

Людмила Иванова

ТУРИЗЪМ

Специализиран български език за немскоговорящи студенти

(ниво **A2** по Европейската езикова рамка)



Людмила Иванова

ТУРИЗЪМ

Специализиран български за немскоговорящи студенти

ниво A2 по Европейската езикова рамка



Людмила Иванова е доцент по теория на превода в катедрата по Германистика и нидерландистика и преподавател в Семинара по български език и култура на Великотърновския университет „Св. Св. Кирил и Методий“. Тя е съавтор на учебника „Аз говоря български. А ти?“ (2009) и автор на онлайн-модула [„Щрихи от България. Страноведчески материали за немскоговорящи студенти“](#) (2009), създадени по концепцията „IDIAL“ за регионални интеркултурни учебни помагала на секцията по Интеркултурна германистика в Гьотинген (Германия).

Настоящият модул е изготвен в рамките на финансирания от ЕС проект IDIAL4P (Специализирани езици за служебна комуникация: регионална – интеркултурна – квалифицираща – професионална), осъществен през 2010-2011 г. от секцията по Интеркултурна германистика на университета „Георг Аугуст“ в Гьотинген с десет партньори от Европа.

Идея и концепция:	д-р Анегрет Мидеке и д-р Матиас Юнг
Ръководител на проекта:	д-р Анегрет Мидеке
Методическо ръководство:	маг. Анастасия Семьонова
Трансрегионален координатор:	проф. д-р Хилтраут Каспер-Хене и проф. д-р Андреа Богнер

Гьотинген, септември 2011 г.

Публикацията е създадена с помощта на Европейския съюз. Отговорност за съдържанието ѝ носи само ръководният състав на проекта и авторката, като то по никакъв начин не представлява становище на Европейския съюз.



ПРЕДГОВОР

Съвременният свят става все по-малък, хората се превръщат все повече в граждани на света. Реалната и виртуалната мобилност създават общности, които надхвърлят установените граници между страни и континенти. Общуването на един език създава впечатлението за свят, където всеки може да се запознае с всекиго.

По време на своите реални и/или виртуални странствания съвременните номади установяват обаче, че това „глобално село“ притежава невероятно разнообразие. Попаднали на ново място, те се сблъскват с проблеми, породени от другостта на езика и на културата на хората, живеещи там. За решаването на тези проблеми са необходими допълнителни познания. Така възниква потребността от изучаване на местния език и култура, а с нея и необходимостта от нов тип учебни материали, които изоставят принципа на универсалността и се насочват към проблемите, породени от контакта между различните общности и от трансграничните професионални взаимоотношения.

В отговор на тези потребности бе разработен и настоящият модул по специализиран български език за сферата на туризма като част от Европейския проект *IDIAL4P*¹. Целите и задачите на проекта са:

- **създаване на материали за чуждоезиково обучение**, които обслужват професионалната дейност на потребителите и могат да се ползват както в институционализирана форма на обучение, така и самостоятелно;
- **оказване на методическа помощ** на обучаващите чрез *Наръчник за изготвяне на регионално обусловени онлайн модули по образец IDIAL4P за обучение по специализирани чужди езици*.

Разработените модули за чуждоезиково обучение по специализиран български език се характеризират с:

- **професионална насоченост** – базирани върху общоезиковата подготовка на обучаващите, материалите насочват вниманието към спецификата на бъдещата или вече упражняваната професия;
- **интеркултурна насоченост** – визират се проблемни ситуации, в които осъзнаването и/или решаването на проблеми е свързано с познаване на собствената култура и културата на общността, чийто език се изучава;
- **регионализираност** – разработените в проекта модули са насочени към определена целева група и нейния изходен език;
- **диалогичност/комуникативност** – водеща в разработката на модулите е идеята за усвояване на езика като средство за общуване;
- **трансверсалност** – търси се връзката между обучението на различни образователни нива като основа на идеята за учене през целия живот.

¹ Настоящият проект е концептуално продължение на проекта *IDIAL* (интеркултурен диалог), чийто резултат са учебни материали за общоезикова подготовка.

Материалите за специализиран български език в настоящия проект са посветени на две различни професионални сфери: *журналистика* (автор: Николина Бурнева) и *туризм* (автор: Людмила Иванова), като са предвидени опции за обучение на студенти и обучение на работещи специалисти. По-подробна информация за модула *Туризм* се съдържа в обзорната част, където са представени както отделните уроци с техните съдържателни моменти, така и принципите на ползване на материалите.

Осъществяването на проекта е дело на много хора, на които дължа благодарност. Специална заслуга има водещият екип от университета „Георг Аугуст” – Гьотинген, който на практика приложи идеята за интеркултурността, като се произнасяше не само по методически и организационни въпроси, но вникваше и в спецификата на участващите в програмта езици и култури. Важни импулси за конкретни разработки в методически план дадоха и сътрудниците при Института за интеркултурни комуникации в Дюселдорф.

Заслуга за реализацията на проекта имат както участниците в Летния семинар за чуждестранни българисти и слависти във ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий”, така и преподавателите по български език от страната и чужбина, които участваха в изпробването и оценката на модулите. Специална благодарност заслужават и колегите Ния Радева и Димка Димитрова от Великотърновския университет за компетентния прочит и редакция на материалите. Заслуга за проекта има също и Туристическият информационен център на град Велико Търново чрез предоставената информация.

Без финансовата подкрепа на Дирекция „Образование и култура” на ЕС обаче всички идеи биха останали само добри намерения. Затова тук следва да се изкаже благодарност за съдействието, чрез което се добави още един елемент в конструкцията на многоезична Европа, в която няма „големи” и „малки” езици.

В заключение: Предложените модули са примерни разработки и могат да се използват по преценка на преподавателя като самостоятелни единици или интегрирани в други учебни материали според нуждите на изучаващите български език. Но основната надежда и очакване е те да дадат повод за създаване на нови материали по концепцията на IDIAL4P, с които да се разшири фондът от учебни материали за изучаване на български като чужд език.

С тази надежда се обръщам към всички, които биха ползвали предоставените материали, и пожелавам ползотворна и приятна работа с тях!

Людмила Иванова

ЗА МОДУЛА

Целева група

Предназначен е за студенти от икономически специалности, които планират да работят в сферата на международния туризъм и желаят да следват в дейността си в България като туристическа дестинация принципа: *Мисли глобално, действай локално!* Материалите биха били полезни и за потребителите на туристически услуги.

Модулът е разработен като допълнение към общоезиковата подготовка на студентите и насочва вниманието към основната лексика в сферата на туризма, към характерни текстови жанрове и специфични комуникативни ситуации на границата на двете контактуващи култури.

Предпоставки

За успешната работа с учебните материали са необходими познания по български език на ниво A2 според Европейската езикова рамка. Друга предпоставка са познания в специализираната сфера на туризма.

Развивани умения

Работата по основните езикови умения е подчинена на (предполагаемите) нужди в професионалната сфера, което означава известна неравнопоставеност при развиването им – така напр. умението *писане* е по-слабо застъпено в сравнение с останалите умения поради сравнително по-ограничената нужда от писмено общуване.

Умение	Езиково ниво	Забележка
Слушане	A2	напр. разбиране на информация по телефона, на съобщения, свободни разговори и др.
Говорене	A2 – B1	напр. възлагане на задачи, предоставяне на информация, водене на телефонни разговори и др.
Четене	A2 – B1	напр. четене на специализирани текстове, на информации, на рекламни текстове, на обяви и др.
Писане	A2	напр. попълване на формуляри, водене на записки, писане на кратки съобщения и др.

Методико-дидактически аспекти

Модулът се опира на Европейската езикова рамка и се фокусира върху проблемите на обучението по специализиран език. В помощ на обучаващите е

предвиден *Наръчник за преподавателя* – по-подробна информация може да се намери на адрес: <http://www.idial4p-projekt/projekthandreichungen.pdf>

Структура и съдържание на модула

Модулът се състои от 5 урочни единици по 4 страници (работни листи) и предлага задачи за развиване на основните езикови компетентности с оглед на професионалните потребности на обучаваните. Към всеки урок има рубрика *Допълнителни материали*, която включва транскрипти на текстовете за слушане, ключ за упражнения, помощни изразни средства за речева дейност в различни комуникативни ситуации и допълнителни упражнения. Материалът е предвиден за 20 учебни часа.

Урочните единици в модула следват логиката: формиране на езиковия фон, върху който се проектира общата представа за туризма, отразяване на последователността на туристическите действия *пътуване, настаняване и хранене* и прецизиране на инструментите *маркетинг и реклама* като фактори за успешен туристически бизнес. Тези теми са представени в уроци със заглавия:

- ❖ **Туризмът – бизнес и развлечение** (основни понятия от сферата на туризма, специфика на туристическата дейност / предлагане и ползване на туристически услуги)
- ❖ **Приятно пътуване!** (проблеми, свързани с пътуването и организацията на пътуването)
- ❖ **Добре дошли в хотела!** (видове хотелиерство, места за нощувки, служители, обзавеждане, предлагани услуги)
- ❖ **А опитахте ли ...?** (видове заведения за хранене, проблеми на ресторантьорството, комуникация между предлагащи и ползващи ресторантьорски услуги)
- ❖ **Маркетинг и реклама** (ролята им за успешна туристическа дейност)

Структура и съдържание на отделните уроци

Всеки урок започва с визуален импулс, който насочва вниманието към темата и подтиква обучаемите към комуникация. Следват упражнения, с които се въвежда или систематизира необходимата специализирана лексика. Работата върху езиковите компетентности *слушане, говорене, четене и писане* е интегрирана по възможност в професионално значими ситуации. Граматиката не е включена като система и присъства само като насочване на вниманието към релевантни явле-

ния (чрез кратки инструкции в рубрика *Nota bene/NB*). В края на всеки урок е предложен сценарий с комплексни задачи по разглежданата тема.

Отделните уроци са самостоятелни учебни единици и могат да се включват в обучението в ред и/или обем по избор на преподавателя.

Допълнителни материали

В рубриката *Допълнителни материали* са включени транскрипти на текстовете за слушане, ключ към упражненията, помощни изразни средства за успешна комуникация, ползваните източници, както и някои допълнителни упражнения. Тази рубрика придружава всеки урок и може да бъде разпечатана от Downloadcenter.

Аудиоматериали

Тези материали включват записи на текстове за слушане към съответната рубрика в модула или към задачи от сценария и могат да се ползват от Downloadcenter.

ОБЩА СХЕМА НА МОДУЛА

Заглавие на урока	Дейности	Текстови жанрове	Специализирана лексика и словообразуване	Граматика	Интеркултурни моменти	Сценарий
1. Туризмът – бизнес и развлечение	говорене, слушане, четене, писане	закон, графика, диалози, имейл, информации от пресата (интервю, съобщения)	видове туризъм, работещи в сферата на туризма, туристически продукт и туристическа дейност	свършен и несвършен вид на глагола	различия в предпочитанията на български и чужди туристи	подготвяне на пътуване в България
2. Приятно пътуване!	говорене, писане, слушане, четене	рекламни текстове, съобщения, кратки текстови съобщения, телефонни разговори	речник на пътуващия; словосъчетания	изразни средства за време и място – предлози и наречия	различия във възприемането на непозната дестинация	един работен ден на практикант в туроператорска фирма
3. Добре дошли в хотела!	говорене, слушане, четене	диалози, обяви, информация от пресата	служители, помещения, обзавеждане в хотела; изисквания за пожарна безопасност; абривиатури и съответствия	въпросителни изречения, изречения за подкана	оплаквания на туристи в чужда страна	част от ежедневието на управител на хотел
4. А опитахте ли ...?	четене, слушане, говорене, писане	обяви за работа, диалози, меню	видове заведения за хранене, персонал, обзавеждане; раздели в карти за храна и напитки, храни		прояви на учтивост и неучтивост; различия по отношение на посещенията на ресторанти	посещение на ресторант с група – от резервацията до плащането
5. Маркетинг и реклама	четене, говорене, слушане	информация от медии, графика	елементи на маркетинг микса, видове реклами	конструкция с бих	роля на рекламата при избора на дестинация	подготовка на рекламен материал

Модул ТУРИЗЪМ				
Умения				
Езиково ниво	Слушане A2/B1	Четене A2/B1	Говорене A2	Писане A2
Учебни цели	<u>Рецептивни умения (Слушане):</u> • Може да разбира основната тема на информация от медиите; • Може да селектира важна информация от прослушани текстове и да възприема количествени показатели; • Може да разбира съобщения на важни транспортни институции; • Може да разбира кратки информации от сътрудници; • Може да извлича информация от диалози в работна среда; • Може да разбира информация в неформален разговор; • Може да разчита взаимоотношения по интонацията в разговор; • Може да идентифицира учтиви и неучтиви изказвания; <u>Рецептивни умения – писмен текст (Четене):</u> • Може да разбира и да структурира текст; • Може да разбира информацията от кратки текстови съобщения; • Може да чете и разбира официална кореспонденция; • Може да разчита важни абривиатури; • Може да разбира текст от наръчник със съвети и да извлича нужната информация; • Може да разбира текст и да съотнася информация от прочетеното към зададени параметри; • Може да разбира информацията от обяви за работа и да я съотнася правилно към зададени параметри; <u>Устна комуникация (Говорене):</u> • Може да дава кратки дефиниции на основни фактори за успешна туристическа дейност; • Може да описва задачите си;			

	• Може да описва предимства и недостатъци; • Може да описва даден обект и да формулира изводи и предположения; • Може да описва източници на информация при маркетингови проучвания; • Може да описва фотоси и да аргументира за и против използването им за рекламни цели; • Може да описва ролята на интернет за реклама на туристически обекти; • Може да формулира въпроси и молби към персонала; • Може да формулира предложения, препоръки и съвети; • Може да прави рекламации; • Може да провежда телефонни разговори; • Може да изразява лично мнение и да го защитава с аргументи; • Може да коментира различия в поведението на хората; • Може да вербализира данни от графика; • Може да формулира кратко приветствие на български език; <u>Продуктивни умения (Писане):</u> • Може да попълва формуляри; • Може да си прави записки; • Може да формулира писмени указания за сътрудниците си; • Може да съставя кратки съобщения; • Може да съставя писмено запитване.
Допълнителни указания	
Материали от Download-Center	Работни листи (копия); Мр3-аудиофайлове на текстовете за слушане; Допълнителни материали (копия)
Технически средства	Мр3-плейър, интернет връзка, речници
Методически указания	Преподавателят може да избира материалите в ред и обем според нуждите на обучаваните.

Урок 1

ТУРИЗМЪТ – БИЗНЕС И РАЗВЛЕЧЕНИЕ



Кои черти характеризират според вас съвременния турист? Коментирайте и допълнете:

- а) интересува се от други страни;
- б) опознава други култури;
- в) спортува;
- г) забавлява се;
- д) обича да се снима;
- е)
- ж)

Защо според вас тези туристи гледат в различни посоки? Покажете свои снимки от пътувания и ги опишете накратко.

1. Какви асоциации буди думата „туризъм“?
Съберете мнения и обобщете.

Знаете ли, че основател на туризма в България е писателят Алеко Константинов?



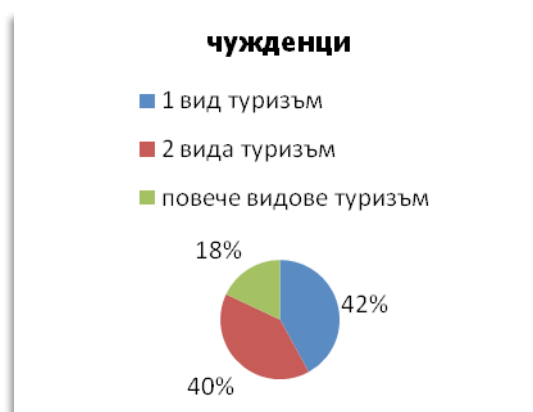
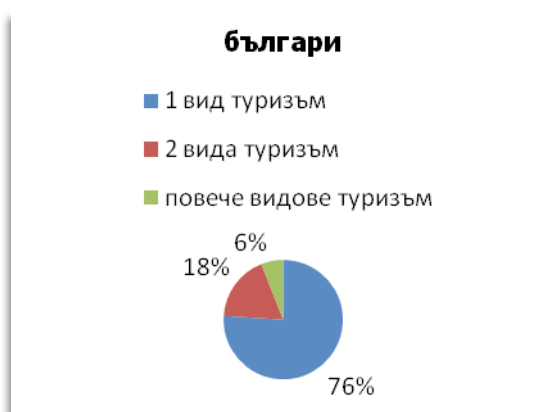
2. Подредете в колонките посочените разновидности на съвременния туризъм. Допълнете.

културен вътрешен селски организиран краткотраен винен балнеоложки
трансграничен екстремнен неорганизиран спортен индивидуален планински
дълготраен събитийн международен ежеседмичен религиозен групов

Цел на пътуването	Организация на пътуването	Посока на пътуването	Времетраене на пътуването

Говорене

1. Кой вид туризъм предпочитате? А кой вид не искате да упражнявате?
2. Какво правите по време на ваканцията: пътувате с приятели, ходите на море, спортувате или ...? Представете заниманията си в групата.
3. Графиките илюстрират колко вида туристически дейности практикуват туристите в България. Разгледайте и сравнете двете графики. Какви са различията между българските и чуждестранните туристи?



Данни по: http://www.tourism.government.bg/files/statistics/file_85_bg.pdf

Слушане

1. Чуйте разговорите. Къде се провеждат те?
В радиото: *текст № ...* В информационен център: *текст № ...* На гарата: *текст № ...*
2. Прослушайте текстовете още веднъж. Маркирайте с х верните твърдения.

Текст 1	Текст 2	Текст 3
а. Приятелите идват често в България.	а. Пътниците купуват билет за експресен влак.	а. Велико Търново организира изложение „Културен туризъм“.
б. Те пътуват индивидуално.	б. Билетът за календарен влак е по-скъп.	б. Интерес към града проявяват румънски туристи.

Четене

- Свържете понятията *туристическа дейност* и *туристически продукт* с определенията:
А/ представлява съвкупност от услуги, които даден туристически обект предлага и/или предоставя на туристите.
Б/ обхваща хотелиерство, ресторантьорство, туроператорска и туристическа агентска дейност, както и допълнителни туристически услуги.
- Потърсете значенията на съкращенията, свързани с публикуването на закон:

ДВ – чл. – изм. –
бр. – доп. –
- Прочетете откъса от Закона за туризма, 1-ва част, Глава първа, Общи положения (Октомври 2007 г., изм. ДВ. бр. 31 от 21 Март 2008 г.).

Маркирайте вярното:

Член 2 от закона дефинира

- А. целта на туризма
- Б. целта на закона

Член 3 от закона дефинира

- А. туризма и туристическите дейности
- Б. контрола над туроператорите

Чл. 2. Целта на закона е да:

- осигури условия за развитие на туризма като отрасъл с приоритетно значение;
- въведе единни критерии за извършване на туристически дейности;
- осигури защита на потребителите на туристическия продукт;
- определи правата и задълженията на лицата, имащи отношение към туризма;
- (доп. - ДВ, бр. 39 от 2004 г., в сила от 14.11.2004 г.) регламентира контрола върху туристическите дейности и качеството на туристическия продукт.

Чл. 3. (1) Законът регулира туризма като съвкупност от специфични стопански дейности, пътувания, участия в културни прояви, форуми и други, осъществявани в туристически обекти и насочени към създаване, предлагане, реализация и потребление на стоки и услуги, които формират туристическия продукт.

(2) Туристически дейности са:

- туроператорската дейност и туристическата агентска дейност;
- хотелиерството и ресторантьорството;
- предоставянето на допълнителни туристически услуги.

- Маркирайте с х вярното твърдение.

да не

- Туризмът в Република България е важен клон на икономиката.
- В туристическата дейност трябва да съществуват различни критерии.
- Лицата, работещи в туризма, имат само задължения.
- Законът регламентира и контролира качеството на туристическия продукт.
- Хотелиерството и ресторантьорството са допълнителни туристически услуги.

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

Граматика

Свършен и несвършен вид на глагола

Изберете подходящата форма на глагола.

Тайни клиенти (оценяват/оценят) не само знанията на служителите, но и начина, по който те (поднасят/поднесат) информацията: дали (обясняват/обяснят) разбираемо, дали (правят/направят) предложенията си интригуващо, или просто (прочетат/четат) информацията. Тайният клиент (отчете/отчита) и вежливото отношение на служителя. Освен на чистотата, реда и професионалния вид на служителите в офиса тайният клиент (прави/направи) оценка и на усилията да се (създадат/създават) лоялни взаимоотношения с клиента. (Потърси/Търси) се отговор на въпроса: Как клиентите се (предразполагат/предразположат) да дойдат отново?

NB!

Глаголите от несвършен вид показват незавършеност или повторемост на действието.

Сценарий:

На ваканция в България

1. стъпка: Обмисляте с приятели пътуване до България. Ваш познат ви показва 3 текста, като е маркирал интересната според него информация. Прочетете тези текстове. Обсъдете тематизираните форми на туризъм.

A. Разкажете повече за музея на виното в Плевен. Колко експоната има показани тук?

Това е **единственият пещерен музей на виното на Балканския полуостров**. Площта му е 650 кв. м. Тук има уреди, свързани с винопроизводството от тракийско и римско време до Средновековието. Показваме и снимки и реплики на известни съкровища, открити по нашите земи. Най-многобройни са **експонатите бутилки**, те са над 12 000 от различни реколти и сортове и могат **да бъдат закупени**. Атмосферата в музея е **магическа**.

Б. Вие сте в Банско за пореден път. С какво ви привлича курортът?

Определено Банско е най-модерната **ски зона** в Източна Европа. Организацията е на изключително **професионално равнище**.

В. Близо половин милион туристически посещения са реализирани в селата през последните години по данни на Българската асоциация за селски и екологичен туризъм (БАСЕТ), съобщи inews.bg. Момчиловци и Добринище са пионери в тази област, като **развиват селски туризъм от преди 15-20 години.**

По: <http://www.touristmedia.info/bg/articles>

2. стъпка: Изберете форма на туризъм и дестинация. Обосновете избора си. Опорни изрази средства ще намерите в *Допълнителни материали*.

3. стъпка: Разпределете задачите: търсене на хотел в сайтове на избраната дестинация, избор на превозно средство и цена. Представете информацията.

4. стъпка: Напишете имейл до ваш български приятел и го уведомете за намерението си. Задайте му въпроси за времето и за подходящо за сезона облекло. Помолете го да ви даде съвети за престоя ви.

Урок 2

ПРИЯТНО ПЪТУВАНЕ!



На път

Сн. Д. Попова

През последните тридесет години в Европа настъпи бум на мобилността. За милиони жители пътуването се превърна не просто в реалност, а в право.

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/bg/index.html>

Пожелания за добро пътуване:

На добър път!

Приятно пътуване!

Лек път!

1. Какви думи, свързани с *пътуване*, можете да изброите? Проверете знанията си, като направите „речник“ по темата.

АБВ на пътуващите

А автобус, аерогара, ...	З	О	Х
Б	И	П	Ц
В	Й	Р	Ч
Г	К	С	Ш
Д	Л	Т транспорт, такси, ...	Щ
Е	М	У	Ю
Ж	Н	Ф	Я

2. Запишете синонимите.

летище
пасажер

дестинация
аутобан

3. Свържете съществителните с подходящите глаголи.

организирам → билет
купувам → пътуване
чета → полет
анулирам → инструкциите
извиквам → отстъпка
ползвам → такси

качвам се → от кораба
пътувам → с такси
слизам → в самолета
минавам → към изход 4В
тръгвам → през митнически контрол

Четене

1. Какво търсят пътуващите? Резервация за пътуване до Велико Търново имат:

- | | |
|--|-------------|
| а) семейство Шмит, което се интересува от архитектура | текст _____ |
| б) Маркус, който изследва манастири | текст _____ |
| в) възрастна двойка, която иска да прекара приятна вечер | текст _____ |
| г) Клаудия, която е любителка на старите занаяти | текст _____ |

Коя оферта е подходяща за тях? Прочетете текстовете и изберете.

А.

„Самоводската чаршия“ е улица, която продължава да пази духа, традициите и романтиката на Възраждането. Сега там работят различни занаятчийски работилници.

Б.

Шоуто „Звук и светлина“ на хълма Царевец е впечатляваща атракция за гостите на града. Аудио-визуалната програма комбинира звукови и светлинни ефекти и пресъздава моменти от историята на старата българска столица.

В.

Преображенският манастир е най-големият сред великотърновските манастири и квартали в страната. Разположен е на 7 км. от Велико Търново. Основан е през 11 в.

Г.

Арбанаси е селище с характерни къщи и църкви с богата вътрешна украса, резба и стенна живопис от XVI — XVIII в. Заради тези уникални паметници Арбанаси често се посещава не само от туристи, но и от учени, архитекти, художници и др.

2. Допълнете текста, като използвате данните по-горе.

Велико Търново е старата _____ на България. Историческият _____ Царевец предлага на гостите на града живописна аудио-_____ програма. Интересно място за разходка е една улица в старата част на града, където туристът може да посети различни занаятчийски _____. Къщите са от периода на българското _____. Околностите на града също представляват интерес: на 7 км. е кварталът по големина български _____, наблизо се намира интересното селище Арбанаси, неговите _____ и _____ са уникални паметници на културата.

Всеки посетител на страната се сблъсква с думата „Възраждане“ (Българският ренесанс). Това е важен период в историята на България (XVIII-XIX век), свързан с борбите за национално освобождение и еманципация на българския народ.

Слушане

1. Прослушайте съобщенията. Къде можете да ги чуete?

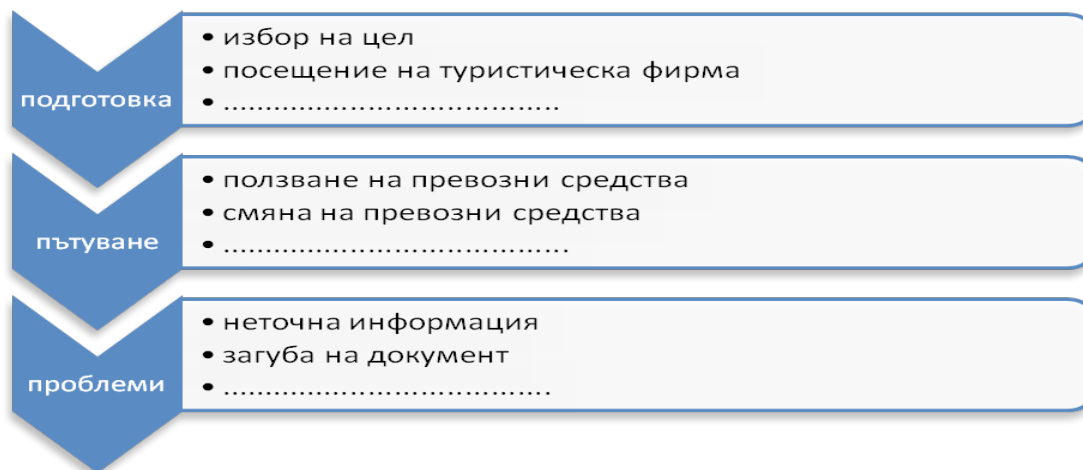
текст № _____ текст № _____ текст № _____ текст № _____ текст № _____
във влака на гарата на летището на автогарата в автобуса

2. Прослушайте разговорите. Верни ли са твърденията:

	Текст 1	да	не		Текст 2	да	не
1.	Пътник търси кола под наем.			1.	Пътникът има два куфара.		
2.	Пътникът ще пътува за аерогарата.			2.	Багажът е в багажника.		
3.	Колата ще дойде след 15 мин.			3.	В момента няма голямо движение.		

Говорене

1. Образувайте три групи. Всяка група да подготви информация за дейностите при зададения момент от пътуването. Представете резултатите в пленум.



2. Когато човек пътува в непозната страна, сравнява видяното с нещата в родината. Обръща внимание на различията в:

- ☐ храната
- ☐ начина на общуване
- ☐ обичаите
- ☐ архитектурата
- ☐

Допълнете, коментирайте и илюстрирайте с примери от собствени преживявания.

Граматика

Изразни средства за време и място

1. Допълнете липсващите предлози за време.

- Клиент: Бих искал да направя резервация за пътуване, София-Варна и обратно.
Служител: ____ кои дати ще пътувате?
К.: ____ 22.об., ____ сряда. Връщането е ____ три дена, ____ 25.об.
Сл.: За съжаление няма запазени места ____ 25.об. Трафикът ни ____ юни е много натоварен.
Кл.: О, не! Аз трябва да съм в София най-късно ____ събота, ____ 12 ч.! Защото ____ 13 ____ 18 ч. имам уговорена среща с представител на нашата фирма партньор.
Сл.: Ще трябва да пътувате ____ нощта. Мога да ви предложа спален вагон, така ще спите ____ сутринта и ще пристигнете навреме в София.
Кл.: Много ви благодаря!

2. Допълнете липсващите думи.

до кога, кога, оттам, никъде, там, къде, някъде, тук

..... мога да получа информация за пътуването? Имате ли проспекти за балканските страни? Ще бъда в София, има ли директни полети за Дубай? трябва да направя резервация? са валидни промоциите? Ако избира тази дестинация, ще има ли представителство на страната? Има ли описание на всички необходими документи, защото не намерих такава информация?

Сценарий:

Един ден като практикант в туроператорска фирма

1. стъпка: Телефонът звъни. Приемате съобщение за корекции в програмата на пристигаща група. Запишете промените.

група	посрещане	хотел
• 14 души • 22.10 ч.	• микробус • паркинг вдясно	• първо вечеря • настаняване после

2. стъпка: Съобщете устно на управителя на фирмата за промените.

3. стъпка: Потърсете на сайта на **Пътнически превози** удобен автобус преди обяд за групата туристи, които ще пътуват от София за Варна.

4. стъпка: Изпратете SMS на организатора на пътуването с предложението си.

Урок 3

ДОБРЕ ДОШЛИ В ХОТЕЛА!



Лоби бар

Сн. Л. Иванова

Категоризация на хотелите

- според предлаганите услуги:
с две, три, четири, пет
звезди;
- според местоположението:
планински, морски, градски,
извънградски, парк-хотел

1. Кои възможности за пренощуване ще отнесете към:

хотелиерство

парахотелиерство

къща за гости, хостел, хотел, стая под наем, мотел, къмпинг,
бунгало, хижа

Знаете ли, че
началото на
хотелиерството
е поставено
още от
шумерите?

2. Задраскайте невярното:

1. Помещения в хотела са:

стая, апартамент, фойе, лоби бар,
конферентна зала, концертна зала,
ресторант, фитнес зала, сауна

2. Хотелската стая предлага:

легло, маса, гардероб, пералня, хладилник,
стол, кресло, огледало, телефон, сейф,
телевизор, климатик

3. Свържете служителите в хотела с техните функции:

управител	пренася багажа на гостите, придружава ги, изпълнява услуги
рецепционист	поддържа хигиената в хотела, почиства стаите, следи за изправността на уредите
пиколо	организира и контролира служителите, следи за обслужването на гостите
камериерка	посреща и регистрира гости, дава ключ за стаята, изготвя сметката на госта

Писане

1. Запишете българските съответствия на съкращенията:

ОВ -

ВВ -

ALL -

2. Попълнете адресната карта за нощувка в хотела с вашите данни.

		Хотел Липите гр. София Тел. 123 123 123	
#3214			
АДРЕСНА КАРТА		Ном. в регистъра: 266	
Име по паспорт:			
Роден на:	ЕГН:	Пол:	
Паспорт ном.:			
Издаден в:	на:	валиден до:	
Гражданство:			
Адрес:			
Влязъл през КПП:			
Цел на посещение:		Ваучер №	
Регистриран в:		регистрирал:	
Хотел Липите	гр. София	Стая:	
Регистриран на:			

Говорене

1. Прочетете на глас услугите, които предлага съвременният хотел:

ресторант	сауна	самостоятелен санитарен възел	конферентна зала
паркинг	барбекю	спа услуги	сателитна телевизия
басейн	минибар	(безжичен) интернет	климатик
фитнес	сейф	химическо чистене	екскурзии

2. Прочетете разговора между гост на хотела и администратор. Проведете аналогични диалози. Използвайте информацията от брошурата.

К.: Извинете, в брошурата пише, че хотелът разполага с открит басейн.
А.: Да, разбира се. Хотелът има открит басейн.
К.: Как можем да го ползваме?
А.: Ползването за гостите на хотела е безплатно.
К.: А как стои въпросът с конния спорт?
А.: Можем да ви съдействаме. Услугата се заплаща допълнително.

Допълнителни услуги:
ресторант, спа център, открит басейн, конферентна зала, охраняем паркинг, румсървиз, гладене, конен спорт, туристическо обслужване, организиране на посещения на забележителности, коли под наем.

Рекламна брошура

Четене

1. Прочетете рекламата на хотела. Запишете данните в колонките.

Хотел *Мистрал* е луксозен хотел в града на липите. С непосредствената си близост до центъра на града той е напълно подходящ както за бизнес, така и за развлечения. Всички стаи в хотела са климатизирани, с отделни баня и душ кабина, минибар, бюро, телевизор с LCD плосък екран и сателитни канали. В хотела има 2 конферентни зали. Освен това разполага със собствен гараж. На разположение на гостите са СПА център със сауна, спортен център, безплатна Wi-Fi мрежа, ресторант, кафе-сладкарница и пицария.

Разположение	Целеви групи	Обзавеждане на стаите	Допълнителни услуги

2. Прочетете рекламите. Кой гост коя реклама ще предпочете?

- А. група бизнесмени _____
Б. любители на старинната архитектура _____
В. любители на лукса _____

1.

Хотелът разполага с 6 двойни луксозни стаи и два мезонетни апартамента. Стаите са уютно обзаведени със самостоятелни тераси. Апартаментите са на две нива с отделни помещения и предлагат лукс и стил.

2.

Хотелът е модерна сграда в центъра на града. Тук ще намерите отлични условия за бизнес посещение, индивидуални и групови мероприятия. За многобройните гости на града хотелът е удобен за почивка и релакс.

3.

Хотелът се намира в централната част на село Арбанаси. Той е изцяло в традиционния арбанашки стил и съчетава старинна сграда със 150-годишна история и два новопостроени архитектурни ансамбъла.

3. От какво се оплакват гостите на хотела? Запишете срещу оплакването.

шум достъпност обслужване разположение на стаята

Резервирах стая с изглед към морето, а гледах към една стена.

1. _____

Персоналът невинаги беше много любезен.

2. _____

Хотелът нямаше условия за хора с увреждания

3. _____

Стаята беше чудесна, но не можах да спя от музиката в ресторанта.

4. _____

Сценарий:

Един тежък ден в хотела

1. **стъпка:** Чуйте записаното съобщение от клиент, който иска корекция на направена резервация. Нанесете промените върху формуляра.

Хотел Радина гр. Велико Търново тел. 062 67 2247	
Резервация номер: R. 39	
Статус:	Потвърдена
Клиент:	Мария Емилиянова Йосифова
Организатор:	туроператор „Е-Тур“
Престой (Бр. нощ.):	12/04/2011 – 13/04/2011 (1)
Тип стая:	DBL
Брой гости (В+Д):	1 (1 + 0)
Храна:	BB
Цена на стаята (1 нощ):	80.00 BGN
Общо за престоя:	80.00 BGN
Изискуем депозит:	40.00 BGN
Депозитът се връща при анулиране на резервацията до 5 дена преди датата на пристигането. Извън този срок или при непристигане депозит не се връща.	

2. **стъпка:** На рецепцията сте, телефонът звъни. Запишете съобщение от транспортната фирма за планираната екскурзия на гостите.

Вид на автобуса:	Час на тръгване:
Седящи места:	Продължителност на пътуването:
Място на тръгване:	

4. **стъпка:** Гости на хотела имат молби, оплаквания или въпроси. Рецепционистът е оставил кратки бележки. Прочетете ги и го попитайте правилно ли сте разбрали съдържанието им. Можете да ползвате изрази от *Допълнителни материали*.

312 – събуждане в 5.30 ч.	608 – шум от ресторанта след 24 часа	512 – музей на Възраждането, преводач?	407 – изгубен паспорт?
------------------------------	--	--	---------------------------

Урок 4

А ОПИТАХТЕ ЛИ ...?



Всичко на масата!

Сн. И. Лазаров

Когато сме в непозната страна, опознаваме и нейните традиции в храненето.

Какви традиционни български храни познавате?

Кой е според вас най-добрият посредник между туриста и местната кухня: ресторантът или ...?

1. Попълнете асоциограмата.



Знаете ли, че съществителното *ресторант* е етимологично свързано с глагола *възстановявам се*?

2. Свържете лицата с дейностите им:

сервира храна, приготвя ястия, приема поръчка, носи сметката, отговаря за качеството на храната, връща ресто, благодари за доброто обслужване, поздравява гостите, отсервира, заплаща консумацията, поръчва нещо за ядене, храни се, поддържа хигиена в кухнята, прави рекламата, спазва технологията за приготвяне на храната, чете менюто.

готвач: приготвя ястия,

келнер:

клиент:

3. Кое е важно при оценката на едно заведение? Допълнете и обсъдете.

- ▶ интериорът
- ▶ богатият избор на храна и напитки
- ▶ обслужването
- ▶ оформлението на менюто
- ▶ ...

4. Какъв е според вас идеалният ресторант за туристи? Опишете.

Четене

1. Прочетете информацията *Обекти на контрол в заведенията за хранене*.

1. Сградите и помещенията, където се осъществява дейността.
2. Оборудването на обекта.
3. Доставка и съхранението на продуктите.
4. Обработката на продуктите и приготвянето на храните по менюто.
5. Пътищата на движение на продуктите, персонала и отпадъците.
6. Хигиенизирането на обекта и хигиена на персонала.
7. Персоналът – неговото обучение и разпределението на задълженията.
8. Мерките против вредителите.
9. Документирането на мерките за безопасност на храните.

Отбележете по кое изискване от списъка се извършва проверката:

- А. Има ли добра вентилация в помещенията?
- Б. Къде е складът за продуктите?
- В. Къде може да се измие персоналът?
- Г. Как процедурите с отпадъците?
- Д. Имате ли книга с инструктаж за служителите?

точка 1

2. Прочетете рекламата. Потърсете информацията в текста и запишете.

При стария дъб е ресторант, запазил автентичния вкус от миналото. Предлагат се предимно традиционни български ястия. Собственикът на ресторанта е потомствен готвач. Запазени са доста оригинални старинни съдове, в които се готви и сервира и до днес. Ресторантът разполага с голяма лятна градина и с детски кът. Всеки петък и събота се свири на живо българска народна музика. Ресторантът е подходящ за тържества и купони.

Заповядайте в ресторанта - Невероятна кухня на народни цени.

ястия:	готвач:
цени:	допълнителни екстри:

3. Прочетете имейла на гост на ресторанта до приятел. Кои качества от рекламата са оценени положително, кои не?

Здравей Петьо,

снощи бяхме на ресторант, затова не се обадох. Прекарахме чудесно. Бяхме в лятната градина, където имаше място и за децата. Ядохме стари български ястия, които почти бях забравил. Но знаеш ли, децата не ги харесаха, искаха хамбургери. Жена ми беше доволна, че в ресторанта има оркестър, но не ѝ хареса, че свирят само българска музика. Какво да се прави, всеки има право на свой вкус! Да се видим утре? Чао!

Димитър

Слушане

1. Прослушайте диалозите.

- Какви ситуации отразяват?
- Кои са участниците в тях? Запишете.

похвала: диалог № _____ резервация: диалог № _____ оплакване: диалог № _____

2. Чуйте разговора. Как разговарят според вас участниците в него? Маркирайте с + и – учтивото и неучтивото говорене.

келнерка:

клиент:

клиентка:

Говорене

1. Допълнете поводите за недоволство от страна на гостите в ресторанта. Илюстрирайте с примери.

Образец: Клиентите смятат, че яденето е студено / че салатата не е прясна / ...
Клиентите се оплакват, че порцията е много малка ...



2. Съставете диалози между гости на ресторанта и келнери. Представете и обсъдете ситуациите в групата. Можете да си помогнете с изрази от *Допълнителни материали*.

Сценарий:

Ходенето на ресторант като работа

Трябва да организирате обяд за група от 15 души, от които 5 деца. Участниците в групата са с различни кулинарни предпочитания. Лято е.

1. стъпка: Изберете подходяща оферта.

► Прочетете двете реклами.

а) Ресторант *Аглика*

Ресторантът с 90 места предлага разнообразно и традиционно меню. Битовата механа е с 60 места и жива музика. Неповторима панорамна гледка към Царевец и Арбанаси.

От: Рекламна брошура

б) Механа *Извора*

Механа *ИЗВОРА* е удостоена с приза „Ресторант на годината“. 230 места, 2 зимни градини, лятна градина, над 450 предложения за храни и напитки, барбекю, чеверме, ястия на пещ, фолклорна програма, аквапарк, зоокът, детска площадка.

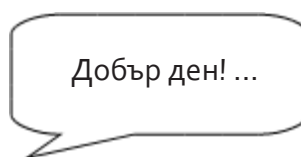
От: Рекламна брошура

► Мотивирайте избора си пред групата, като съпоставите офертите според:

Възможност за хранене на открито
Предлагане

Музика
Други екстри

2. стъпка: Уговорете по телефона среща с управителя на избрания ресторант.



3. стъпка: Уточнете с управителя меню за групата.

... По-късно в ресторанта:

4. стъпка: В заведението възникват проблеми. Обяснете на сервитьора, че:

- ☐ искате да смените една от масите;
- ☐ приборите не са достатъчно;
- ☐ един от гостите иска да смени десерта;
- ☐ искате да поръчате още напитки;
- ☐ едно от децата се е изгубило.

5. стъпка: Благодарете за обслужването и добрата кухня.

Урок 5

МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА



Рекламна витрина

Сн. Л. Иванова

В YouTube може да видите рекламен клип за България
Magic Lives Here.

Опишете впечатлението си.

Отговаря ли този клип на представата ви за страната?

Опишете витрината. Какъв вид туризъм рекламира?

1. Прочетете трите различни рекламни слогана за България като туристическа дестинация. Кой от тях ви допада и защо?

Отворени врати към отворени сърца

Магията живее тук

Потърси България

2. Свържете различните видове рекламни материали с дефинициите:

1. слоган	А. листовка
2. проспект	Б. вид късометражен филм
3. видеоклип	В. рекламно средство с текст и изображение за залепяне на стена
4. плакат	Г. кратък текст (сентенция, фраза или мото), водещ и запомнящ се мотив в рекламна кампания
5. уебсайт	Д. брошура с рекламен характер
6. флаер	Е. съвкупност от уебстраници с общ URL

3. Допълнете компонентите на маркетинговия микс. Къде е мястото на рекламата?



Граматика

Допълнете формите за множествено число.

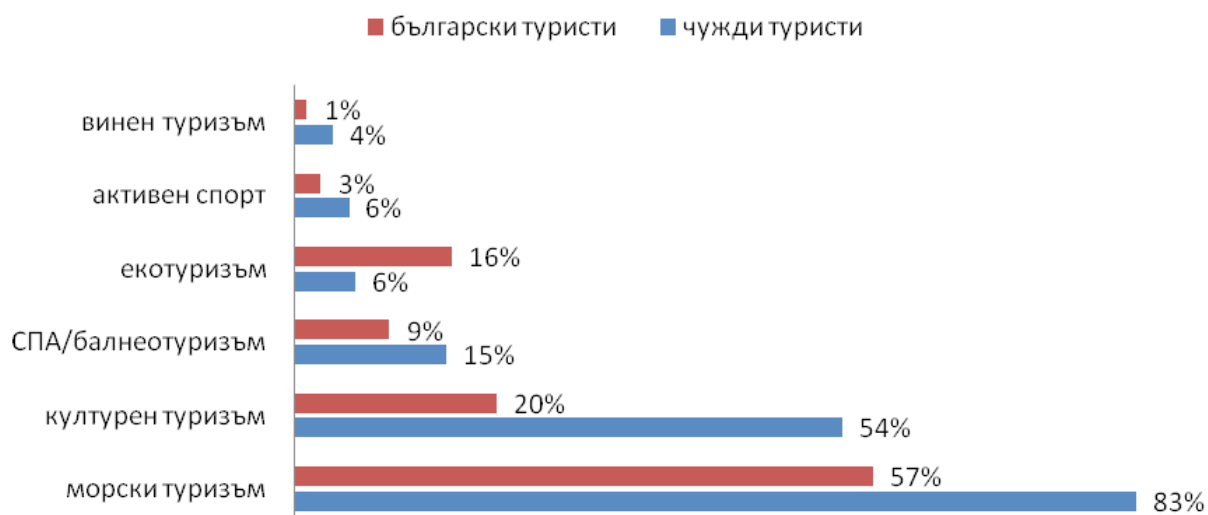
На клиентите си предлагаме няколко рекламни материал___. Един от рекламните ни материал__ е пътеводителят за приключения и гостоприемство, който има вече 5 издани___. Той представя над 100 къщ___ за гост___ и хотел___, 21 обект___ със сертификат „Зелена къща“, много вариант___ за отдих на туристите, 7 информационни център___ към защитени територии, много приключенски програм___ в България и чужбина, 11 предложени___ за винен и кулинарен туризъм и много други.

NB!

Съществителните от м.р. за не-лица имат две форми за множествено число.

Говорене

1. Разгледайте графиката, която отразява предпочитанията на туристите. Опишете данните и отговорете на въпросите:
 - а. Кои са най-предпочитаните форми на туризъм в България?
 - б. Какви факти може да посочите като обяснение?
 - в. Какви разлики установявате в предпочитанията на българските и чуждестранните туристи?
 - г. Какви изводи правите за успешна туристическа дейност в България?



Данни по: http://www.tourism.government.bg/files/statistics/file_85_bg.pdf

2. Предвид графиката изберете форма на туризъм, която се нуждае от повече реклама. Формулирайте своето предложение.

Четене

1. Прочетете следната кратка информация. Кои от посочените трудности в маркетинга смятате за значими?

Маркетингът проучва:

- ☐ Броя посетители в дадена дестинация;
- ☐ Спецификата на гостите;
- ☐ Мотивите за посещението;
- ☐ Спецификата на дестинацията;
- ☐ Достъпността на дестинацията.

Трудности в маркетинга:

- ☐ Трудна координация между различни участници, които предлагат туристически услуги;
- ☐ Неясни очаквания у госта;
- ☐ Все по-високи изисквания от страна на туристите;
- ☐ Изострена конкуренция.

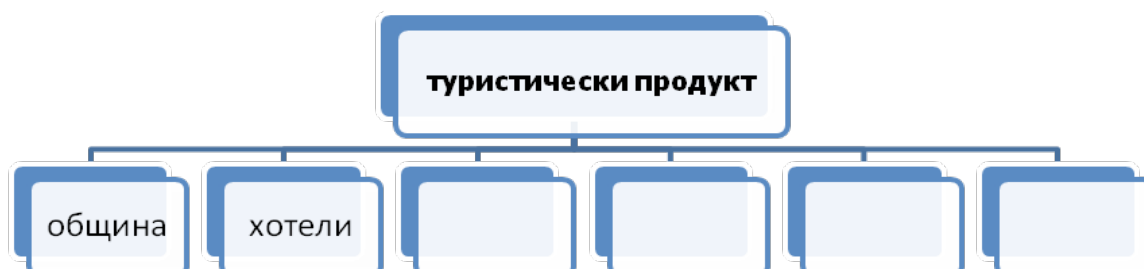
2. Допълнете липсващите глаголни форми в перифразирания текст.

установявам се, посещавам, отчитам се, съм, посещавам, представлявам, предлагам, играя, координирам се, предлагам, съм, очаквам, повишавам се, променям се, пътувам, имам, нараствам, стремя се

Чрез наблюдения и анкети _____ колко души _____ даденото място. _____ какви _____ гостите по възраст, професия и др. и защо _____ това място. Друг важен въпрос _____ особеностите на дестинацията, какви възможности _____ тя на туристите. Голяма роля _____ и инфраструктурата. Много трудно _____ дейността на всички, които _____ туристически услуги. Гостите невинаги _____ наясно какво могат да _____ в дадена дестинация. _____ техните изисквания към предлагащите туристически услуги, защото начинът на живот _____, защото човек _____ много и _____ база за сравнение. _____ конкуренцията между туроператорите, всеки _____ към по-добра реализация.

ПРОЕКТ

Кой участва в създаването на туристическия продукт и в предлагането на туристическата услуга? Потърсете информация и представете в пленум.



Слушане

- Чуйте разговора между двама колеги в офиса. Каква е темата на този разговор?
А. За и против рекламата Б. Предпоставки за успех на фирмата
- Верни или грешни са твърденията?

	да	не
1. Мениджърът смята рекламата за основен фактор за успеха.		
2. Според него най-добрата реклама е отличното обслужване на клиентите.		
3. Аз-маркетингът е добра концепция.		
4. Фирмата отчита успеха си според своите лоялни и спечелените нови клиенти.		

Сценарий:

На кого да се възложи поръчка за рекламни материали?

- стъпка:** Прочетете обявите на две дизайнерски фирми. Обсъдете с останалите сътрудници от фирмата качествата им.

А

Рекламните ни специалисти ще Ви провокират с разнообразни, различни и интересни решения за Вашата основна стъпка към успеха – имиджа на Вашата фирма. Всеки партньор е уникален. Затова с помощта на изпитани рекламни стратегии, много желание и въображение екипът ни съумява да открие най-характерните и индивидуални за всеки клиент черти, да ги подчертае и да ги представи по запомнящ се начин.

В

Предлагаме:

- дизайн на всички видове печатна реклама (списания, листовки, флаери, брошури, каталози, папки, пликове и т. н.);
- фирмена идентификация:
 - дизайн на лого;
 - изграждане на фирмен рекламен имидж;
- дигитален печат на рекламни материали (визитки, менюта, етикети, плакати, бланки и др.) - бърз печат на малки тиражи с високо качество.

- стъпка:** Изберете дизайнерска фирма и мотивирайте избора си.
- стъпка:** Съставете писмено запитване до избраната фирма за условията на евентуална поръчка на флаери (брой, цена на услугата, срок).

Допълнителни материали към урок № 1 : ТУРИЗМЪТ – БИЗНЕС И РАЗВЛЕЧЕНИЕ

Транскрипти на текстовете за слушане

упр. 1

Текст 1: А. Добър ден!

Б. Добър ден. Седнете, моля! С какво мога да ви помогна?

А. С приятелите ми сме за пръв път в България и във вашия град. Искаме да посетим някои забележителности наоколо, но не сме с група.

Б. В такъв случай мога да ви предложа следното ...

Текст 2: А. Един билет до София, моля.

Б. За ускорения влак в 9.42 ли?

А. Да, да.

Б. Десет лева и 50 ст.

А. Но аз пътувах преди три дни и билетът струваше по-малко?

Б. Да, но в България има специална тарифа за почивни и празнични дни. Тарифата се нарича календарна и билетът е по-скъп от обикновено.

Текст 3: А. Да попитаме представителя на общинската агенция по туризъм *Царевград Търнов* във Велико Търново за изложението „Културен туризъм”: Какви са очакванията ви от изложението тази година?

Б. Резултатите са налице. Имаме два пъти повече посетители от чужбина, два пъти повече изложители от България, туроператори, общини и туристически центрове. Самото изложение също има добра реклама, което води и до повече туристи във Велико Търново. Отношенията ни със съседна Румъния и рекламата, която провеждаме там, също дават сериозен резултат – само за великденските празници румънските туристи са 45%. За популяризиране на Велико Търново допринася и нашият сайт на румънски език.

Ключ за упражненията

Увод упр. 2: според целта на пътуване: културен, селски, винен, балнеоложки, екстремен, спортен, планински, събитие, религиозен; според организацията: организиран, неорганизиран, индивидуален, групов; според посоката: вътрешен, трансграничен, международен; според времетраенето: краткотраен, дълготраен, ежеседмичен.

Слушане упр. 1: текст 3; текст 1; текст 2; **упр. 2:** текст 1 – не, да; текст 2 – не, да; текст 3 – да, да.

Четене упр. 1: А. туристически продукт, Б. туристическа дейност; **упр. 2:** ДВ – Държавен вестник; бр. – брой; чл. – член; доп. – допълнение; изм. – изменение. **упр. 3:** Б; А; **упр. 4:** да; не; не; да; не.

Граматика упр. 1: оценяват, поднасят, обясняват, правят, четат, отчитат, прави, създават, търси, предразполагат.

Помощни изразни средства

Към Говорене

Упр. 1 Изрази за изразяване на предпочитания – харесване и нехаресване:

+	-
Предпочитам спортния туризъм, ...	Не предпочитам да ...
Бих предпочел/предпочела ...	Не бих предпочел/предпочела ...
Харесвам ...	Не харесвам ...
Харесва ми ...	Не ми харесва ...
Обичам ...	Не обичам ...
Интересувам се от ...	Не се интересувам от ...
Любимият ми вид туризъм е ...	... не е моят любим вид туризъм.
Ако трябва да избирам, ще предпочета ...	Ако мога да избирам, няма да предпочета ...

Упр. 3 Изрази за описание на графика

Графиката показва ... / От графиката виждаме, че ... / Графиката дава информация за ...
Различия наблюдаваме / се наблюдават при ...
С ...% повече / по-малко са ...
... представлява незначителен / значителен дял от ...
Повече от ... / по-малко от ...
Делът на ... представлява ... голяма / малка част от ...

Към Сценарий

Упр. 2 Изрази за формулиране на предложение, възражение, съгласие

Предложение	Възражение	Съгласие
Предлагам да ...	Не, не е добре да ...	Прав/права си. Имаш право.
Според мен е добре да ...	Не е добра идея.	Да, това е хубаво предложение.
Бихме могли да отидем ...	Не съм съгласен/съгласна.	Съгласен/съгласна съм.
Хубаво е да ...	Дори не си помисляй!	Нямам възражения.
Какво ще кажете, ако отидем ...	Как можа да го предложиш!	Чудесна идея!
...	Изключено!	

Ползвани източници

http://www.tourism.government.bg/files/statistics/file_85_bg.pdf

<http://www.touristmedia.info/bg/articles/Тайни-клиенти-оцениха-български-и-чужди-туристически-агенции/4929/index.html>

http://www.facebook.com/note.php?note_id=312173106245 <http://www.skyscrapercity.com/showthread.php?t=621054&page=43>

<http://svejo.net/1073082-selskiyat-turizam-stava-vse-po-populyaren-a-sega-nakade>

Допълнителни упражнения

1. Изрежете и раздайте картончетата. Всеки участник трябва да открие партньора си.

винен туризъм	търсене на силни усещания; катерене; летене и др.	балнеоложки туризъм	близост до природата; наблюдения на птици; преходи
културен туризъм	посещаване на морски курорти	религиозен туризъм	посещение на винарни; дегустации
екстремн туризъм	минерални води; бани; спа процедури	планински туризъм	посещаване на събития: концерти, празници и др.
екотуризм	пътуване до религиозни места; присъствие на религиозни празници	селски туризъм	излети в планината; преходи
морски туризъм	запознанство с друга култура; посещение на музеи и др.	събитиен туризъм	живот на село; бягство от града; близо до природата

2. Открийте по хоризонталата професиите на лица, заети в туризма.

х	о	т	е	л	и	е	р	ч	о	б	щ	а
н	е	к	с	к	у	р	з	о	в	о	д	в
в	л	е	а	н	и	м	а	т	о	р	е	л
т	у	р	о	п	е	р	а	т	о	р	н	б
б	р	е	с	т	о	р	а	н	т	ь	о	р
о	п	м	т	п	р	е	в	о	д	а	ч	и

3. Свържете синонимите.

дестинация
отрасъл
оферта
тарифа

клон на икономиката
предложение
ценоразпис
посока, направление

Допълнителни материали към урок № 2 : ПРИЯТНО ПЪТУВАНЕ!

Транскрипти на текстовете за слушане

упр. 1

Текст 1: За сведение на пътниците, пътуващи по линията София-Варна. В момента ускорен влак със задължителна резервация № 4142 се движи с 10 минути закъснение и ще пристигне на гара Плевен на втори коловоз. Вагоните на влака са подредени в последователен ред: до локомотива вагон № 1, в края на влака вагон № 4.

Текст 2: Моля, пътниците, които се качиха от град Мездра, да приготвят билетите си за проверка.

Текст 3: Внимание! Умоляваме г-н Щефан Кьониг, пътуващ по линията София – Дюселдорф на авиокомпания Луфтханза да се яви на гише 24 за информация. Повтарям съобщението: г-н Кьониг, пътник на Луфтханза, летящ за Дюселдорф, да се яви на гише 24.

Текст 4: Пристигаме на автогара Юг във Велико Търново. Двайсет минути почивка. Моля, бъдете точни.

Текст 5: Уважаеми пътници, екипът на Централна автогара София ви приветства с добре дошли. Моля не оставяйте багажа си без надзор. Следете информацията на светлинните табла за пристигащи и заминаващи автобуси. Пожелаваме добър път на всички заминаващи.

упр. 2

Текст 1: Такси Алиса, добър ден. – Може ли едно такси за летището? Адресът е ж.к. Младост 1, блок 213, вход Е. – Момент, моля. Изчакайте така ... Колата ще дойде след 5 минути. Номерът на таксито е 39. – Благодаря и дочуване! – Приятен път! Дочуване.

Текст 2: Добър ден! Вие ли сте пътникът за летището? – Да. Добър ден. – Това ли е багажът ви? – Да, този куфар е мой. – Багажа ще оставим в багажника. Заповядайте! И сложете колана, моля. – За колко време ще стигнем летището? – Обикновено пътуването трае половин час. В момента няма интензивен трафик, така че няма да има никакви проблеми.

Транскрипт на съобщението от сценария

Здравейте, настъпиха някои промени в програмата за групата от Грац. Групата пристига в 10 и десет вечерта, но вместо 14 идват 13 души. Има нает микробус, който ще чака пътниците на паркинга, но не вдясно, а вляво на летището. Независимо от късния час гостите първо трябва да бъдат настанени по стаите, след това е вечерята. Това е. Дочуване!

Ключ за упражненията

Увод упр. 2: летище – аерогара; пасажер – пътник; дестинация – цел на пътуването; аутобан - магистрала.

упр. 3: организирам пътуване; купувам билет; чета инструкциите; анулирам полет; извиквам такси; ползвам отстъпка; качвам се в самолета; пътувам с такси; слизам от кораба; минавам през митнически контрол; тръгвам към изход 4В.

Четене упр. 1: семейство Шмит – текст Г; Маркус – текст В; възрастна двойка – текст Б; Клаудия – текст А.
упр. 2: столица; хълм; -визуална; работилници; Възраждане; манастир; къщи и църкви.

Слушане упр. 1: А. туристически продукт, Б. туристическа дейност; **упр. 2:** текст 1 – не, да, не; текст 2 – не, да, да.

Граматика упр. 1: *Клиент:* Бих искал да направя резервация за пътуване. София-Варна и обратно. *Служител:* **На** кои дати ще пътувате? *Кл.:* **На** 22.06., **в** сряда. Връщането е **след** три дена, **на** 25.06. *Сл.:* За съжаление няма запазени места **за** 25.06. **През** юни имаме натоварен трафик. *Кл.:* О, не! Аз трябва да съм в София най-късно **в** събота, **в** 12 ч. **От** 13 **до** 18 ч. имам уговорена среща с представител на нашата фирма партньор. *Сл.:* Ще трябва да пътувате **през** нощта. Мога да ви предложа спален вагон, **на** сутринта ще бъдете в София. *Кл.:* Много ви благодаря! **упр. 2:** **Къде** мога да получа информация за пътуването? Имате ли **тук** проспекти за балканските страни? Ще бъда в София, има ли **оттам** директни полети за Дубай? **Кога** трябва да направя резервация? **До кога** са валидни промоциите? Ако избира тази дестинация, ще има ли **там** представителство на страната? Има ли **някъде** описание на всички необходими документи, защото не намерих **никъде** такава информация?

Сценарий, упр. 1: 13 души вместо 14; паркинг вляво, а не вдясно; първо се настаняват в стаите.

Помощни изрази за описание на път

Тръгвате от хотела в посока към ...
Тръгвате от ... по улица ...
Вървите направо .../ в посока .../ на изток ...
След ... метра завивате надясно/наляво и продължавате по ... към ...
Минавате край ...
Стигате до ...

Ползвани източници

www.velikotarnovo.info/id-41/

http://stockphotobg.com/bg/image_details/index.php?img_id=448&category_id=

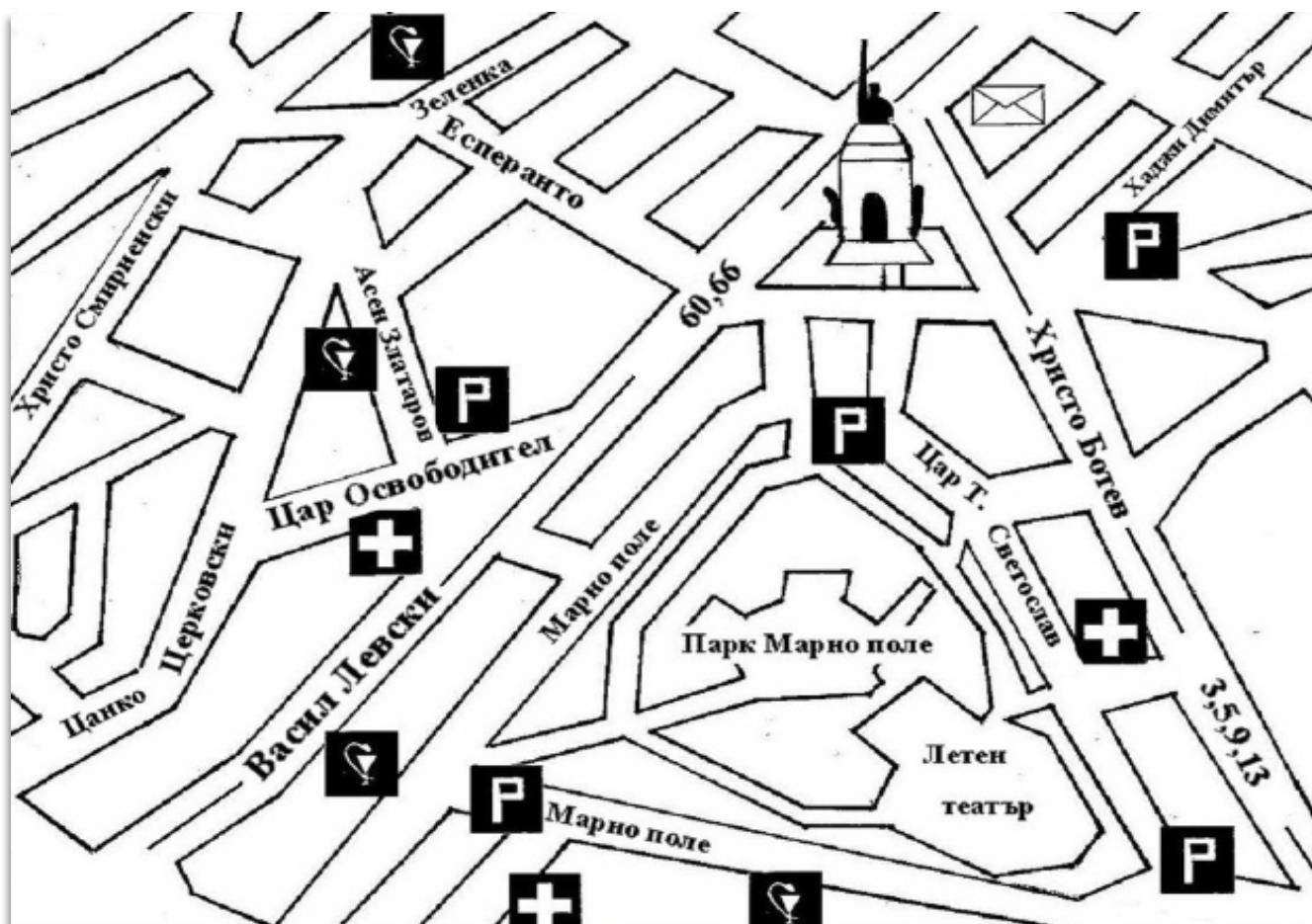
http://www.velikotarnovo.info/id-67/preobrazhenski_monastery.html

<http://www.velikotarnovo.info/id-35/abanassi.html>

(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнителни упражнения

1. Разгледайте картата. Кой автобуси се движат по улиците „Васил Левски“ и „Христо Ботев“?
2. По картата опишете пътя до следните обекти:
 - ▶ от улица „Васил Левски“ до паметника;
 - ▶ от улица „Васил Левски“ до парка „Марно поле“;
 - ▶ от улица „Васил Левски“ до пощата;
 - ▶ от улица „Васил Левски“ до улица „Христо Ботев“;
 - ▶ от улица „Васил Левски“ до аптеката на улица „Зеленка“;
 - ▶ от улица „Васил Левски“ до паркинга на улица „Хаджи Димитър“.



Допълнителни материали към урок № 3 : ДОБРЕ ДОШЛИ В ХОТЕЛА!

Транскрипти към Сценарий

упр. 1

Здравейте, казвам се Мария Йосифова. Преди два дни направих резервация за хотела ви /№39/, но се налагат някои промени. Моята резервация е за една нощ, но искам да попитам: Мога ли да удължа престоя си с още две нощувки? Датите са 12.-14.04.2011. И още нещо: ще пътувам с дете, има ли детско легло в стаята? Извинете за безпокойството и благодаря! Ще чакам отговора ви.

упр. 2

Добър ден, обаждам се от *Автобусни превози – Ловеч* във връзка със заявката за екскурзия на гостите ви. Както и досега, ще ви предоставим най-добри условия: автобус Ман с климатик, 32 седящи места. Автобусът ще дойде пред хотела в 9 часа и ще тръгне в 9.15. Пътуването до Троянския манастир и обратно ще продължи до 16 часа според договорката ни.

Ключ за упражненията

Увод упр. 2: 1 – концертна зала; 2 – пералня. **упр. 3:** управител – организира и контролира служителите, следи за обслужването на гостите; пиколо – пренася багажа на гостите, придружава ги, изпълнява услуги; рецепционист – посреща и регистрира гости, дава ключ за стаята, изготвя сметката на госта; камериерка – поддържа хигиената в хотела, почиства стаите, следи за изправността на уредите.

Писане упр. 1: ОВ – нощувка; ВВ – нощувка и закуска; ALL – предплатена услуга, ол инклузив.

Четене упр. 1: разположение – близо до центъра; целеви групи – подходящ за бизнес и развлечения; обзавеждане на стаите – климатик, баня и душ кабина, минибар, бюро, телевизор; допълнителни услуги – 2 конферентни зали, собствен гараж, СПА център, спортен център, Wi-Fi мрежа, ресторант, кафе-сладкарница и пицария. **упр. 2:** А – обява 2; Б – обява 3; В – обява 1. **упр. 3:** разположение на стаята; обслужване; достъпност; шум.

Сценарий упр. 2: Ман с климатик; 32 седящи места; час на тръгване: 9.15 ч.; място на тръгване: пред хотела; продължителност на пътуването: до 16 часа, т.е. 6 часа и 45 минути.

Помощни изрази за проверка на разбирането

Извинете/Извинявай, правилно ли съм разбрал/а съобщението ...?

Какво означава ...?

Какво имаш предвид, когато ...? / Какво имаш предвид с ...?

Какво пише тук?

Не мога да разбера ... Би ли ми обяснил/а?

Ползвани източници

<http://veliko-tarnovo.pochivka.com/o-650-hotel-elena>

рекламни брошури от Туристически информационен център – В. Търново

(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнително упражнение

1. На кого принадлежат репликите по-долу?

рецепционист камериерка управител гост на хотела пиколо

Образец:

Може ли ключът от стая 421, моля!

гост на хотела

Господин Майер, има съобщение за вас!

.....

Може ли да поръчам събуждане за утре, 6 часа, моля?

.....

Бихте ли ми дали личната си карта?

.....

Подпишете ето тук, моля!

.....

Трябва да обсъдим смените, в които ще работите.

.....

Свободна ли е стаята за почистване?

.....

Заповядайте, ще взема куфара и ще ви

.....

отведа до стаята!

2. Организирайте се по двойки и представете диалози (въпроси на госта и отговори на рецепциониста) по различни ситуации.

Извинете, моля,
къде мога да
обменя валута?

За съжаление в хотела
ни няма обменно бюро.
Но наблизо има банков
клон.

Примерни въпроси:

за транспорт, за забележителности, за развлечения, за обслужването, за ресторанта, за магазин
за сувенири, за план на града и др.

Допълнителни материали към урок № 4 : А ОПИТАХТЕ ЛИ ...?

Транскрипти към текстовете за слушане

упр. 1

Диалог 1

Ръководител на група: Добър ден! Ние сме група от Германия. Имаме резервация за обяд за 25 души.
Келнер: Добре дошли! Заповядайте, моля! Масите за вас са до прозореца. Така ще имате хубава гледка към историческата част на града.
Ръководител: Благодаря! Насам ли?
Келнер: Да, моля, последвайте ме!

Диалог 2

Келнер: Хареса ли ви вечерята?
Клиент: Изключително! Беше невероятно вкусно. Моля, предайте благодарностите ни на готвача!
Келнер: Много се радвам! Ще предам думите ви на нашия майстор-готвач.

Диалог 3

Управител: Проблем ли има?
Келнер: Извинете, господин управител, възникна малък проблем. Сега ще го решим. Клиентите от 2 маса се оплакват, че музиката е много силна и не могат да разговарят. Сега ще намаля звука на телевизора. А на клиентите от 4 маса им е много студено от климатика.
Управител: Няма как да спрем климатика в това горещо време. Има свободни маси. Поканете ги да се преместят.

упр. 2

Келнер: Избрахте ли вече? Може ли да приема поръчката?
Клиент: Съжалявам, но ни е много трудно. Бихте ли ни помогнали? Искаме нещо вкусно, но не можем да разберем ...
Клиент: Извинявай, че ще те прекъсна, но може ли такова нещо! Вижте тук: Салата Мизо (350 г.) с водорасли „Уакаме“, тофу сирене, даши паста за 5.50 лв. От всичко дотук разбирам само грамажа, цената и че става дума за салата.
Келнер: Но госпожо ...
Клиентка: Вижте ... Не искам да си поръчвам всеки път шопска салата, само защото ми е ясно за какво става дума! Но чак пък толкова чужди думи ...
Клиент: Скъпа, забравяш, че дойдохме на ресторант, който предлага и чуждестранна кухня.

Ключ за упражненията

Увод упр. 2: *готвач* – приготвя ястия, отговаря за качеството на храната, поддържа хигиена в кухнята, спазва технологията за приготвяне на храната; *келнер* – сервира храна, приема поръчка, носи сметката, връща ресто, поздравява гостите, отсервира; *клиент* – благодари за доброто обслужване, заплаща консумацията, поръчва нещо за ядене, храни се, прави рекламация, чете менюто.

Четене упр. 1: А – 1; Б – 3; В – 6; Г – 5; Д – 7. **упр. 2:** *ястия* – предимно традиционно български, автентичен вкус, невероятна кухня; *цени* – народни (т.е. ниски); *готвач* – потомствен готвач (т.е. това е семеен бизнес, баща му и дядо му също са готвачи), собственик на ресторанта; *допълнителни екстри* – има лятна градина, детски кът, българска народна музика в петък и събота.

Слушане упр. 1: диалог 1 – резервация/ръководител на група и келнер; диалог 2 – похвала/клиент и келнер; диалог 3 – оплакване/управител и келнер. **упр. 2:** *келнерка* +; *клиент* +; *клиентка* -.

Сценарий, упр. 3:

Помощни изрази за комуникация в ресторанта

Келнер	Гост
Заповядайте, моля.	Какво бихте ни препоръчали?
Ето нашето меню, а това е листът с напитките.	Имате ли специалитет, който да ни предложите?
Избрахте ли вече?	Може ли в салатата да няма яйца? Имам алергия.
Съжалявам много, но не ви разбрах. Бихте ли повторили?	Може ли да ни донесете още ...?
Съжалявам много, но това ястие свърши.	Извинете, искаме да поръчаме нещо допълнително.
Мога да ви предложа ...	Бихте ли ни донесли десерта, моля!
Видяхте ли ...?	Приемате ли кредитни карти?
Бихте ли изчакали за момент!	Благодарим за чудесната кухня!
Момент, моля!	Благодарим за доброто обслужване!
Хареса ли ви?	Запазете рестото, моля.
Как ще платите, моля? С карта или в брой?	
Заповядайте отново!	

Ползвани източници

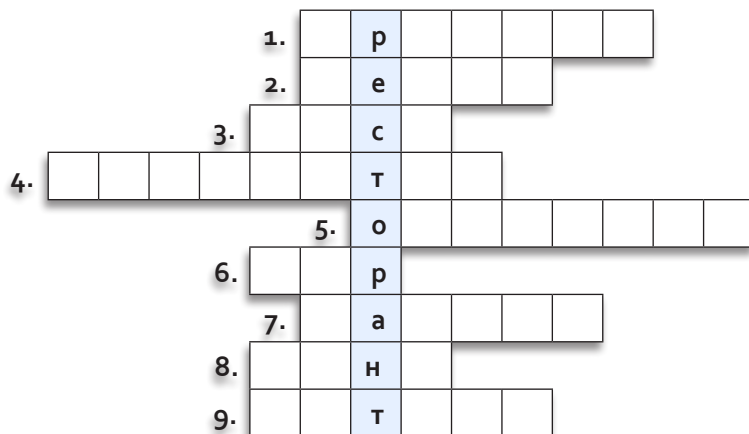
<http://www.haccpbg.eu/info.html>

<http://sofia.pochivka.com/o-438-restorant-mechkite>

рекламни брошури на хотел Аквая, В. Търново, и комплекс Извора, Арбанаси
(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владееене на езика.)

Допълнителни упражнения

1. Решете кръстословицата.



1. Комплект нож, вилица, лъжица;
2. Сумата, която келнерът връща;
3. Основна мебел в ресторанта;
4. Служителят, който ръководи ресторанта;
5. Група, която изпълнява музика на живо;
6. Място, където клиентът може седне и да изпие питие;
7. Сума, която клиентът дава на келнера при добро обслужване;
8. Листът с ястия или напитки;
9. Човекът, който приготвя храната.

2. Открийте отделните характерни за българските ресторанти храни:

б обкюфтетатараторповечешопскасалаташкембечорбасармипитабаницакебапческар а

3. Подредете сричките така, че да получите названията на различни заведения.

Образец: рантсторет – ресторант

хамена –	макръч –
нарнави –	кусзавалня –
карсладница –	цапирия –

4. Изберете подходящата напитка.

вино, ракия, кафе, бира

Шопската салата върви с ...

Пържената риба върви с ...

Пържолата върви с ...

Тортата върви с ...



В разговорния български език се използва думата "капанче" за малките заведения, където стават най-хубавите разговори.

Допълнителни материали към урок № 5 : МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА

Транскрипт на текста от сценария

- ▶ Здравей, малко закъснях, защото имаше задръстване. Какво правиш?
- ▶ Чета нещо интересно от вестник *Капитал*, едно изказване. Ето го тука. На маркетинг мениджъра на Google за Европа.
- ▶ Така ли? Какво казва?
- ▶ Идеята му е, че за успеха е важно не толкова правенето на реклама. По-важно е да се предлага всичко, от което хората имат нужда. Най-добрата реклама е доброто обслужване.
- ▶ Има право.
- ▶ Имаше тук още едно интересно мнение. Да, ето го. Чета направо най-интересното според мен: „Забравете за Аз-маркетинга, на хората не им пука за вашата компания, те се интересуват от себе си ... Затова маркетингането не свършва с покупката, а едва тогава започва ... Попитайте хората как се чувстват, след като са избрали вашия продукт, и след всеки месец бройте колко нови контакти сте създали“. Как ти се струва?
- ▶ Ами нали и нашата концепция е такава: не брой колко хора са ни посетили, а колко туристи са дошли отново и колко нови туристи сме привлекли.
- ▶ Все пак прочети после цялата статия. А сега – на работа!

Ключ за упражненията

Увод упр. 2: 1 – Г; 2 – Д; 3 – Б; 4 – В; 5 – Е; 6 – А. **упр. 3:** продукт, цена, промоция (рекламата е част от компонента *промоция*).

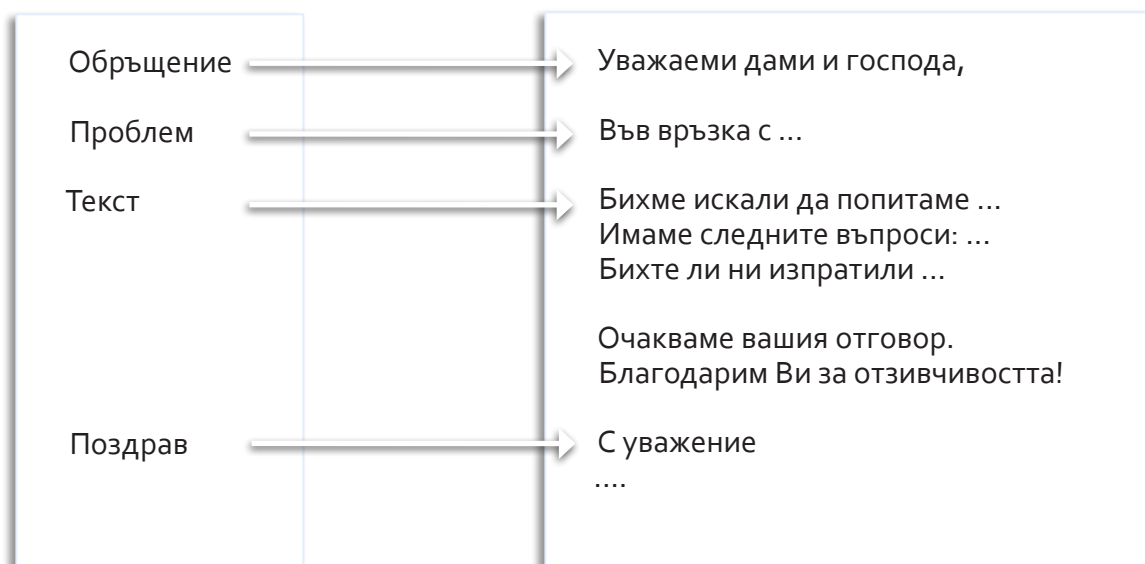
Граматика упр. 1: няколко рекламни материала; един от рекламните ни материали; 5 издания; 100 къщи за гости и хотели, 21 обекта; много варианти, 7 информационни центъра; много приключенски програми; 11 предложения.

Четене упр. 2: Чрез наблюдения и анкети **се установява** колко души **посещават** даденото място. **Отчита се** какви **са** гостите по възраст, професия и др. и защо **посещават** това място. Друг важен въпрос **представяват** особеностите на дестинацията, какви възможности **предлага** тя на туристите. Голяма роля **играе** и инфраструктурата. Много трудно **се координира** дейността на всички, които **предлагат** туристически услуги. Гостите невинаги **са** наясно какво могат да **очакват** в дадена дестинация. **Повишават се** техните изисквания към предлагащите туристически услуги, защото начинът на живот **се променя**, защото човек **пътува** много и **има** база за сравнение. **Нараства** конкуренцията между туроператорите, всеки **се стреми** към по-добра реализация.

Слушане упр. 1: тема Б. **упр. 2:** 1 – не; 2 – да; 3 – не; 4 – да.

Помощни изразни средства, Сценарий

Официална кореспонденция



Ползвани източници

http://www.tourism.government.bg/files/statistics/file_85_bg.pdf

http://www.capital.bg/biznes/media_i_reklama/2008/05/30/503549_marketingut_kato_udovolstvie/

<http://www.baatbg.org/welcome.php?page=36>

<http://411.bg/>

<http://www.ziziprint.com/>

(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнително упражнение

(Ролята на рекламния текст при избора на туриста)

1. Намирате се на българското Черноморие и искате освен плаж, море и слънце да се запознаете с традициите на българското винопроизводство. Прочетете двете обяви:

Енотека ХХ в Пловдив организира тематична вечер „Сорт каберне“ с лектор доц. д-р Петър Иванов. Залата разполага с 50 места. Поради големия интерес тематичната вечер ще се проведе на две дати: 20.08. и 24.08. Заявки за участие се изпращат по имейл с имена и телефон за връзка. Потвърждението е по реда на постъпване на заявките. Потвърждаване или отказ най-късно един ден преди събитието.

Винарска изба УУ в Поморие организира винени турове. Наш технолог ще ви покаже пътя на виното: лозовите масиви, производствения център, избата. Ще имате възможност да дегустирате различните ни вина и ракии в приятна обстановка, както и да закупите или поръчате бутилки от нашето производство.

2. Обсъдете в групата съдържанието на обявите и изберете подходящата за вас оферта.
3. Изпратете запитване за своето участие.

Име:

Тел./факс:

Адрес:

E-mail:

Запитване:

изпрати