastīgi izmantot jauktās mācīšanās formu atkarībā no laika un telpas iespējām.

Mācību formas, kādas ir Jūsu rīcībā:

- a) pašmācība ar individuālu darbu pie personālā datora, kā arī ar tradicionāliem mācību materiāliem;
- b) interaktīva nodarbība;
- c) individuāla mācīšanās darba vietā vai mājās, izmantojot e-pastu, sarunas, skaipa tehnoloģijas, *Web* aktivitātes, individuālu konsultēšanos ar pasniedzēju un citiem kursabiedriem;
- d) klātienē komunikācija reģionālajos mācību centros, lekcijās, individuālā un grupu darbā, izmantojot uzdevumus un saturisku pieeju.

Visas dotās iespējas piedāvā daudzveidīgu mācīšanos, kā arī darba un tālākizglītības apvienošanu. Apgūtā mācību viela tiek nekavējoties izmantota ikdienas darbā. Lai atvieglotu mācīšanos, izglītojamajiem tiek piedāvāta daudzvalodīga vārdnīca (glosārijs) un norādījumi dzimtajā valodā.

Kā mēs izmantojam BL-metodi?

Vislielākā uzmanība ir veltīta profesionālajai vācu valodai, kas ietver divas jomas: vispārējo valodu un profesionālās nozares terminus. Vispārējās valodas leksika ir iekļauta arī nozares profesionālajā terminoloģijā. Tūrisma nozares specifika bieži vien attiecas tikai uz vārdu krājuma jomu, šeit nav specifiska gramatika un sintakse, taču nepieciešams apgūt dažas īpašas zināšanas (juridiski priekšraksti, drošības un veselības priekšraksti, utt.), kas ir tik specifiskas, ka ir jāapgūst iepriekš, lai saskaroties ar tām darba vietā, tūrisma nozares darbiniekam nerastos problēmas.

Izglītojamie mācību kursa gaitā ir jāiepazīstina ar teksta un izteicienu izpratnes stratēģijām. Teksti, uzdevumi un vingrinājumi atbilst tūrisma nozarē izmantotajām tēmām. Mācību materiāli ir paredzēti pieaugušajiem; tie ir saturiski piemēroti menedžmenta, mārketinga un pakalpojumu nozares darba specifikai.

Starpkultūru kompetence

Mācību procesā ir plānots, ka izglītojamie apgūst un paplašina arī zināšanas starpkultūru attiecībās. Vingrinājumi un uzdevumi, gadījumu apraksti, starpkultūru lomu spēles, starpkultūru attēlu analīze, lomu spēles attīstīta adekvātu izturēšanos dažādās situācijās. Mācību kurss ietver uzdevumu veidus, kuros ir jāizvēlas atbildes, jāsaprupē, jāsavēl pareizās atbildes un jāatmet liekie vārdi/frāzes, teksti, kuri ir jāpapildina. Būtiska nozīme šeit ir kontaktu veidošanai, ķermeņa valodai, izturēšanās stiliem, humoram, biznesa pusdienām, neformāliem pasākumiem darījumu sarunu ietvaros, utt. Starpkultūru kompetence ir ietverta visos trīs moduļos (menedžments, mārketing, pakalpojumu nozare).

2. Norādījumi darbam ar vingrinājumiem.

Vācu valodas kursā Jūs atradīsiet vingrinājumus, kas ir pakārtoti trīs moduļiem: SERVISS, MĀRKETING, MENEDŽMENTS.

Kurss sastāv no šādām daļām: pamata vingrinājumi, papildus vingrinājumi, glosārijs jeb vārdnīca, vingrinājumi pasniedzēja vadībā, tiešsaistes (on-line) vingrinājumi – pasniedzējs palīdz studentam izmantojot Skype tehnoloģijas un sarunas (Chat). Kursu noslēdz pašpārbaudes testi, kas ir brīvi pieejami arī interneta mājas lapā.

2.1. Pamata vingrinājumi Jūs iepazīstina ar trīs moduļiem: SERVISS, MĀRKETING, MENEDŽMENTS. Katram vingrinājumam tiek piedāvāts atrisinājums. Pie tam Jūs vingriniet vārdu krājumu, klausīšanās prasmi un lasītprasmi ar audio un video materiālu palīdzību, kā arī apgūstot gramatiku, saraksti un starpkultūras kompetenci.

2.2. Visi vingrinājumi ir strukturēti līdzīgi:

- Vingrinājuma numurs vai vingrinājuma nosaukums
- Uzdevums vingrinājumam
- Klausīšanās prasmes vai video teksta transkripcija, audio vai video ieraksts
- Tiešs vingrinājums
- Atrisinājums vai padoms/norādījums par atrisinājumu

2.3. Vārdnīcā Jūs atradīsiet visu trīs moduļu svarīgākos vārdus vācu, igauņu, latviešu un slovāku valodā. Izvēlētie vārdi ir savienoti arī ar vingrinājumiem.

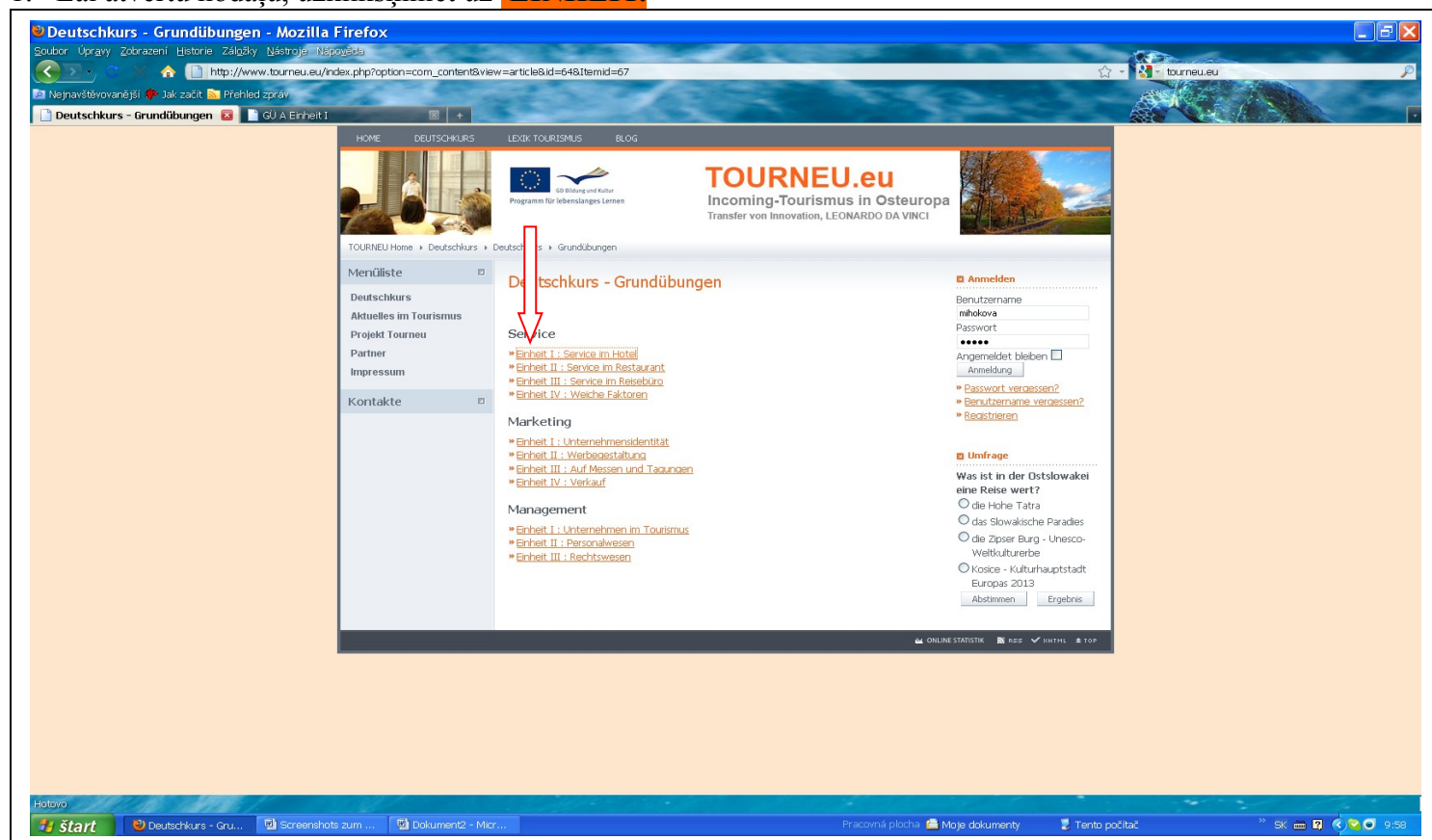
2.4 Ar papildus vingrinājumiem Jūs varat strādāt bez pasniedzēja palīdzības – tāpat kā ar pamata vingrinājumiem.

2.5. Konsultējoties ar pasniedzēju, Jūs varat veikt vingrinājumus, kuri visbiežāk neietver atrisinājumu. Šie vingrinājumi ir domāti, lai tos veiktu kopīgi ar Jūsu pasniedzēju un citiem kursa dalībniekiem diskusiju vai grupu darba veidā.

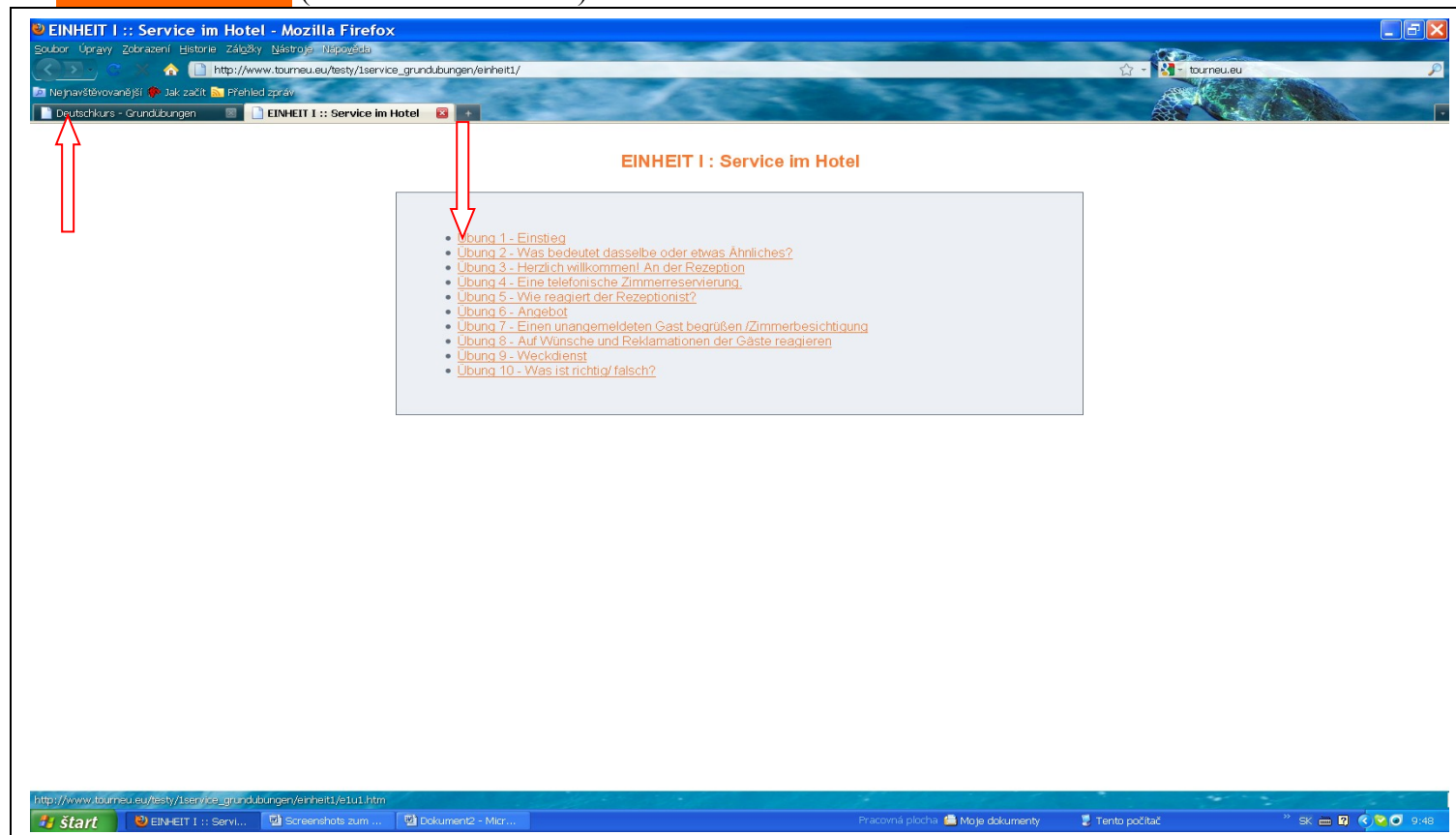
2.6. Ja Jūs vēlaties veikt vingrinājumus kopīgi ar pasniedzēju, piesakieties kursam šajā e-pasta adresē: jana.pavlovova@tuke.sk. Jūsu kontaktpersona ir Dr. Jana Pavlovova. Pēc pieteikuma Jūs saņemsiet lietotāja vārdu un paroli. Pie tam Jūs varēsiet Chat sadaļā diskutēt par vingrinājumiem ar citiem kursa dalībniekiem.

2.7. Darbam ar vingrinājumiem izlasiet ***NORĀDĪJUMUS SCREENSHOTS:***

1. Lai atvērtu nodaļu, uzklikšķiniet uz **EINHEIT**.



2. Uzklikšķiniet uz **ÜBUNG**, lai sāktu pildīt uzdevumu. Lai atgrieztos uz visiem moduļiem, uzklikšķiniet uz **DEUTSCHKURS** (PAMATUZDEVUMI).



3. Jūs redzat, ar kuru **EINHEIT** Jūs strādājat (Einheit I Service im Hotel). Vingrinājumiem ir **ÜBUNGSNUMMER** (Übung 7) un **ÜBUNGSTITEL** (Einen unangemeldeten Gast...). ar **AUFGABE**, kas jums pasaka, ko Jūs ar šajā uzdevumā varat darīt (Hören Sie das Gespräch ...).

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

Der Gast möchte

A. ☐ ein Doppelzimmer mit Dusche

B. ☐ ein Einzelzimmer

C. ☐ ein Einzelzimmer mit Balkon

Lösung

Inhalt

4. Šeit Kreisajā pusē pie daudziem uzdevumiem ir pievienoti audio vai video ieraksti, kuru skaļumu un sekvenču ir iespējams regulēt. Lai redzētu ieraksta transkriptu, noklikšķiniet zem attēla uz ciparu **2**. Zemāk ir arī **LÖSUNG** ar pareizajām atbildēm. Lai redzētu visus jautājumus, noklikšķiniet uz virsraksta **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

Der Gast möchte

A. ☐ ein Doppelzimmer mit Dusche

B. ☐ ein Einzelzimmer

C. ☐ ein Einzelzimmer mit Balkon

Lösung

Inhalt

5. Lai redzētu tikai atsevišķu **FRAGE**, uzklikšķiniet šeit vēlreiz.

GÜ A Einheit I - Mozilla Firefox

http://www.tourneu.eu/testy/1service_grundungen/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. Apakšā labajā pusē ir **ÜBERPRÜFEN**. Ar šo Jūs varat pārbaudīt savas atbildes. Vai arī, ja Jūs uzklikšķināsiet uz **TIPP**, tad daži elementi tiks doti kā palīdzība. Ar bultu << Inhalt >> kreisajā pusē, resp. labajā, jūs tiek uz nākošo vai iepriekšējo uzdevumu, vai arī tieši uz saturu.

GÜ B Einheit III - Mozilla Firefox

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

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. Ir dažādi uzdevumu veidi.

a) AUSWAHL Jūs izvēlaties vienu pareizo atbildi no daudzām, uzklikšķinot uz vienu no atbildēm.

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

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

Jūs ierakstāt vai ievielkat ar dubultklikšķi vārdu kastītē.

WU A Einheit I - Mozilla Firefox

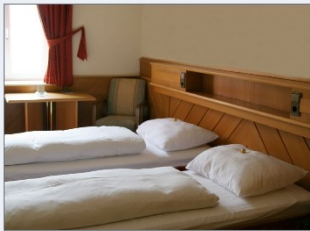
http://www.tourneu.eu/testy/WUService/E1/e1u2.htm

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

Uzklikšķiniet uz teikuma un tie tiks parādīti augšpusē. Jūs varat izlabot nepareizo atbildi

(ZURÜCK) vai pārbaudīt to (ÜBERPRÜFEN) resp. lūgt palīdzību (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 Šeit uzklikšķiniet uz to, kas atbilst.

WÜ B Einheit IV - Mozilla Firefox
 Soubor Úpravy Zobrazení Historie Záložky Nástroje Napověda
 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	JA	JA	JA
2.	JA und NEIN	JA und NEIN	JA und NEIN	JA und NEIN
3.	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
4.	JA	JA	JA	JA
5.	JA	JA	JA	JA
6.	JA	JA	JA	JA
7.	JA	JA	JA	JA

Überprüfen

Hotovo

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

e) ZUM ANSEHEN Šie uzdevumi ir domāti tikai kā ievads. Tiem nav dotas atbildes.

GÜ B Einheit I - Mozilla Firefox
 Soubor Úpravy Zobrazení Historie Záložky Nástroje Napověda
 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. **Moduļu saturs**

Kurss sastāv no 3 Moduļiem:

Modulis A – Service

Modulis B – Marketing

Modulis C – Management

Visās vingrinājumu grupās ir ietverti

- Selbsttests – **ST**, (pašpārbaudes tests)
- Grundübungen – **GÜ**, (pamatuzdevumi)
- weiterführende Übungen – **WÜ** (paplašinātie uzdevumi) un arī
- Übungen mit Tutor – **ÜT** (uzdevumi ar tutoru)

A Modulis. APKALPOŠANA

I Apkalpošana viesnīcā

II Apkalpošana restorānā.

III. Apkalpošana tūrisma aģentūrā

IV Sports un brīvais laiks

B Modulis. MĀRKETINGS

I Uzņēmuma identitāte

II Reklāmas veidošana

III Izstādēs un konferencēs

IV Pārdošana

C Modulis MENEDŽMENTS

I Tūrisma uzņēmums

II Personāla vadība

III Likumdošana tūrismā

4. Interneta mājas lapas papildus piedāvājums.

Vācu valodas kursam tika izveidota speciāla interneta mājas lapa, kurā Jūs varat atrast izmēģinājuma lekciju, visu trīs moduļu pašpārbaudes testus, leksiku par tēmu “Tūrisms”, četru valstu starpkultūru viktorīnu un aktuālas tēmas par tūrismu. Tālāk Jums ir iespēja apmainīties ar viedokļiem par tēmām blogā vai piedalīties mūsu aptaujā.

Projekta norises laikā interneta mājas lapa tiek lietota arī kā projekta mājas lapa.

Izmēģinājuma lekcija

Šeit Jūs saņemsiet vienu lekciju kā izmēģinājumu, ja Jūs nevēlaties tūlīt sākt apgūt visu kursu.

Pašpārbaudes testi

Pašpārbaudes testus izmantojiet vai nu pirms kursa kā Jūsu zināšanu novērtējumu, vai tūlīt pēc kursa beigām, lai varētu pārbaudīt savas zināšanas.

Aktuālas tēmas par tūrismu

Jaunos rakstus par tūrismu vai novadpētniecību četrās projekta dalībvalstīs Jūs atradīsiet zem virsraksta „Aktuāli tūrismā ” vai arī Jūs paši variet ielādēt rakstus.

Četru valstu viktorīna

Šajā starpkultūru viktorīnā Jūs uzzināsi, cik labas ir Jūsu zināšanas par četrām projekta dalībvalstīm.

Leksika par tēmu – Tūrisms

Šeit Jūs atradīsiet vārdus par tēmu “Tūrisms” visās četrās valodās (vācu, igauņu, latviešu un slovāku valodā), kā arī paskaidrojumu vācu valodā.

5. Klātienē centru adreses

Biznesa Augstskola TURIBA

School of Business Administration, Turība
Fachhochschule für Betriebswirtschaft TURIBA
Assoc.prof., Dr. Ineta Luka (EN), Sandra Smilga (DE)
Valodu katedra
Graudu iela 68
LV-1058, Rīga
LATVIJA (Lettland)
Tel.: ++371-67-624084 Fax: ++371-67619152
E-mail-adresse: sandrasm@turiba.lv
Internetadresse: www.turiba.lv

Technische Universität in Kosice

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

Tartu Ülikool Majandusteaduskonn

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