

Людмила Иванова

ТУРИЗЪМ

Специализиран български език за туристическия бизнес

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



С финансовата подкрепа на
Европейския съюз



Education and Culture DG
Lifelong Learning Programme

Людмила Иванова

ТУРИЗЪМ

Специализиран български език за туристическия бизнес

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 *туризъм* (автор: Людмила Иванова), като са предвидени опции за обучение на студенти и обучение на работещи специалисти. По-подробна информация за модула *Туризъм* 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

Учебните материали са предназначени за възрастни обучаеми, работещи в сферата на международния туризъм и желаещи 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.

Предпоставки

Модулът насочва вниманието към основната лексика в сферата на туризма, към характерни текстови жанрове и специфични комуникативни ситуации на границата на двете контактуващи култури. Необходими са езикови познания по български език на ниво A1/A2 според Европейската езикова рамка. Друга предпоставка са познания в специализираната сфера на туризма.

Развивани умения

Работата по основните езикови умения *слушане, говорене, четене, писане* е подчинена на нуждите в професионалната сфера, което предполага изборност, но и известна неравнопоставеност – така напр. умението писане е по-слабо застъпено в сравнение с останалите умения поради по-ограничената необходимост от писмено общуване.

Методико-дидактически аспекти

В методическо отношение модулът се опира на Европейската езикова рамка и се фокусира върху проблемите на обучението по специализирани езици. Тъй като ролята на обучаващи могат да поемат и служители от фирми без специализирана методическа подготовка, за тяхно облекчение материалите включват и 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 изрази средства за речева дейност в различни комуникативни ситуации и допълнителни упражнения. Материалът е предвиден за 20 учебни часа.

Подредбата на урочните единици в модула следва 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:

- ❖ **Туризъм в България** (основни понятия в туризма, специфика на туристическата дейност в България, проблеми при контактите между партньори от различни култури)
- ❖ **На добър път!** (проблеми, свързани с пътуването и организацията на пътуването)
- ❖ **В хотела** (организация и специфика на хотелиерството като предоставяне и ползване на услуги)
- ❖ **Ресторантът: храна и още нещо** (ресторантьорство, 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 явления (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, ползвани 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 са на разположение в Downloadcenter.

ОБЩА СХЕМА НА МОДУЛА

Заглавие на урока	Дейности	Текстови жанрове	Специализирана лексика и словообразуване	Граматика	Интеркултурни моменти	Сценарий
1. Туризм в България	говорене, слушане, четене, писане	описание, графика, диалози, писмо (поканя), имейл, съобщение по радиото, приветствие	видове туризм, работещи в сферата на туризма, туристически ресурси; производни прилагателни	свършен и несвършен вид на глагола	проблемни зони в бизнес комуникацията; идентификация на проблеми и предложения за решаването им	подготвяне на презентация
2. На добър път!	говорене, писане, слушане, четене	съобщения, кратки текстови съобщения, гласови съобщения, съвети от наръчник, телефонни разговори	транспортни средства, необходими документи при пътуване, органи, осигуряващи сигурността пътуване, туроператорски дейности	бъдеще време в положителни и отрицателни конструкции, да-конструкции, въпросителни изречения	поведение на туриста в чужда страна	част от ежедневието в туроператорска фирма: подготовка за интервю и за пътуване
3. 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. Ресторантът: храна и още нещо	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 (не)учтивост; 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 печатни и електронни медии, графика	елементи на маркетинг микса, видове реклами	конструкция с бих	роля на рекламата при избора на дестинация	подготовка на рекламен материал

Урок 1: ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ				
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 и да възприема количествени показатели; • Може да разбира кратки информации от сътрудници в туристическата фирма; <u>Рецептивни умения – писмен текст (Четене):</u> • Може да разбира систематизирани описания; • Може да чете и разбира официална кореспонденция; <u>Устна комуникация (Говорене):</u> • Може да дава кратки дефиниции на основни фактори за успешна туристическа дейност; • Може да изразява и аргументира лично мнение; • Може да формулира кратко приветствие на български език; <u>Продуктивни умения (Писане):</u> • Може да формулира писмени указания за сътрудниците си;			
Допълнителни указания				
Материали от Download-Center	Работни листи (копия); Mp3- аудиофайл; Допълнителни материали (копия)			
Технически средства	Mp3-плейър, речници			
Методико-дидактически и указания към отделни упражнения	<i>Уводна страница:</i> Препоръчително е обучаваните да се запознаят с наличните двуезични речници, като се въведат в тяхната макро- и микроструктура и в начините на ползването им. Целта е изграждане на умение за намиране на нужното значение и включване на думата в изреченска конструкция. <i>Четене:</i> При коментара на межкултурните различия може да се ползва и родният език. При желание посочените ситуации могат да			

	се проиграят в роли и/или разширят и допълнят. <i>Граматика:</i> При необходимост преподаващият може да включи допълнителни упражнения по темата.			
Урок2: НА ДОБЪР ПЪТ!				
Умения				
Езиково ниво	Слушане: A2	Четене: A2	Говорене: A2	Писане: A2
Учебни цели	<u>Рецептивни умения (Слушане):</u> • Може да разбира съобщения на важни транспортни институции; • Може да селектира важна информация на основата на прослушани съобщения; <u>Рецептивни умения писмен текст (Четене):</u> • Може да разбира информация от кратки текстови съобщения; • Може да разбира текст от наръчник със съвети и да извлича нужната информация; <u>Устна комуникация (Говорене):</u> • Може да описва предимства и недостатъци; • Може да формулира препоръки или съвети; • Може да описва задачите си; • Може да извършва резервации по телефона; <u>Продуктивни умения (Писане)</u> • Може да съставя кратки съобщения до други участници в организацията на транспортни услуги.			
Допълнителни указания				
Материали от Download-Center	Работни листи (копия); Мр3-аудиофайл; Допълнителни материали (копия)			
Технически средства	Мр3-плейър, речници			

Методико-дидактически указания	Сценарий: ако се работи с група, първото упражнение може да се трансформира в ролева игра – интервю. Към упражнението от <i>Допълнителни материали</i>: Може да се обърне внимание на въпросителните думи, с които се въвежда въпросително изречение и този тип въпроси да бъде разграничен от въпросите, изискващи отговор с <i>да</i> или <i>не</i>, в които участва частицата <i>ли</i>.			
Урок 3: В ХОТЕЛА				
Умения				
Езиково ниво	Слушане: A2	Четене: A2/B1	Говорене: A2	Писане: A2
Учебни цели	<u>Рецепция на устна реч (Слушане):</u> • Може да разбира информация от неформален разговор; • Може да разчита взаимоотношения по интонацията в разговор; <u>Рецепция на писмен текст (Четене):</u> • Може да разбира текст и да съотнася информация от прочетеното към зададени параметри; • Може да разбира и да структурира текст; • Може да разчита и трансформира на български важни абривиатури; <u>Устна комуникация (Говорене):</u> • Може да формулира въпроси и молби към хотелския персонал; • Може да формулира предложения и препоръки; <u>Продуктивни умения (Писане)</u> • Може да изготвя запитване за уточняваща информация.			
Допълнителни указания				
Материали от Download-Center	Работни листи (копия); MP3-аудиофайл; Допълнителни материали (копия)			
Технически средства	MP3-плейър, речници			

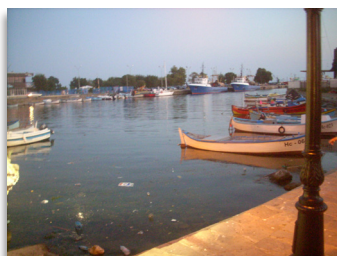
Методико-дидактически и указания към отделни упражнения	Уводна страница, 1 упр.: може да се разшири, като избраните думи се включат в изречения (напр. <i>сейф</i> – Във всяка стая има сейф.; Може да оставите ценностите в сейфа. Отключвам/ заключвам сейфа. Това ли е ключът за сейфа? и др.) 3 упр.: при възможност това упражнение може да се разшири и с въпроси като напр. кога и защо хората избират даден вариант, какви са цените в България и в родината на туристите и т.н. Четене, 1 упр. : При по-голяма група могат да се потърсят в мрежата и други обяви и задачата да се проиграе още веднъж.			
Урок 4: РЕСТОРАНТЪТ – ХРАНА И ОЩЕ НЕЩО				
Умения				
Езиково ниво	Слушане: A2	Четене: A2/B1	Говорене: A2/B1	Писане: A2
Учебни цели	<u>Рецепция на устна реч (Слушане):</u> • Може да извлича информация от диалози в работна среда; • Може да идентифицира учтиви и неучтиви изказвания в устна реч; <u>Рецепция на писмен текст (Четене):</u> • Може да разбира информацията от обяви за работа и да я съотнесе правилно към зададени параметри; <u>Устна комуникация (Говорене):</u> • Може да описва даден обект и да формулира изводи и предположения; • Може да коментира различия в поведението на хората; • Може да извършва резервация и да договаря меню; • Може да прави рекламации и урежда сметка в ресторанта.			
Допълнителни указания				
Материали от Download-Center	Работни листи (копия); Мр3-аудиофайл на текста за слушане; Допълнителни материали (копия)			

Технически средства	Мр3-плейър, речници, ресторантски менюта			
Методико-дидактически указания за отделни упражнения	<i>Лексика</i> , 3 упр.: при възможност могат да се разгледат и сравнят листи с различни менюта, напр. от интернет. <i>Сценарий</i> : при по-голяма група сюжетът може да се разшири с повече участници.			
Урок 5: МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА				
Умения				
Езиково ниво	Слушане: A2	Четене: A2/B1	Говорене: A2	Писане: A2
Учебни цели	<u>Рецепция на устна реч (Слушане):</u> - Може да разбира информация от съобщение по радиото; <u>Рецепция на писмен текст (Четене):</u> - Може да селектира информация от съобщения в пресата; <u>Устна комуникация (Говорене):</u> - Може да описва източници на информация при маркетингови проучвания; - Може да вербализира данни от графика; - Може да описва фотоси и да аргументира за и против използването им за рекламни цели; - Може да описва ролята на интернет в рекламата; - Може да аргументира направен избор.			
Допълнителни указания				
Материали от Download-Center	Работни листи (копия); Мр3-аудиофайл на текста за слушане; Допълнителни материали (копия)			
Технически средства	Мр3-плейър, интернет връзка, речници			
Методико-	<i>Лексика</i> , 1 упр.: упражнението може да се разшири с			

дидактически указания към отделни упражнения	дефиниране/описание на различните видове реклама и с кратки коментари за актуалността и въздействието им. <i>Четене:</i> текстът е и повод за дискусия (напр. качество на фотосите в интернет, истинност, въздействие и др.).
---	--

Урок 1

ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ



Импресии от България

Сн. Л. Иванова

България е:

уникална природа,
интересна история, богата
култура и гостоприемство.

Така българите виждат
страната си.

Как вие ще довършите
изречението:

България, това е:

.....
.....

1. Какъв вид туризъм предлагат дестинациите от фотосите?
2. Какви видове туризъм познавате още? (При необходимост работете с речник.)

организиран

туризъм

3. Посочете названия на работещи в сферата на туризма. Какво вършат те?
екскурзовод, хотелиер,
4. Културни или природни ресурси? Допълнете.

..... ресурси	море	музеи	 ресурси
	планина	забележителности	
	климат	архитектура	
	различни сезони	археология	

Говорене

1. Кога вашите клиенти са доволни от организираната ваканция? Когато хотелът е добър? Когато дестинацията е евтина? Когато се запознават с културата на посетената страна? Или? Споделете в групата.
2. Разгледайте схемата и добавете фактори, които допринасят според вас за успешния туризъм. Дефинирайте накратко тези фактори. (Ако се нуждаете от помощ, ползвайте изразите от *Допълнителни материали*.)



Слушане

1. Чувате следната информация в сутрешния телевизионен блок „Преглед на печата“. Каква е темата на съобщението:
 А. Субсидия за развитие на туризма Б. Субсидия за развитие на населени места и туризъм
2. При второто прослушване запишете данните:

Брой одобрени проекти	Предназначение на субсидията за туризма (2 отговора)
Размер на субсидията	1/
Брой одобрени проекти за туризма	2/
Размер на субсидията за туризма	Брой одобрени проекти за населените места

Четене

1. Прочетете описанието на някои все още съществуващи различия в бизнес комуникацията между български и немски партньори.

Немски бизнес партньори	Български бизнес партньори
- официална комуникация: говорене на „вие“, спазване на дрес-код, проява на сдържаност; - деловитост: разговор по същество, по конкретен проблем; - предварително обмислени действия; - придържане към представени аргументи; - отделният служител проявява самоинициатива; - стриктно придържане към графика: дългосрочно планиране, писмени контакти; - разделяне на частна и бизнес сфера; - езикът на тялото е важен.	- по-свободна комуникация, често фамилиарност, дрес-код невинаги спазен; - включване и на лични моменти, познати, приятели; - действия според ситуацията; - промяна на аргументи; - решенията взема често само началникът; - импровизации: краткосрочно планиране, устни или телефонни контакти; времето не е ценност; - смесване на частна и бизнес сфера; - за езика на тялото не се следи особено.

По: Erfolgreich in Bulgarien, Германско-българска индустриално-търговска камара 2009, с.19

2. Попълнете липсващата дума на базата на текста.

Понякога общуването между български и чуждестранни _____ е трудно, защото имат различна представа за официалната _____. Разговорите не са винаги по _____, действията имат различна мотивация: зависят от предварителен план или от _____. Различия има по въпроса кой взема _____ (началникът или служителят). Едната страна предпочита импровизации, а другата дългосрочно _____. Проблеми създава понякога и езикът на _____, защото невинаги се следи.

3. Прочетете описанията на различни ситуации. Запишете в какво се крие опасността от конфликт. Как ще реагирате?

а) Срещата е обявена за 12 часа. В 12.20 ч. партньорът все още не идва.

неточност

б) Фирма Х ви снабдява с продукти. Но тя има проблеми. Партньорът казва: – Не се безпокойте! Познавам един човек, той ще помогне.

в) Водите преговори. Звъни телефон и партньорът ви приема разговора: – О, здрасти! ...

г) Възниква проблем. Партньорът предлага: – Да почакаме да се върне управителят! Той ще ни каже какво да правим.

Граматика

Свършен и несвършен вид на глагола

Изберете подходящата глаголна форма.

Уважаеми дами и господа,

Каним/поканим ви на презентация по темата „Туризмът – актуални задачи“. Лекторът идва/дойде от централата. Той ще сподели/споделя свои наблюдения, ще ни запознае/запознава с опита на немски туроператори. Участниците ще задават/зададат въпроси по проблеми, които ги занимават/занимават. Нашият преводач ще превежда/преведе по време на презентацията. Тя ще се проведе/провежда на 20.01. от 19 ч. в конферентната зала на хотел „Борово“.

Моля, потвърдете/потвърждавайте участието си.

Ще се радваме, ако се отзовете/отзовавате на поканата.

С уважение:

.....

NB!

Глаголите в несвършен вид показват незавършеност или повтораемост на действието.

Сценарий:

Подготовка за презентация на тема „Туризмът – актуални задачи“

1. стъпка: Схемата включва някои проблемни зони за туризма. Формулирайте пред българския си партньор в кратки изречения вашето виждане по тези аспекти.



2. стъпка: Напишете имейл до българския си помощник, който трябва да осигури: обява/платат, писма до участниците, зала, мултимедия, ксерокопия.

3. стъпка: Проведете разговор с помощника, който ви съобщава, че:

- а) поканите са изпратени б) плакатът е изготвен в) техниката е осигурена
- г) залата трябва да се смени заради надхвърления предварителен брой участници

4. стъпка: Подгответе кратко приветствие към очакваните гости на български.

Ако ви е необходима помощ за изпълнение на задачите, ползвайте опорните изрази от *Допълнителни материали*.

Урок 2

НА ДОБЪР ПЪТ!



Ами сега? Накъде?

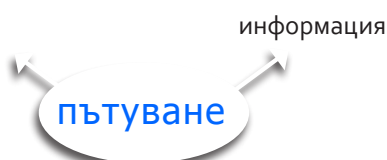
Сн. Л. Иванова

Европейската комисия организира кампании за запознаване на пътниците от ЕС с правата им. Информация за правата на пътуващите с различни превозни средства може да намерите на адрес:

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

В каква ситуация според вас се намират тези две туристки? Опишете.

1. Какво трябва да подготви пътуващият преди пътуване?



Знаете ли, че за безопасността по българските пътища се грижи Пътна полиция – КАТ.

2. Обичайните превозни средства при пътуване са: *самолет, влак, автобус, кола, кораб*. Кое превозно средство предпочитат вашите клиенти? Защо?

3. Изберете подходящата дума:

лична карта, застраховка, шофьорска книжка, правила за движение по пътищата, билет

Когато ме спре пътен полицаи, трябва да покажа

Когато пътувам с автобус, трябва да имам

Препоръчително е при пътуване в чужбина да сключим

Когато преминавам през граничен контрол, трябва да представя

В чужбина трябва да познаваме местните

4. Свържете съществителните с подходящите глаголи. Съставете изречения.

организирам

такси

качвам се

от кораба

чета

пътуване

пътувам

с такси

анулирам

полет

слизам

в самолета

извиквам

инструкциите

минавам

към изход 4B

ползвам

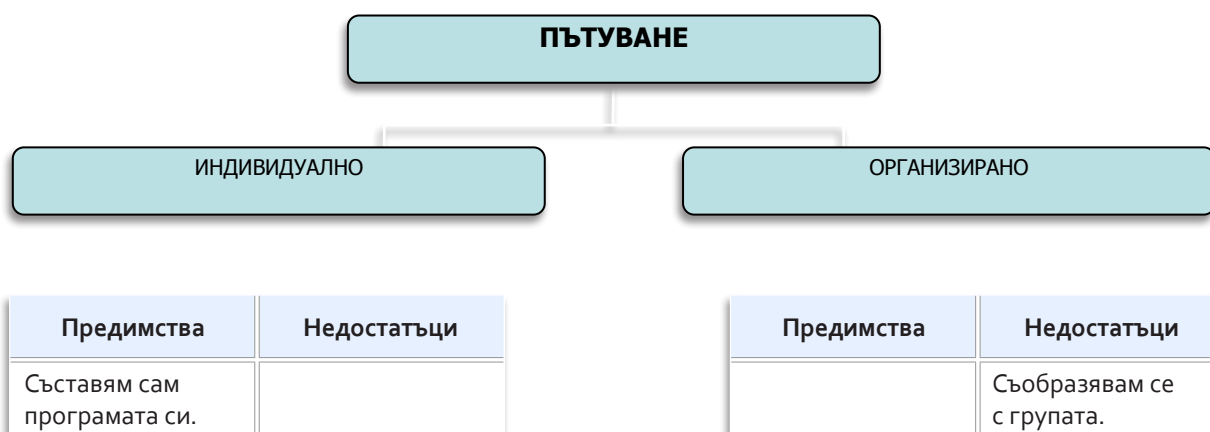
отстъпка

тръгвам

през границата

Говорене

- 1 Пътванията обикновено са индивидуални или организирани. Посочете плюсове и минуси на двата вида.



Кой тип пътуване предпочитат вашите клиенти? Защо?

2. От какво се страхуват хората, които пътуват?

Ще изпуснат превозно средство.

Няма да хванат самолета.

.....

.....

Разкажете за най-честите проблеми на вашите клиенти при пътуване.

NB!

Бъдеще време се образува по модела
ще + глаголна форма
в сег. вр. При отрицание
се ползва структурата
няма + да + глагол.

Четене

Очаквате пристигането на група, но се появяват проблеми. Отговорете с SMS на получените кратки съобщения:

SMS от фирмата превозвач

Колата попадна в задръстване. Вероятно закъснение от около час.

SMS до фирмата

.....

SMS от шофьора на автобуса

Самолетът има закъснение от един час.

SMS до шофьора на автобуса

.....

SMS от хотела

Вечерята е готова, но гостите не са пристигнали.

SMS до персонала

.....

Слушане

1. Прослушайте съобщенията. Къде могат да се чуят те?

във влака

☐

на гарата

1)

на летището

☐

в самолета

☐

в автобуса

☐

2. Запишете информацията от двете съобщения:

Текст 1

Пътническият влак се движи с _____ минути
закъснение.

Бързият влак за София заминава в _____ часа.

Влакът за Варна тръгва от _____ коловоз.

Текст 2

Пътуващите за София ще ползват _____.

Моля, спазвайте указанията на _____.

Възможни са _____ на входните
участъци към столицата.

Четене

1. Прочетете препоръките за поведение на туристите в чужда страна.

Пътуването е удоволствие, защото среща
с различни култури и обичаи, но това
поставя и някои изисквания пред туристите
– те следва да уважават местните обичаи,
начин на живот и правила на поведение.

Някои съвети с практически характер

- Помнете, че в чужбина следва да се съобразявате с местните закони и обичаи. По време на престоя Ви там Вие попадате под тяхната юрисдикция. Препоръчваме предварително да се информирате за тях и да ги спазвате. [...]

- Избягвайте да пренасяте вещи на трети лица при преминаване на граница. [...]
- Препоръчваме Ви предварително да си осигурите международно свидетелство за шофиране. Направете всичко необходимо да се запознаете с местните правила за движение. В много страни се налагат тежки парични глоби за нарушение на правилата за движение. [...].
- Съветваме Ви предварително да сключите договор за здравна, туристическа, пътна или друга застраховка. [...]

2. Кое от следните твърдения се съдържа в текста? Маркирайте с х.

По време на пътуване човек се запознава с нови хора.

Туристите трябва да проявяват уважение към другата култура.

Туристите трябва да познават и спазват местните закони.

Туристите не трябва да приемат вещи от непознати.

Шофьорската ви книжка от родината е валидна навсякъде в ЕС.

Най-добрата застраховка е здравната.

3. Подчертайте изразните средства за даване на съвети. Формулирайте важни според вас препоръки за клиентите.

Сценарий:

Един работен ден

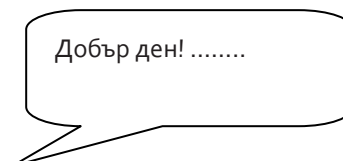
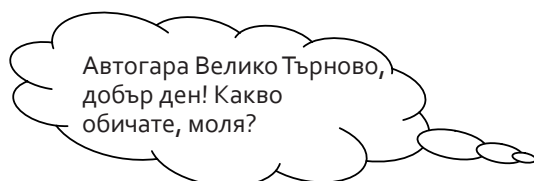
1. стъпка: Репортер от местна медия ще ви интервюира за работата на фирмата ви. В желанието си да бъдете любезен подгответе кратко представяне на български за задачите си. Ползвайте диаграмата.



2. стъпка: Трябва да пътувате от Велико Търново до Русе, но колата ви е в сервиз. Прослушайте съобщението от гласовата си поща и запишете информацията:

3. стъпка: Информирайте се на сайта <http://avtogari.info/> за разписанието на автобуси относно възможностите за алтернативно пътуване.

4. стъпка: Проведете разговор със служител от автогарата за резервация на билет.



5. стъпка: Изпратете SMS на приятел в Русе, с когото искате да се срещнете вечерта.

6. стъпка: Поръчайте по телефона такси за автогарата.

Урок 3

В ХОТЕЛА



Хотелска стая в Н.

Сн. Л. Иванова

Тази хотелска стая може да е в различни страни по света. По какво си приличат хотелските стаи? Защо? Необходима ли е индивидуалност на хотела?

Хотел, хостел, мотел, ботел, пансион, къща за гости, хижа – какви са вашите предпочитания?

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

1. Задраскайте невярното:

1. Помещения в хотела са:

стая, апартамент, фойе, лоби бар, конферентна зала, концертна зала, ресторант, фитнес зала, сауна, асансьор, рецепция, щанд за сувенири

2. Една хотелска стая предлага:

легло, маса, гардероб, пералня, минибар, стол, кресло, огледало, телефон, сейф, телевизор, климатик, безжичен интернет, диван, басейн

2. 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

3. Каква е резервацията на госта? Заместете съкращенията с думите *нощувка*, *ол инклузив*, *нощувка + закуска*, *полупансион*

Соня Мюлер – ВВ

.....

сем. Краузе – НВ

.....

Мартин Йешке – ОВ

.....

сем. Майер – АЛЛ

.....

Говорене

1. Прочетете диалога. Проведете аналогични диалози.

Служител: Какъв е проблемът?

Гост: Възглавницата ми е много висока.

Бихте ли я сменили?

Служител: Да, разбира се.

Гост: Благодаря за разбирането!

Примерни ситуации:

Лампата не работи. Сешоарът е повреден. Дистанционното не работи. Стаята е много шумна. Стаята няма тераса. ...

2. За какво питат често гостите на хотела? Формулирайте въпроси относно:

Паркинг	
Конферентна зала	
Екскурзии	
Климатик	
Фитнес	
Румсервиз	
Интернет	
Събуждане по телефона	

Образец:

Извинете, има ли безжичен интернет в хотела?

Предлагате ли ...?

NB!

Въпроси, изискващи отговор *да* или *не*, съдържат частицата **ли**.

3. От какво се оплакват най-често сънародниците ви? Посочете поводите.

Слушане

1. Чуйте разговора на две камериерки. Верни ли са твърденията? Маркирайте.

	+	-
Гостът от стая 403 още не я е освободил.		
Гостът от стая 512 не желае да бъде безпокоен.		
Прозорецът в стая 506 не се затваря.		
Лампата в коридора на 4 етаж не работи.		
Сешоарът в банята на стая 410 трябва да се смени.		
В банята на стая 412 липсва тоалетна хартия.		

2. Вслушайте се в интонацията. Какви са отношенията между служителките?

Четене

1. Прочетете обявата на хотела. Защо потенциалните клиенти ще проявят интерес към него? Запишете.

Местоположение: Хотел П. е луксозен четиризвезден хотел в гр. Банско. Атрактивен е за туристите и през зимния, и през летния сезон. Намира се в тиха и уютна част на града, на пет минути от центъра и на 2 километра от началната станция на кабинковия лифт.

Настаняване: Хотелът разполага с 30 двойни стаи, 10 двойни стаи лукс, 15 фамилни стаи, 6 стандартни апартамента и 6 апартамента лукс. Всички стаи и апартамента са оборудвани с климатик, телефон, телевизор, минибар, сейф.

Услуги: На разположение на гостите са ресторант с лятна градина, лоби бар, нощен бар, охраняем паркинг, бизнес център, 3 конферентни зали, детска стая с бавачка, закрит плувен басейн, спортен център – фитнес, парна баня, масажни кабинети, джакузи, ски гардероб, зала за тенис на маса.

Семейство с дете на 1 година	Търговски представители
Любители на зимните спортове	Гости, обичащи лукса

2. Прочетете текста и го разделете на части, които озаглавете. Запишете след това изискванията за различните категории хотели.

Всъщност липсват единни световни стандарти за категоризация на хотелите. Има списък от норми, който е приет от Световната туристическа организация (СТО) през 1989 г. в Мадрид. Той подробно описва изискванията за хотелите с 2, 3, 4 и 5 звезди, но, уви, има пожелателен характер. Документът е само основа за националните стандарти. Освен това водещите хотелски вериги имат свои собствени норми. Все пак съществуват някои общи изисквания. Според стандартите на СТО стаите в хотел с 2 звезди трябва да бъдат не по-малки от 10 кв. м. При 3 звезди те са 12 кв.м., при 4 – 13 кв.м. и при 5 – 16 кв.м. Обзавеждането на стаите включва легло, гардероб, столове, полилей, нощна лампа, плътни пердета и др. В хотелите

с 3 звезди интериорът се допълва с фотьойл, тоалетка, поставка за багажа, радио и телефон. 4- и 5-звездните стаи включват още телевизор, килим, минибар, климатик и втори телефон в банята. Кърпите във всички категории хотели се подменят всеки ден. Спалното бельо в стая 2 звезди се сменя два пъти седмично, в 3 и повече звезди – ежедневно. Най-евтините хотели може да имат само бистро, но за хотели с три и повече звезди ресторантът е задължителен. Хотелите с 4 и 5 звезди предлагат още конферентна зала, сауна, плувен басейн и спа център. Те предоставят и допълнителни услуги като пране, химическо чистене, румсервис, собствен транспорт и т.н.

Хотел с две звезди:
Хотел с три звезди:
Хотели с четири и пет звезди:

Сценарий:

Работата никога не свършва

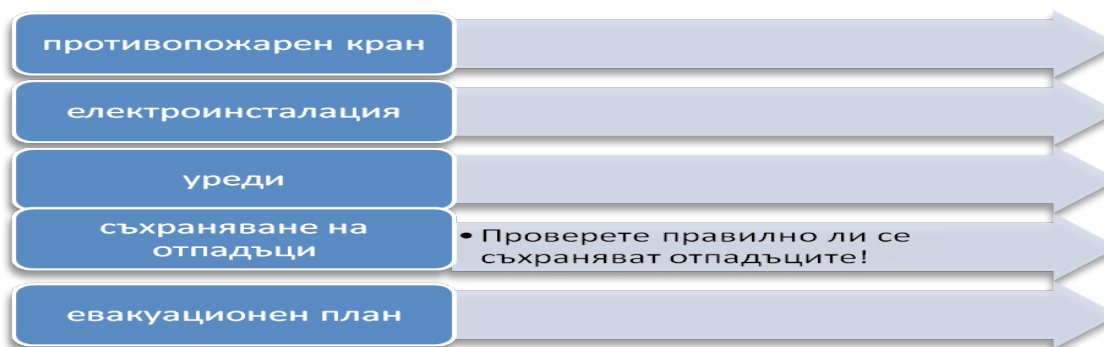
- 1. стъпка:** Управителят забелязва нередности: стари вестници по фотьойлите, няма цветя във вазите, стъклата на прозорците са изцапани след дъжда, в тоалетната трябва да се постави сапун, някой е забравил чантата си до рецепцията, на масичката има чаша кафе. Възложете на камериерките да отстранят тези нередности.

Моля, съберете старите вестници.
.....

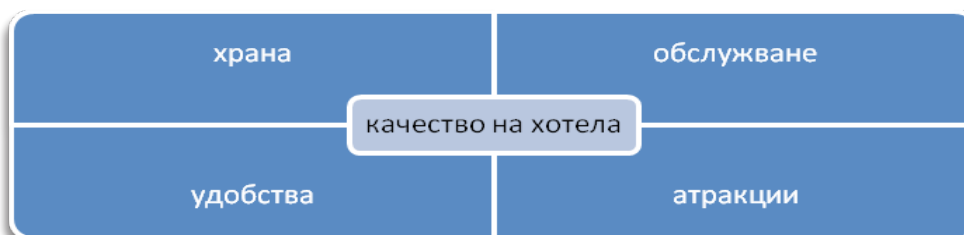
NB!

Формите за учтива подкана са:
императив (*Съберете ..., моля!*)
или
въпрос (*Бихте ли събрали ...?*)

- 2. стъпка:** Проверете извършеното, като разговаряте с камериерките.
Образец: – Събрахте ли вестниците. – Да, събрахме ги.
- 3. стъпка:** Управителят е длъжен да следи за изпълнението на изискванията за пожарна безопасност. Затова възложете на служителите да проверят:



- 5. стъпка:** В качеството си на управител обсъдете с персонала възможности за подобряване на туристическата услуга. Предложете различни подходящи мерки. (Използвайте графиката).



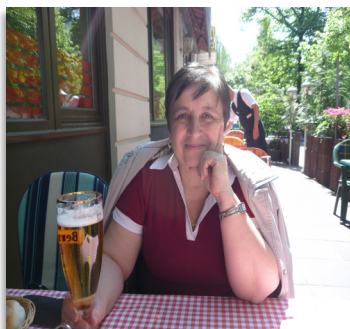
Помощни изрази за формулиране на предложения може да намерите в *Допълнителни материали*.

Урок 4

РЕСТОРАНТЪТ: ХРАНА И ОЩЕ НЕЩО



Ресторантски импресии



Сн. Л. Иванова, И. Лазаров

В нашия гло-
бализиран
свят различни
национални кухни
навлизат в отделните
страни. Как
оценявате този факт?

1. Какво очакват туристите от ресторанта в страната, която посещават:
 - ▶ Храната, която познават от родината си?
 - ▶ Нови кулинарни преживявания?
 - ▶ ...
2. Какви съвети бихте дали на туристите, които посещават за пръв път България?
3. Проверете знанията си по темата „заведение за хранене“. Запишете необходимата лексика към отделните компоненти.



4. Посочете нещата, които биха ли важни за вас:
 - А/ ако сте управител на ресторант
 - Б/ако сте посетител на ресторант

Лексика

1. Какви задачи имат служителите в ресторанта? Допълнете в таблицата.

Готвачът	Келнерът	Управителят
готви,	обслужва,	контролира,

2. Когато един гост чете менюто в заведение, той търси информация в различни раздели. Допълнете ги. Може да ползвате речник или менюта.



салати топли напитки
ордьоври

3. Изберете подходящата дума:

категорията, карта, корици, избор, заведението, посетители, грамажът, клиентите, услугата, превод

Когато оценявам една _____ с менюто, следя тя да е стилно оформена и да отговаря на _____ на заведението, например да е с твърди _____, ако заведението е от по-висока категория. Важно е в нея да има богат _____ от храни и напитки. Добре е да са предвидени варианти за различни групи _____, напр. деца, вегетарианци. При храните трябва да са посочени _____ и цените, но и съставките. За чуждестранните гости на _____ е особено важно картата да има _____ на друг език. Важно е също така цените да съответстват на _____. За да знаят _____ какво поръчват, картата трябва да включва и снимки на ястията.

4. Попълнете липсващите части от думите в текста.

В ресторантьорст_____ има права и _____лжения. Те важат за две_____ страни: за го_____ и за ресторантьора. Ресторантьор_____ е длъжен да предлага качествена храна и нап_____, да осигурява добро обслуж_____ на посетителите. Гостите са длъж_____ да заплащат _____сумацията си. Те мог_____ да връщат некачествен_____ храна и напитки и да не плащат.

Четене

1. Прочетете следните обяви. Кой от търсещите ще намери работа?

А. Търся сервитьорки за ресторант до Слънчев бряг. Осигурена квартира и храна. 345 BGN.

Б. Ресторант на морето търси готвачка на риба и бг кухня. Осигурена квартира, храна. Добро заплащане според уменията.

В. Барман: Ново луксозно заведение в центъра на София ви предлага възможност да се присъедините към млад и амбициозен екип при великолепни финансови условия (твърда заплата, бонуси). Изпратете актуална снимка и CV.

Г. Ресторант Мания набира бармани/ки и сервитьор/ки за предстоящия сезон с владение на френски език.

1.	Търся работа като барман.	
2.	Изработвам менюта за ресторанти по желание на клиента.	
3.	Студентки търсят работа като сервитьорки в регион Бургас.	
4.	Майстор-готвач с дългогодишен стаж, специалист по рибни ястия, търси работа.	
5.	Студентка френска филология търси работа като келнерка за лятото.	
6.	Предлагам ресторантско оборудване.	

2. Запишете в кои от обявите има следната информация:

№	позиция	заплащане	други предлагани условия	изисквания
А				
Б				
В				
Г				

3. Българските ресторанти и кафенета са почти винаги пълни. Прочетете мнението на един български ресторантьор. Коментирайте (може да ползвате и родния си език).

Ресторантите, както часовникът, колата и облеклото, са стил и начин на живот, те са признак на статут. Чрез тях хората изразяват себе си и един вид се самоопределят, защото при посещението на определени ресторанти те показват кои са и какво мислят за себе си.

<http://www.24chasa.bg/Article.asp?ArticleId=712638>

Слушане

1. Прослушайте диалозите. Какви ситуации отразяват? Кой са участниците?

рекламация: диалог №...

доставка: диалог №...

разговор с персонала: диалог №...

диалог 1	диалог 2	диалог 3
А. Управител		
Б. ...		

2. Прослушайте следните реплики. Кой от тях са учтиви? Маркирайте с +.

Келнер	Гост
Заповядайте.	Какво бихте ни предложили?
Какво ще поръчате?	Имате ли специалитет, който да ни предложите?
Избрахте ли вече?	Келнер! Може ли по-бързо!
Ще поръчвате ли?	Почистете масата!
Нямаме това ястие.	Донесете още две минерални води!
Съжалявам много, но това ястие свърши.	Я дайте още една салата!
Мога да ви предложа ...	Бихте ли ни донесли десерта, моля!
Хареса ли ви?	Приемате ли кредитни карти?
Как ще платите, моля? С карта или в брой?	Запазете рестото, моля.
Плащайте, защото вече затваряме.	

3. Чуйте следните разговори. Как разговарят според вас участниците в тях?

разговор 1	разговор 2	разговор 3
Клиент –	Келнер –	Барман –
Келнер – учтиво	Келнер –	Управител –

Сценарий:

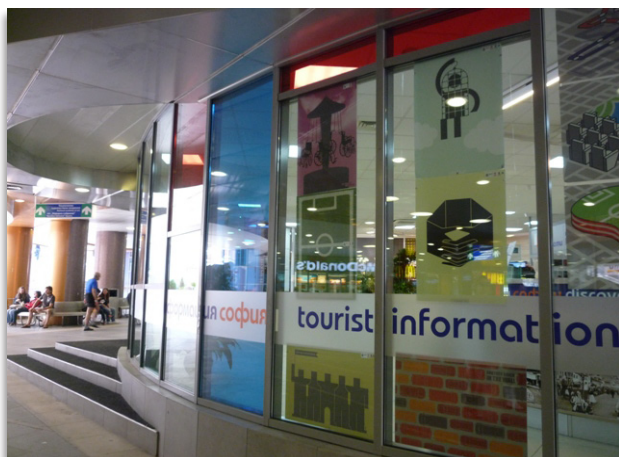
С група на обяд в ресторанта

- стъпка:** Запазете по телефона 20 места за обяд в ресторант и уточнете с управителя менюто за гостите, от които 5 са деца и 6 са вегетарианци.
- стъпка:** При пристигане в ресторанта се представете и се осведомете къде са запазените маси.
- стъпка:** Обърнете внимание на келнера:

А. че една от масите не е почистена	В. че музиката е много силна
Б. че ви трябва още един стол	Г. че яденето е студено
- стъпка:** Поискайте в края на обяда сметката и уточнете плащането.
За опора може да ползвате изразни средства от *Допълнителни материали*.

Урок 5

МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА



Информационен център – София Сн. Л. Иванова

Туристическият информационен център е важен партньор на туристи и работещи в сферата на туризма.

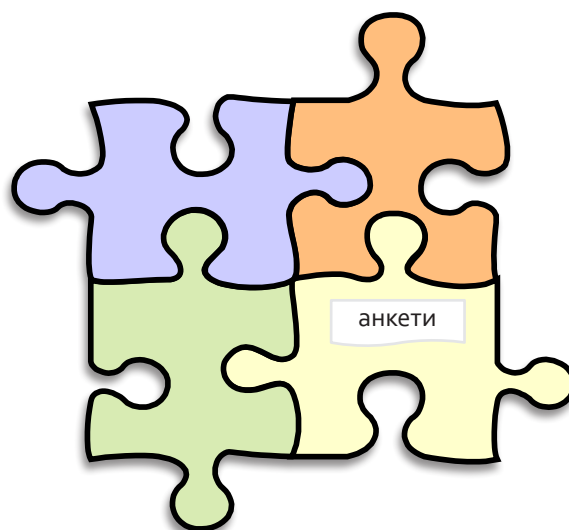
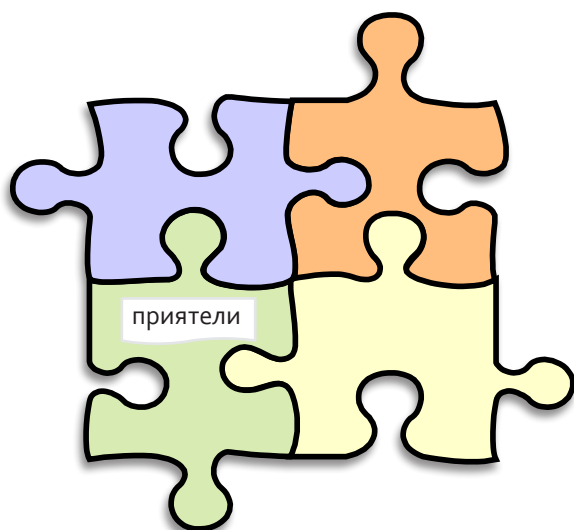
Потърсете названията на други възможни партньори в организацията на туристически услуги в България: напр. Българска туристическа камара,

В какви ситуации търсим помощта на туристическия информационен център?

1. Допълнете и разширете двата пъзела.

А: Откъде туристът получава информация?

Б: Откъде работещите в бранша получават информация?

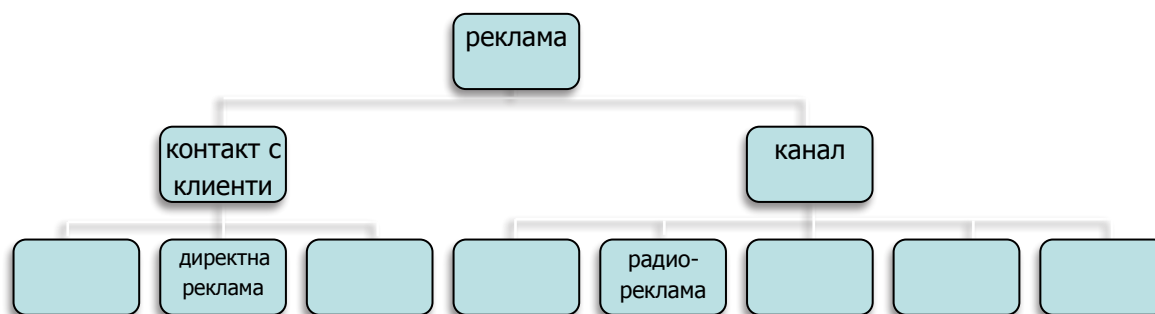


2. Посочете своите източници на информация при маркетингово проучване на чужд туристически пазар.

Лексика

1. Попълнете видовете реклама в диаграмата. Ползвайте опорните думи.

директна реклама, печатна реклама, косвена реклама, радиореклама, външна реклама, телевизионна реклама, видеореклама, кинореклама



2. Допълнете липсващата дума:

целевите групи, маркетингът, статус, проучване, информационните източници, дестинации, бюджет, рекламата, услугата

Предпоставка за успешен бизнес в туризма е _____. Един от компонентите му е проучване на _____. Този тип маркетингово _____ се отнася до възрастта на туристите, личностните качества, социалния им и икономически _____. Проучва се и отделеният за ваканцията _____. Важно е да се знае какви са представите и очакванията на туристите, какви _____ предпочитат. Маркетингът включва също и проучване на _____, които ползват клиентите. Чрез анкети се търси мнението на клиента както за _____, така и за въздействието на _____.

Четене

1. Прочетете текста. Подчертайте пасажите, в които се говори за влияние на личните снимки върху решенията за пътуване.

Проучване на Skyscanner разкрива, че 52% от хората не просто поддържат връзка, като разглеждат снимките от ваканциите на приятелите си във Facebook, но тези снимки оказват влияние на решенията им за пътуване в реалния свят. Над половината от запитаните признават, че „силата на снимките“ на техни приятели ги

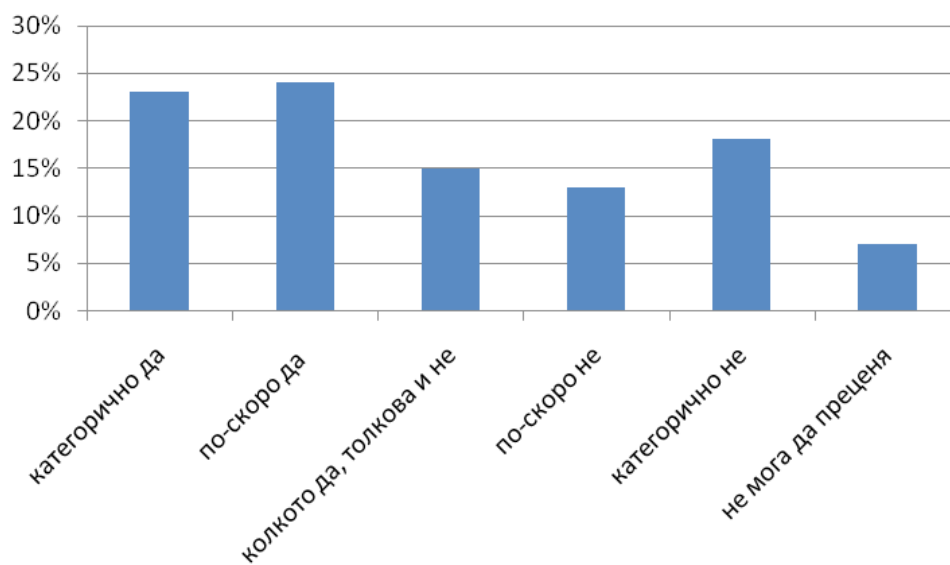
е накарала да резервират почивка за същото място.

45% от анкетирания споделят също така, че Facebook ги стимулира по-често да посещават приятелите си в чужбина. Все повече нараства и влиянието на социалната мрежа за организирането на групови почивки.

2. Как виртуалната мрежа става част от сферата на туризма? Споделете свои наблюдения върху ролята на интернет в тази посока.

Говорене

1. Влияят ли се туристите от рекламата при избора на България като дестинация? Разгледайте диаграмата и опишете данните. Съвпадат ли с вашите наблюдения? (Опорни изрази има в Допълнителни материали.)



Данни по: http://www.mee.government.bg/dat/docs/Survey4_Report_Autumn09_Foreigners_BG_tbp.pdf

2. Тези фотоси са предложени като реклама за планински туризъм. Кой от тях е подходящ за вашите туристи? Опишете фотосите, посланията им и обосновайте своя избор.



3. Рекламата си служи с визуализация и с текст. Предложете текст за изчисления от вас фотос. На какво залагате в текста – на информацията или на емоцията?

Слушане

В офиса си в България чувате информация по радиото, която ви заинтригува. Чуйте текста. Верни ли са твърденията?

	да	не
1. Млади хора организират безплатно обиколки на столицата.		
2. Те владеят един чужд език.		
3. Доброволците разказват интересно историята на София.		
4. Те искат гостите на столицата да посетят и други градове.		
5. Обиколките са индивидуални и интересни.		

Сценарий:

Рекламата – раждането и осъществяването на една идея

1. **стъпка:** Вие организирате пътувания за вашите сънародници в чужбина, в това число и в България. В пресата прочитате следната информация:

Между 5-8 % ръст на туристите в София се очаква през лятото, заяви пред агенция Фокус председателят на Съвета по туризъм в столицата. Причината е свързана с икономическия ръст в някои страни от ЕС. Чужди туристи посещават София в момента главно с цел културен туризъм, след това

заради бизнес. Посещават основно галерии и музеи, както и храм-паметника „Александър Невски“, църквата „Света София“. През юни на посещение в София са много японци, французи, германци, италианци.

2. **стъпка:** Запишете прочетените и важни за вас данни относно:

- ❖ очаквания ръст на туристите в София
- ❖ целта на посещението
- ❖ страните, от които идват най-често туристите
- ❖ времетраенето на престоя на туристите в столицата

3. **стъпка:** Обадете се на българския си партньор. Разкажете му за прочетеното. Обсъдете идеята за допълнителна реклама на София извън страната.

4. **стъпка:** Разгледайте фотоси на града (напр. на стара София от <http://stara-sofia.com/> и съвременни снимки) и изберете снимки за проспект за ваши сънародници.

5. **стъпка:** Представете и мотивирайте пред партньора си своя избор.

Допълнителни материали към урок № 1 : ТУРИЗЪМ В БЪЛГАРИЯ

Транскрипт на текста за слушане

Общо 18 нови проекта бяха одобрени по програмата за развитие на селските райони, пише в „Конкурент“. Евросубсидията ще бъде в размер на близо 11 млн. лв., съобщи от регионалната структура на фонд „Земеделие“ в Монтана. Финансирането ще насърчава развитието на населени места и туристически дейности. Одобрените проекти за развитие на туризма са 13 на брой с обща стойност около 3 500 000 лв. Те предвиждат изграждане или обновяване на туристическа инфраструктура, съоръжения или атракции като туристически и колоездачи пътеки, информационни пунктове, табла и пътепоказатели. Сред предложенията е изграждане на центрове, в които експозиции да представят местното природно и културно наследство. За обновяване и развитие на населените места са одобрени пет проекта. Евросубсидията на стойност почти 7 500 000 лв. ще бъде използвана за изграждането и реконструкцията на улична мрежа, тротоари и осветление.

Ключ за упражненията

Увод упр. 1: фотосите са от резерват Етъра – Габрово, Несебър, водопад при Дряновския манастир, Античен театър – Пловдив; видовете туризъм съответно са: селски/ културен, морски, планински, културен; **упр. 4:** природни ресурси – културни ресурси.

Слушане упр. 1: Б; **упр. 2:** 18; близо 11 милиона лева; 13 проекта; 3 и половина милиона лева; 1. туристическа инфраструктура, 2. изграждане на центрове; 5 проекта.

Четене упр. 2: партньори; комуникация; същество; ситуацията; решенията; планиране; тялото. **упр. 3:**

а. *неточност* – времето не е ценност; б. *импровизации* – решаване на проблеми чрез познати, според ситуацията; в. *фамилиарност* – неспазване на етикета; г. *несамостоятелност* – решенията взема само началникът.

Граматика упр. 1: каним; идва; сподели; запознае; задават; занимават; превежда; проведе; потвърдете; отзовете.

Помощни изразни средства

Говорене, упр. 2

Описание	Лично мнение	Аргументация
Факторът ... означава ...	Според мен ...	..., защото/ ..., понеже/ ..., тъй
... включва ...	Мисля, че ...	като ...
Към ... спада/ се отнася ...	Смятам, че ...	Поради тази причина ...
Под ... разбираме ...	По мое мнение ...	

Примерна структура на отговора: описание – мнение – аргумент

Факторът „спорт“ включва видовете спорт, които упражняват туристите (например лов, ски, плуване, тенис и др.). Според мен е важно още има ли спортна база и каква е тя. Спортът е привлекателен, защото много туристи искат да почиват активно, да спортуват.

Към Сценарий

упр. 3 Изрази за учтива подкана

Моля, подгответе ... / осигурете ... / напишете ... / изпратете ... / направете ...
Бихте ли подготвили ... / осигурили ... / написали ... / изпратили ... / направили ...
Ще ви помоля да подготвите ... / да осигурите ... / да напишете ... / да изпратите ... / да направите ...

упр. 5 Начало на приветствие

Уважаеми гости/ Скъпи гости/ Уважаеми участници в ...
Добре дошли на ...
Приветствам ви с добре дошли на ...
Благодаря, че се отзовахте на поканата за ...
От името на ... ви благодаря за присъствието на ...

Ползвани източници

<http://www.touristmedia.info/bg/articles/Евросубсидия-получават-13-проекта-за-туризъм/7138/index.html>
Erfolgreich in Bulgarien, Германско-българска индустриално-търговска камара 2009, стр. 19
(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнителни упражнения

- Посочете от кои елементи е образувано съответното прилагателно като название на вид туризъм.

Образец: зимен – зима + -ен

културен	организиран
винен	селски
конгресен	морски
вътрешен	приключенски
религиозен	групов

- Допълнете липсващия суфикс в прилагателните.

трансгранич...	планин...	-ки/ -ен/ -ски
балнеолож...	международ...	
спорт...	дълготра...	

Допълнителни материали към урок № 2 : НА ДОБЪР ПЪТ!

Транскрипти на текстовете за слушане

упр. 1:

Текст 1: Драги пътници, за по-голямата сигурност и комфорт на вашето пътуване, моля спазвайте следното: Не оставяйте багажа си без надзор. Следете за промени в разписанието на влаковете на светлинните табла ...

Текст 2: Моля, всички пътници да приготвят билетите си за проверка.

Текст 3: Внимание! Уведомяваме пътниците на авиокомпания България еър, пътуващи по направление София – Виена, да се отправят към изход В 3 за отвеждане до самолета.

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

Текст 5: Уважаеми пътници, молим преди излитане на самолета да изключите мобилните си телефони и електронните устройства.

упр. 2:

Текст 1: Внимание! Пътнически влак № 40103 от Русе за Стара Загора в момента се движи с 15 минути закъснение. Ще бъде приет на 3 коловоз. На 1 коловоз се намира бърз влак Варна-София, заминаващ по разписание в 14 часа. От 5 коловоз заминава ускорен влак със задължителна резервация по направление София – Варна. Повтарям съобщението ...

Текст 2: А сега, драги радиослушатели, една информация за тези, които са на път. От Пътна полиция съобщават за тежко пътнотранспортно произшествие на магистрала Хемус. Тир, превозващ опасни вещества, се е преобърнал. Движението е спряно. Пътуващите за София ще ползват обходен маршрут. От Пътна полиция призовават: Спазвайте указанията на поставените табели. Оттам предупреждават също: Възможни са задръствания на входните участъци към столицата. Това беше информацията от Пътна полиция, драги радиослушатели. Предаването продължава с едно изпълнение на ...

Транскрипт на съобщението от Сценарий

Здравейте г-н Майер, обаждам се от сервиза относно колата Ви. Отстранихме повредата, но за съжаление техническата проверка установи други неизправности. Така че колата Ви ще е готова едва след два дена. Ще Ви се обадам допълнително.

Ключ за упражненията

Увод упр. 3: шофьорска книжка; билет; застраховка; лична карта; правила за движение по пътищата. **упр. 4:** организирам пътуване; чета инструкциите; анулирам полет; извиквам такси; ползвам отстъпка; качвам се в самолета; пътувам с такси; слизам от кораба; минавам през границата; тръгвам към изход 4В.

Слушане упр. 1: във влака – 2; на гарата – 1; на летището – 3; в самолета – 5; в автобуса – 4. **упр. 2:** текст 1 – с 15 минути закъснение; в 14 часа; от 5 коловоз; текст 2 – обходен маршрут, пътните полицаи; задръствания.

Четене упр. 2: -; X; -; X; -; -.

Езикови средства за изразяване на необходимост

В задачата на ... влиза ...
Една от задачите на ... е ...
Трябва да ...
Налага се да ...
Необходимо е да ...
... е длъжен да ...

Примери:

Туроператорът **трябва да прави** справки за цените на полетите, на хотелите ...
Налага се да проучва туристическите пазари.
Необходимо е да развива рекламна дейност.
Той **е длъжен да дава** вярна информация.

NB!

Конструкцията с **да** изискват съгласуване на глагола по лице и число с подлога. Използват се форми на сегашно време.

Ползвани източници

<http://www.tourchance-bg.eu/pagebg.php?P=31&SP=43>
(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнително упражнение

Формулирайте подходящи въпроси към отговорите в таблицата.

	Не, самолетът няма закъснение.
	Можете да ползвате чартърен полет.
	Не, за пътуване в България не ви трябва виза.
	Хотелът предлага услугата <i>коли под наем</i> .
	Кацате на летище Варна.
	За отсечката София-Варна може да ползвате автобус, влак или самолет.
	Да, трябва да сключите застраховка.
	За пътуване в страни от ЕС е достатъчна личната карта.
	Да, правим отстъпки при ранна резервация.
	На сайта ни ще намерите отговор на всички ваши въпроси във връзка с пътуването.

Допълнителни материали към урок № 3 : В ХОТЕЛА

Транскрипт на текста за слушане

- К.1: Здравей! Много бързаш, какво има?
- К. 2: Притеснена съм. Гостът от 403 още не е напуснал стаята, а трябва да я почистя до час.
- К.1: Да, и аз имам проблем. Господинът от 511 не желае да го безпокоят, но вече трети ден не мога да почистя стаята.
- К. 2: Да си виждала управителя? Трябва да му кажа, че вратата на терасата в стая 506 не се затваря, а лампата в коридора на 4 етаж е повредена, трябва да се поправи. Освен това госпожата от 410 иска да сменим душ гела в банята.
- К.1: Не се безпокой. Ще поема 410 стая, както и 412, там трябва да сложа тоалетна хартия.
- К. 2: Много ти благодаря!
- К.1: Е, хайде по задачите! Ще се видим на почивката!

Ключ за упражненията

Увод упр. 1: 1 – концертна зала, асансьор; 2 – пералня, басейн. **упр. 2:** 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. **упр. 3:** Соня Мюлер: BB – нощувка и закуска; сем. Краузе: HB – полупансион; Мартин Йешке: OB – нощувка; сем. Майер: ALL – предплатена услуга, ол инклузив.

Слушане упр. 1: +; -; -; +; -; +.

Четене упр. 1: сем. Бергер – тиха и уютна част на града, детска стая с бавачка; любители на зимни спортове – атрактивен през зимния сезон, на 2 км. от кабинковия лифт, ски гардероб; търговски представители – конферентни зали, бизнес център; гости, обичащи лукса – луксозен четиризвезден хотел, луксозни стаи и апартаменти, много услуги.

Изразни средства за формулиране на предложение

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Предлагам да ... | Бихме могли да ... |
| Искам да предложа следното: ... | Мисля, че ако ... |
| Моето предложение е да ... | Смятам, че можем да подобрим ... |

Ползвани източници

http://hoteli.alexandertour.bg/bansko/orfei_hotel_bansko/
<http://www.segabg.com/online/article.asp?issueid=2632§ionid=30&id=0007401>
(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнително упражнение за устна или писмена комуникация

Селският туризъм е особено атрактивен напоследък. Но невинаги има достатъчно информация за къщите за гости, които предлагат този вид туризъм.

Работа по двойки

Всеки участник получава картонче: собственикът на къщата за гости получава картончето с пълната информация, туроператорът/туристът получава второто картонче.

Вариант А: Двамата провеждат телефонен разговор за уточняване на условията за ваканция в тази къща.

Вариант Б: Туроператорът/туристът изпраща писмено запитване и получава отговор.

Къща за гости **Малина**: в Стара планина, на 15 км. от Троян

Цена на човек: 10 - 15 лв ОВ (само нощувка)

Условия в стаята	Условия в комплекса	Капацитет и стаи
☒ самост. санитарен възел ☒ сат тв ☐ румсервиз ☒ климатик ☐ телефон ☒ минибар/ хладилник ☐ интернет ☒ тераса	☒ ресторант ☐ бар ☐ балнеология ☒ паркинг места ☐ коли под наем ☐ конферентна зала ☒ барбекю ☒ басейн ☒ екскурзии ☐ фитнес ☐ сауна	общо легла: 17 с 2 легла: 4 с 3 и повече легла: 3

Къща за гости **Малина**

Цена на човек:

Условия в стаята	Условия в комплекса	Капацитет и стаи
☐ самост. санитарен възел ☐ сат тв ☐ румсервиз ☐ климатик ☐ телефон ☐ минибар/ хладилник ☐ интернет ☐ тераса	☐ ресторант ☐ бар ☐ балнеология ☐ паркинг места ☐ коли под наем ☐ конферентна зала ☐ барбекю ☐ басейн ☐ екскурзии ☐ фитнес ☐ сауна	общо легла: 17 с 2 легла: с 3 и повече легла:

Допълнителни материали към урок № 4 : РЕСТОРАНТЪТ: ХРАНА И ОЩЕ НЕЩО

Транскрипти на текстовете за слушане

упр. 1

Диалог 1

Управител: Забелязах, че клиентите на 3 маса се държат особено. Проблем ли има?

Келнер: Не, няма нищо странно. Просто очакват приятеля си рожденик, който закъснява, и изчакват с поръчката.

Диалог 2

Посетител: Извинете, но бирата, която ми донесохте, е малка, а аз бях поръчал голяма!

Келнер: Много съжалявам, грешката е моя. Бирата е за господина до Вас. Вашата бира ще дойде след малко.

Диалог 3

Доставчик: Добър ден! Докарах поръчаните от вас зеленчуци: 20 кг картофи, 15 кг домати, 5 касетки лук.

Има още и зеле, моркови, тиквички и патладжан. Ще подпишете ли приемането на доставката?

Управител: Момент, да проверя ... да, всичко е наред. Ето подписаната фактура. Довиждане.

Доставчик: Довиждане.

упр. 3

Разговор 1

Клиент: Ало, келнерът! Докога ще си чакам бирата! Стана утре!

Келнер: Извинете за забавянето! Ето и бирата! Извинете още веднъж!

Разговор 2

Келнер: Ау, внимавай къде стъпваш!

Келнер: Извинявай! (мърмори на себе си) Голяма работа, нямам очи на гърба си!

Разговор 3

Барман: Господин управител, желаете ли нещо? В момента на бара и в ресторанта е спокойно.

Управител: Не, но благодаря за вниманието.

Ключ към упражненията

Увод упр. 2: видове заведения за хранене (ЗХР): ресторант (категория звезди), сладкарница, кафе-сладкарница, механа, винарна, бар, пиано бар; помещения: преддверие, гардероб, зала, сепаре, тераса, кухня, тоалетна; мебели и обзавеждане: маса, стол, закачалка, количка за сервиране, ваза, свещник, пепелник, покривка, салфетки (книжни и от плат) ...; прибори: комплект прибори за хранене – нож, вилица, лъжица; съдове: чиния, купа, чаша, сач, гювече; персонал: управител, келнер/сервитьор, барман, (главен) готвач, готвач сладкар, помощник-готвач, мияч на чинии.

Лексика упр. 3: карта, категорията, корици, избор, посетители, грамажът, заведението, превод, услугата, клиентите.
упр. 4: В ресторантьорството има права и задължения. Те важат за двете страни: за госта и за ресторантьора. Ресторантьорът е длъжен да предлага качествена храна и напитки, да осигурява добро обслужване на посетителите. Гостите са длъжни да заплащат консумацията си. Те могат да връщат некачествената храна и напитки и да не плащат.

Четене упр. 1: 1 – В, 2 – х, 3 – А, 4 – Б, 5 – Г, 6 – х; **упр. 2:** *текст А:* позиция сервитьорки, заплащане 345 лв., предлага храна и квартира, други изисквания няма; *текст Б:* позиция готвачка, заплащане добро, според уменията, предлага храна и квартира, други изисквания – готвене на риба и български ястия; *текст В:* позиция барман, заплащане твърда заплата и бонуси, предлага млад и амбициозен колектив, други изисквания – CV и актуална снимка; *текст Г:* позиция бармани и сервитьорки, заплащане – няма данни, предлага – няма данни, други изисквания – владее на френски език.

Слушане упр. 1: рекламация – текст 2: клиент – келнер; доставка – текст 3: доставчик – управител; разговор с персонала – текст 1: управител – келнер.

упр. 2

Келнер	Гост
Заповядайте. + Какво ще поръчате? -/+ Избрахте ли вече? -/+ Ще поръчвате ли? - Нямаме това ястие. - Съжалявам много, но това ястие свърши. Мога да ви предложа ... + Хареса ли ви? + Как ще платите, моля? С карта или в брой? + Плащайте, защото вече затваряме. -	Какво бихте ни предложили? + Имате ли специалитет, който да ни предложите? + Келнер! Може ли по-бързо! - Почистете масата! - Донесете още две минерални води! - Я дайте още една салата! - Бихте ли ни донесли десерта, моля! + Приемате ли кредитни карти? + Запазете рестото, моля. +

упр. 3: *разговор 1:* клиентът не е учтив, келнерът е учтив; *разговор 2:* двамата келнери разговарят грубо; *разговор 3:* управителят и барманът са учтиви.

Опорни изрази към сценария

Молба

Извинете, ще може ли да ... (намалите музиката, затворите/отворите прозореца)
Бихте ли ... (почистили, донесли още един стол)
Много се извинявам, но ... (яденето е студено)

Сметка

Искаме да платим. / Ще може ли да платим? / Сметката, ако обичате.
Приемате ли кредитни карти?

Ползвани източници

<http://www.24chasa.bg/Article.asp?ArticleId=712638>

Допълнителни упражнения

1. Допълнете вярната дума.

1. маса в ресторанта. а) Запазвам б) Спазвам в) Опазвам	6. Ще платим сметката а) поотделно. б) разделно. в) различно.
2. Гостите поръчват ястие от а) менюто. б) каталога. в) справката.	7. Гостът бакшиш. а) поставя б) предоставя в) оставя
3. Келнерът приема а) поканата. б) предложението. в) поръчката.	8. Конякът е на заведението. а) на сметка б) за сметка в) по сметката
4. Келнерът поръчката. а) изпълнява б) изпълва в) напълва	9. Може ли музиката? а) да намалите б) да отслабите в) да смалите
5. Извинете, ли сметката? а) мога ли б) може ли в) бихте ли	10. Благодарим за доброто а) прислужване. б) обслужване. в) услужване.

2. Какво означават думите по-долу? Включете ги в изречения.

коктейл		музика на живо		рекламация	
шведска маса		бакшиш		банкет	

3. Подредете в групи: таратор, чубрица, шкембе чорба, копър, гювече, кебапче, шишче, карначе, пълнени чушки, баница, пита, мусака, боб чорба, магданоз, пипер, баклава, сарми, чесън, шарена сол, миш-маш, кавърма, зелник, кюфте, яхния, босилек, мента

Супи	Ястия	Скара	Печива	Подправки

Допълнителни материали към урок № 5 : МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА

Транскрипт на текст за слушане

Млади доброволци показват на туристите забележителностите на София

„Турът се организира от интересни и енергични млади доброволци, които обичат своя град и желаят да споделят неговата интересна история с останалите!“ Това е един от многобройните положителни отзиви на чуждестранни гости, включили се в безплатния туристически пешеходен тур на столицата. Младите и енергични доброволци Кристиан, Ваня, Теди и Бойко регистрират през октомври миналата година сдружението Free Sofia Tour. [...] Те са ентусиазирани, учили са и са работили в чужбина, владеят по няколко езика.

„Нашата основна мисия е да накараме всеки чуждестранен гост на София да се почувства като у дома си, така, сякаш някой приятел го развежда из града. Искаме толкова да харесат София, че да се ентусиазират и да дойдат отново, както и да поканят приятели да посетят столицата. Затова се стремим не само да им предоставяме интересна информация по време на тура, но да направим самите обиколки забавни. Опитваме се, доколкото можем, да се съобразим с интересите на туристите и всеки път да направим обиколките по-лични и индивидуални.“

Ключ към упражненията

Увод каре: Българска туристическа камара, Българска асоциация на туристическите агенции, Българска хотелиерска и ресторантьорска асоциация, Българска асоциация за алтернативен туризъм и др.; **упр. 1:** турист – интернет (сайтове, форуми, обяви, реклами и др.), туристически агенции и туроператорски фирми, туристически информационни центрове, печатни материали (проспекти, каталози, пътеводители, рекламни брошури и др.), радио и телевизия; **туристическа фирма** – официални партньори, туристически борси, интернет, електронни медии, преса, анкети, маркетингови проучвания и др.

Лексика упр. 1: контакт с клиенти – директна, косвена, външна реклама; канал – печатна, телевизионна и радиореклама, видеореклама, кинореклама. **упр. 2:** маркетингът, целевите групи, проучване, статус, бюджет, дестинации, информационните източници, услугата, рекламата. **Четене упр. 1:** поддържат връзка, оказват влияние на решенията им за пътуване в реалния свят, накарала да резервират почивка за същото място, стимулира по-често да посещават приятелите си в чужбина, влиянието на социалната мрежа за организирането на групови почивки.

Слушане: 1 – да, 2 – не, 3 – да, 4 – не, 5 – да.

Опорни изрази към описание на графиката

Графиката показва ... / От графиката виждаме, че ... / Графиката дава информация за ...

Различия наблюдаваме/се наблюдават при ...

С ...% повече/по-малко са ...

Повече от .../по-малко от ...

Графиката позволява извода, че ...

Ползвани източници

http://www.mee.government.bg/dat/docs/Survey4_Report_Autumn09_Foreigners_BG_tbp.pdf, стр. 33
Румяна Цветкова, Млади доброволци показват на туристите забележителностите на София
<http://bnr.bg/sites/radiobulgaria/Lifestyle/Life/Pages/Free%20Sofia%20Tour.aspx> (БНР, 27.06.2011, 11.53 ч.)
<http://www.nasamnatam.com/blog/2011/02/27/facebook-/#more-1864>
<http://www.nasamnatam.com/blog/2011/06/25/>
(Използваните текстове са адаптирани с оглед нивото на владение на езика.)

Допълнително упражнение – Кръгла маса „Туристическата реклама – поглед отвън и отвътре“

- стъпка: Обсъдете в групата какво или кого според вас трябва да включва една реклама за дадена страна като туристическа дестинация:

▶ Природни красоти	▶ Хората на страната
▶ Исторически забележителности	▶
▶ Музика	▶

- стъпка: Потърсете в интернет и разгледайте рекламни клипове за България.

Ето някои предложения:

<http://vbox7.com/play:4c72ff3a>
<http://www.youtube.com/watch?v=xUSkoNqznZo&NR=1>
<http://www.youtube.com/watch?v=w7ahlEgyCZc>
<http://www.youtube.com/watch?v=CYoMQpOYjQU>
<http://www.youtube.com/watch?v=s8G7enNbzM&feature=related>
http://www.youtube.com/watch?v=3UllgT2_byl&feature=related

- стъпка: Изберете видеоклип и коментирайте:
Какво включва клипът?
Какви средства използват авторите?
Въздейства ли върху Вас и туристите от Вашата страна?
Вие какъв акцент бихте използвали в рекламата?
Аз бих използвал ... / Аз бих използвала ...
Ние бихме използвали ...

NB!

Условната форма от типа
**бих + използвал/а и бихме
използвали**
изисква съгласуване по
род и число с подлога.

- стъпка: Направете списък с препоръки за съдържанието и оформлението на рекламните клипове.