

Gerhard Wazel

IIK Ansbach

## Blended Learning im LEONARDO-Projekt TOURNEU

### Kulturelle und wirtschaftliche Aspekte des Incoming-Tourismus in den neuen EU-Ländern

#### LLP-LdV-TOI-2008-SK-83100569

Im Oktober 2008 startete im Rahmen des von der Europäischen Union geförderten EU-Programms LEONARDO da VINCI das neue multilaterale Innovationstransfer- Projekt TOURNEU: „Kulturelle und wirtschaftliche Aspekte des Incoming-Tourismus in den neuen EU-Ländern (Slowakei, Estland, Lettland)“, an dem folgende Partner beteiligt sind: Lehrstuhl für Fremdsprachen der Technischen Universität Košice/SK als Koordinator, IIK Institut für Interkulturelle Kommunikation e.V. Ansbach/DE, Universität Tartu-Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät/EE, Fachhochschule für Betriebswissenschaft Turība/LV, MIC Stadtinformation Kosice-Zentrum/SK, TUKE Travel/SK, Ranč Šugov/SK, Lettisches College für Kultur Rīga/LV, Tartu Berufsausbildungszentrum/EE.

Das Anliegen des Projekts besteht in der Entwicklung, im Transfer und in der Implementierung multimedialer, berufsorientierter fremdsprachiger Lernmaterialien für Arbeitnehmer im Tourismus neuer EU-Mitglieder (Slowakei, Lettland, Estland), damit sie sich lebenslang am Arbeitsplatz auf einen effektiven, verantwortungsbewussten, nachhaltigen Incoming-Tourismus vorbereiten, ihre Kreativität sowie unternehmerische Kompetenz verbessern, das Wirkungspotenzial innovativer Produkte ausschöpfen, interkulturelle Kompetenz erwerben und so zur europäischen Integration beitragen.

Das wichtigste Ergebnis des Projekts besteht in einem umfangreichen, modernen, modular strukturierten, in der Praxis erprobten Blended-Learning–Lehrgang zum lebenslangen beruflichen Lernen im Bereich des Tourismus für die unterschiedlichen Tätigkeitsbereiche und sprachlichen Niveaustufen sowie die interkulturelle europäische Kommunikation und multilingualen Selbstlernmaterialien in digitaler (DVD und CD-ROMs) und schriftlicher Form (multilinguales Handbuch). Eine wichtige Rolle spielt in diesem Projekt die Projektwebseite, die unter <http://www.tourneu.eu> zu finden ist. Diese Webseite wird die Basis für den o.g. Blended-Learning-Kurs.

### 1. Blended Learning – eine aktuelles, allgemein anerkanntes Lernarrangement

Die Lernplattform Blended Learning ist inzwischen eine gleichermaßen in Bildungseinrichtungen und in der Wirtschaft anerkannte und immer häufiger genutzte neue, innovative, hybride Lernform. Im anglo-amerikanischen Raum gibt es mittlerweile keine seriöse TrainerInnen- bzw. LehrerInnenausbildung mehr, die ohne Blended Learning Module auskommt.“ (<http://www.sfg.at/cms/963/>)

Seit kurzer Zeit gibt es sogar einen Verband der europäischen Blended-Learning-Akteure e.V., d.h. ein blended learning network mit einem gemeinsamen Internetauftritt: <http://www.blended-learning-network.eu> . Der Verband ist ein Zusammenschluss verschiedener, zueinander komplementärer Unternehmen, die einerseits Dienstleistungen, inhaltliche und technologische Lösungen für Blended Learning Konzepte anbieten und andererseits Blended-Learning-Maßnahmen zur Weiterbildung ihrer MitarbeiterInnen einsetzen. Er verfolgt vor allem Ziele wie:

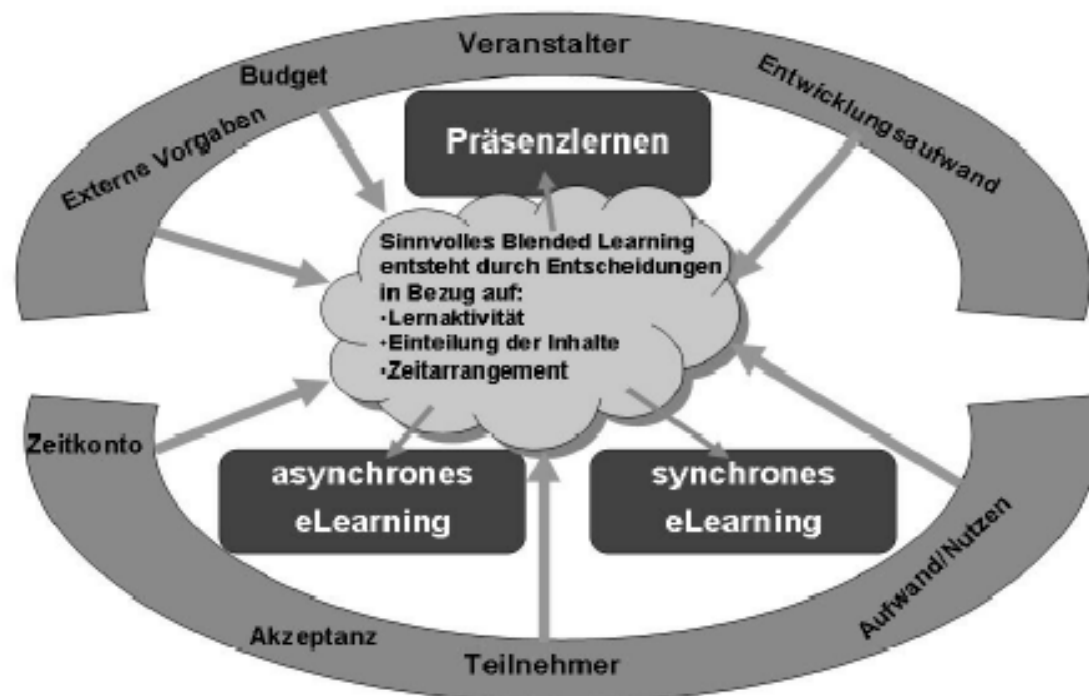
- Die Schaffung und Verbreitung eines gemeinsamen Verständnisses von Blended Learning – insbesondere auch im Kontext mit anderen Kompetenzfeldern wie z. B. lebenslangem Lernen und Beschäftigungsfähigkeit auf europäischer Ebene und die Entwicklung eines europäischen Standards für die Beurteilung von Blended-Learning-Konzepten.
- Durch regelmäßige Treffen und einen intensiven Erfahrungsaustausch zwischen den Mitgliedsunternehmen soll ein direkter Praxisbezug hergestellt und ein Blick für das Machbare geschaffen werden.
- Für seine Mitglieder bietet der Verband eine transnationale Plattform für den Informations- und Erfahrungsaustausch zu Konzeption, Technologie und Umsetzung.

- Weiterhin werden durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit, wie z. B. die Durchführung von Fachveranstaltungen, gemeinsame Messeauftritte und Publikationen, das gesamte Angebots- und Anwendungsspektrum aller Mitgliedsunternehmen und die Möglichkeiten des Blended-Learning-Ansatzes dargestellt.

([http://www.blended-learning-network.eu/network/de/aufgaben\\_und\\_ziele\\_mehr.php](http://www.blended-learning-network.eu/network/de/aufgaben_und_ziele_mehr.php))

Da die konkrete Ausgestaltung dieses Lernarrangements bzw. dieser Lernumgebung wie beim eLearning ein breites Spektrum unterschiedlicher Formen beinhalten kann, sollte es, damit es praktikabel ist, jeweils fallbezogen beschrieben werden.

In unserem Projekt TOURNEU bedeutet Blended Learning/bEducation ein maßgeschneidertes, d.h. zielgruppenspezifisches, allgemein leicht zugängliches, hybrides, modular aufgebautes, handlungsorientiertes, kooperatives Lernarrangement mit task based learning, das die Vorteile des Selbstlernens einer Fremdsprache (mit individueller Arbeit am PC sowie mit traditionellen Lehrmaterialien, interaktivem Live-Unterricht, individuellem Online-Tutor und anderen Kursteilnehmern via E-Mail, Chat, Skype, Web. 2-Aktivitäten (Podcasts, Wikis, Blogs) am Arbeitsplatz oder im Homebereich) einerseits u. Präsenzphasen mit face-to-face-Kommunikation in regionalen Lernzentren andererseits integriert. In TOURNEU geht es in erster Linie um die kommunikative berufs- und fachbezogene Entwicklung bzw. Weiterentwicklung der Schlüsselkompetenz mehrsprachige interkulturelle Geschäftskommunikation im Bereich des Tourismus für Europa mit dem Schwerpunkt Deutsch. Damit soll insonderheit ein Beitrag zur lebenslangen Erwachsenenbildung sowie zur beruflichen Bildung zwecks Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit sowie zur europäischen Integration geleistet werden.



**Abbildung 4: Blended Learning-Zusammenhänge**

Karrasch/Krautgartner/Prowaznik  
E-Learning - Wunschtraum oder Realität? S. 34

## 2. Vorteile des Blended Learning speziell für das berufsbezogene Fremdsprachenlernen Erwachsener in den neuen EU-Ländern

Entsprechend den Anforderungen an das berufsbezogene Fremdsprachenlernen Erwachsener weist der Blended-Learning-Kurs in TOURNEU folgende Charakteristika auf:

- Bedarfsorientiertheit

Der Bedarf ist ökonomisch, beschäftigungspolitisch, bildungspolitisch, ökologisch, sozial und kulturell bedingt. Aus den vorgenommenen Bedarfsanalysen ergibt sich, dass insbesondere in den am Projekt beteiligten Partnerländern der Incoming-Tourismus trotz objektiv vorhandener Möglichkeiten einen ungenügenden Beitrag zum Bruttosozialprodukt leistet und die notwendigen Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter auf den verschiedenen Ebenen nicht ausreichen, um diese Situation rasch zu verbessern. In den Hotel- und Gaststättenberufen benötigt jeder zweite Erwerbstätige Fach- und jeder fünfte Erwerbstätige Grundkenntnisse in Fremdsprachen, d. h., von den Beschäftigten wird erwartet, dass sie die Sprache des Kunden sprechen.

Eine u.a. durch das Projekt intendierte Verbesserung der Situation führt zum Entstehen neuer Arbeitsplätze im Hotel- und Gaststättengewerbe selbst sowie in den mit dem HOREKA-Sektor verbundenen vor- und nachgelagerten Bereichen (Reisebüros, Reiseveranstalter, Verkehrsgewerbe), in verbundenen Tätigkeiten, bei Lieferanten sowie in allen übrigen Tätigkeitsbereichen, denen der Touristenstrom zugute kommt).

Die Auswahl des Unterrichtsmaterials (Texte, Aufgaben, Übungen usw.) konzentriert sich inhaltlich maßgeschneidert auf diese touristischen Bereiche und deren allgemeine und spezifische Arbeitsfelder im Management, Marketing und Service sowohl im Mündlichen als auch im Schriftlichen

- Erwachsenenspezifisch

Das Lernen Erwachsener erscheint als Weiterlernen, Umlernen, Verlernen, Hinzulernen, Anschlusslernen, Erfahrungslernen und innovatives Lernen. Da Erwachsene um so leichter lernen, wenn sie ein Ziel vor den Augen haben, ein Lernthema lebensnah ist, neue Inhalte an bereits vorhandene Bewusstseins- und Vorstellungsinhalte anknüpfen und sie das Lernen vor allem selbst steuern können, wird im Kurs auf die Lernbedürfnisse Rücksicht genommen, an die Erfahrungen der Klientel angeknüpft und auf die Ermöglichung der Eigenaktivität/Eigeninitiative, d.h. des selbstgesteuerten und handlungsorientierten Lernens im Teil E-Learning-Bereich besonderer Wert gelegt, denn hier impliziert selbstbestimmtes, task based learning sowohl das mögliche Anywhere (Überall) und Anytime (Jederzeit) als auch Flexibilität hinsichtlich der thematischen Schwerpunktsetzung. Lernen vollzieht sich ergo vor allem als Wissensentwicklung und nicht als passive Rezeption von Information; es erscheint so als aktiver, selbstgesteuerter Prozess des Wissenserwerbs. Es hängt ab von Vorwissen, Motivation und Einstellung eines jeden Lerners. Das heißt, Wissen/ Information wird nicht als fertiges Produkt weitergereicht, sondern entsprechend dem individuellen Wissensbedarf der Lernenden zur Verfügung gestellt – beispielsweise durch Verweise auf weiterführende, erläuternde Texte, Lehrmaterialien, Internetquellen, Web 2.0-Applikationen, (klärende) Problematisierung/ Zuspitzung von Argumentationen.

- Zielgruppenspezifisch

Im Tourismus gibt es neben den festen, normalen auch zahlreiche atypische Arbeitsverhältnisse. Einigen Arbeitnehmern bietet dieses Gewerbe die Möglichkeit, einer Teilzeitbeschäftigung oder einer zeitlich begrenzten Tätigkeit nicht nur im Inland, sondern auch im Ausland nachzugehen. Die Arbeit im Hotel- und Gaststättengewerbe kann daher andere Tätigkeiten im persönlichen oder beruflichen Bereich ergänzen. Solche flexiblen Formen der Arbeits- und Lebensgestaltung sind immer begehrt. Ein atypisches Arbeitsverhältnis kann zum Ausgangspunkt für eine Vollzeitbeschäftigung von Dauer beim selben Arbeitgeber werden. Oftmals wohnen die Interessenten in weniger entwickelten Gebieten (etwa im ländlichen Raum) oder im Ausland fernab von höheren Bildungseinrichtungen. Dies bedeutet, dass zeitliche und räumliche Flexibilität besonders bei der fremdsprachlichen Weiterbildung höchste Priorität zukommt. Das Lernarrangement Blended Learning hat hier seine größten Stärken; denn die hybride Unterrichtsorganisation = Selbstlernen (mit individueller Arbeit am PC sowie mit traditionellen Lehrmaterialien, interaktivem Live-Unterricht, individuellem Online-Tutor und anderen Kursteilnehmern via E-Mail, Chat, Skype, Web 2.0-Aktivitäten (Podcasts, Wikis, Blogs) am Arbeitsplatz oder im Homebereich), Präsenzphasen mit face-to-face-Kommunikation in regionalen Lernzentren mit Vorträgen, Einzel- und Gruppenphasen, Planspielen, Aufgaben und inhaltlichen Inputs andererseits - bietet ein Maximum an zeitlicher und örtlicher Flexibilität. All dies ermöglicht ein abwechslungsreiches Lernen und eine optimale Verzahnung von Weiterbildung und Arbeit, wodurch die Anwendung des Gelernten in der täglichen Arbeit gefördert wird.

Die Zielgruppenspezifisch besteht im Projekt auch darin, dass das Lernen durch die Zurverfügungstellung mehrsprachiger Hilfen erleichtert wird. Dies geschieht sowohl durch die Möglichkeit, im Lernprozess ein mehrsprachiges Glossar zur Hilfe zu nehmen, als auch durch muttersprachliche Übungsanweisungen. Letztere werden für sinnvoll gehalten, da in einer Vielzahl gängiger einsprachiger Lehrmaterialien die Übungsanweisungen schwieriger zu rezipieren sind als die eigentlichen Inhalte. Da es im Projekt nicht um die Ausbildung von Fremdsprachenlehrern geht, die diese Übungsanweisungen usw. professionell benötigen, sondern um die Vermittlung und Aneignung allgemeinsprachlicher und fachspezifischer Sprach- und

Ausdrucksmittel, erübrigt sich das Lernen derartiger technischer Sprachmittel in der Fremdsprache. Im Grunde genommen trägt dies auch z.T. zur muttersprachlichen Weiterbildung bei, was dem Mehrsprachigkeitskonzept entspricht, aus dem folgt, dass auch die muttersprachliche Kompetenz weiterentwickelt werden soll, was stärker als bisher explizit in didaktischen Planungen mitbedacht werden sollte. Dieser Effekt ist bildungspolitisch von großem Interesse.

Entsprechend der europäischen Bildungspolitik gehört Fremdsprachenkompetenz ohnehin zur Grundbildung (basic skills), die die Kommunikations- und Verstehensfähigkeiten auch *muttersprachlich* fördert. Der Weg zur Verbesserung dieser Kompetenzen in der Muttersprache über das Fremdsprachenlernen – im konkreten Falle des Deutschen – ist für die meisten Erwachsenen, da sie selbst meist keinen Bedarf an einer formellen muttersprachlichen Weiterbildung sehen, eine durchaus praktikable Realisierungsmöglichkeit.

- Fokussierung auf die Geschäftssprache des Tourismus

Im Zentrum der Sprachvermittlung steht naturgemäß die deutsche Geschäfts- bzw. Wirtschaftssprache des Tourismus. Dabei ist zu beachten, dass diese wie die Geschäftssprachen in anderen Bereichen sowohl in der gemeinsprachlichen als auch in der fachsprachlichen Kommunikation fungiert, es also nicht leicht ist, zwischen gemeinsprachlichen und fachsprachlichen Elementen im engeren Sinne eine Grenze zu ziehen. Die fachsprachliche Spezifik bezieht sich dabei fast ausschließlich auf den Bereich des Vokabulars, d.h. die berufs- und fachorientierte Sprache verfügt gegenüber dem allgemeinen Sprachgebrauch über keine spezifische Syntax oder Grammatik. Ihre Besonderheit ist eine höhere Differenzierung bei der Anwendung der berufs- und fachbezogenen Lexik sowie bei der Beschreibung entsprechender Handlungsvorgänge. Im berufsorientierten Sprachunterricht sind ergo sowohl elementare als auch spezifische geschäftssprachliche Kenntnisse insonderheit im lexikalischen Bereich zu vermitteln. Allerdings ist der Anteil der gemeinsprachlichen Lexik auch in der Geschäftssprache des Tourismus beträchtlich, sogar offenbar umfangreicher als in anderen Fachsprachen. Bei einer Reihe von zu bewältigenden Kommunikationssituationen im Hotel (telefonische Zimmerreservierung, Empfang des Gastes, Informationen über Hoteleinrichtungen, Dienstleistungen, Unterhaltungsmöglichkeiten und Wetterverhältnisse, Telefonservice, Zimmerservice, Abrechnung und Verabschiedung, Reiseauskunft und –buchung) waren in einem Forschungsprojekt an einer Tourismusfachschule in Opatija/Kroatien die am häufigsten gebrauchten Wörter solche der Allgemeinsprache wie: sein (350), haben (210), Tag (190), gut (185), können (170), Herr (160), mögen (145), Rezeption (140), Hotel (132), Zimmer (130), Frau (128), Person (125), gehen (123), Nummer (122), Restaurant (115), kosten (95), Name, danken, Morgen, Jahr, Halbpension, fahren, Vollpension, wollen, Moment, freundlich, Reservierung, reservieren, Woche, wissen, brauchen, entschuldigen, bezahlen, Abend, schwimmen, Hallenbad, warten, kommen, Urlaub, nehmen, nachsehen, Ordnung, bestellen, Preis, baden, Nacht, richtig, Leid .... (s. N. Blažević/B. Bosnar-Valković: Aneignung produktiver Lexik im Unterricht Deutsch als Fachsprache im Tourismus, S. 693)

Wie man sehen kann, kommen die ersten Fachbegriffe, die allerdings eigentlich auch der Gemeinsprache zugerechnet werden können, mit einer wesentlich geringeren Häufigkeit erst an 8. bzw. ff. Stelle vor.

Die Vermittlung berufsbezogener Kompetenzen in der Fachsprache des Tourismus kann sich jedoch nicht darin erschöpfen, einem allgemeinsprachlichen Fundament lediglich fachsprachliche Lexik hinzuzufügen, denn fachsprachliche Kompetenz – besonders bei Gründung/Führung eines eigenen, rentablen Unternehmens, Einsatz neuer Technologien in der täglichen Arbeit, Beachtung und Darstellung administrativer Aspekte, Marketing, Kundendienst und Kundenbetreuung, umweltfreundlicher, nachhaltiger Führung des Unternehmens, juristischen Bestimmungen, Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen – „setzt sich zusammen aus komplexen Teilkompetenzen und Teilfertigkeiten, die zum Teil zwar auch der allgemeinen Sprachkompetenz zukommen, zu einem größeren Teil aber so spezifisch sind, dass sie besonders gefördert werden müssen. Konkret geht es um eine berufsbezogene Sprach- und Handlungskompetenz, die nicht allein auf grammatischer und lexikalischer Kompetenz aufbaut; sie schließt pragmatische Kompetenz ein, die auch als allgemeine Handlungskompetenz bezeichnet wird.

Von besonderer Bedeutung sind Text- und Wortschließungsstrategien, die sowohl beim Lesen wie auch beim Hörverstehen eine ganz wichtige Rolle spielen, und diese müssen gezielt als Arbeitstechniken vermittelt werden. Gerade bei fachsprachlichen Texten, in denen häufig Internationalismen und fachspezifische Termini bzw. Wörter mit kontextspezifischen Konnotationen auftreten, ist ein Strategieninventar zur Wortschließung von besonderer Bedeutung. Ähnlich wichtig ist die Förderung von Fertigkeiten, die der Erschließung der Grobstrukturen eines Textes oder der Herausarbeitung der zentralen Gedanken einer Aussage dienen. Insgesamt erscheint die Notwendigkeit, den Fremdsprachenlerner gerade im beruflichen Bereich so autonom wie möglich zu machen, von besonderer Wichtigkeit zu sein.“ (B. Rüschoff: Digitale Medien im berufsbezogenen Sprachenlernen am Beispiel des Data-Driven Learning /DDL. In: U. Schröder (Hrsgb.): Blickpunkt Sprachen, impuls 33, BIBB, Bonn 2008, 98 f.)

- Kommunikationsorientiertheit und Betonung des Mündlichen

Ein Charakteristikum der Sprache im Bereich Tourismus ist dessen vergleichsweise starke Fokussierung auf die kommunikative Kompetenz, und diese, d.h. die Fähigkeit des Sich-verständlich-Machens, hängt eng mit der Sozialkompetenz als übergreifender Schlüsselkompetenz zusammen. In der sprachlichen Praxis bedeutet dies das Vorherrschen des mündlichen Sprachgebrauchs. Daher stehen die mündliche Kommunikation und der allgemeine Wortschatz im Zentrum betrieblicher Fremdsprachenkurse; „die Schulung des Fachvokabulars, Hörverstehens, Leseverstehens, der Grammatik und der schriftlichen Kommunikation folgen erst danach. Auch in der ibw-Studie sahen 40% der befragten österreichischen Betriebe Verbesserungspotenziale in der Weiterbildung bei der mündlichen Sprachkompetenz, 20 % in der schriftlichen Anwendung, 18 % in der berufsspezifischen Fachsprache, 12 % in der Lesekompetenz und 9% im interkulturellen Wissen.“ (S. Schöpfer-Grabe: Fremdsprachen in der Wirtschaft – Bedarf, Angebot, Perspektiven. In: U. Schröder (Hrsgb.): Blickpunkt Sprachen, impuls 33, BIBB, Bonn 2008, 76)

Die fortgeschrittene Technik ermöglicht es, dass die Entwicklung des Mündlichen nicht auf die Präsenzphasen des Blended-Learning-Kurses beschränkt bleibt, sondern mittels der Audio- und Videoaufnahmen auf CD-ROMs/DVDs und im Internet, etwa via Podcast und Videocasting, erfolgen kann.

- Adäquate Interkulturalität

Im Tourismus ist die Herausbildung oder Entwicklung eines angemessenen, interkulturell fundierten Verhaltens der Mitarbeiter gegenüber den ausländischen Zielgruppen von herausragender Bedeutung. Untersuchungen und eigene Beobachtungen in den Partnerländern, aber auch in Kroatien und Slowenien zeigen, dass gerade auf diesem Gebiet neben den z.T. gravierenden sprachlichen Defiziten grundlegende Verstöße zu beobachten sind. Die Mangelwirtschaft in den ehemals sozialistischen Ländern führte u.a. dazu, dass der Tourist bzw. Besucher in der Regel keineswegs immer als König, sondern vielmehr als lästiger, Mehrarbeit verursachender Störenfried betrachtet und behandelt wurde. Dies ist teilweise auch heute noch spürbar, besonders in der Hotellerie und in manchen Gaststätten. Generell zu bemängeln ist die interkulturelle Kompetenz im Incoming-Tourismus selbst der Hauptzielländer. Nicht einmal die inzwischen überall zu findenden Do&Don't-Listen werden zur Kenntnis genommen und beachtet, geschweige denn tiefer gehende Quellen, die auch im Internet zu finden sind.

Interkulturelle Kompetenz kann jedoch nicht nur durch Vermittlung von Kenntnissen entwickelt werden; sie beinhaltet auch Grundhaltungen und Fertigkeiten wie Empathie, Rollendistanz, Ambiguitätstoleranz und besonders die Befähigung zur Metakommunikation.

Im geplanten interkulturellen Training wird nicht nur das online erworbene Wissen überprüft, ergänzt und erweitert, sondern auch – idealiter unter aktiver Einbeziehung von Vertretern der Zielkulturen (etwa in Tandems) – adäquates Verhalten entwickelt. Wichtige Instrumentarien sind dabei spezifische, erfahrungsorientierte Trainingsformen mit bi- oder multikultureller Teilnehmerbesetzung wie Fallbeispiele (critical incidents), interkulturelle Planspiele, interkulturelle Imageanalysen, Rollenspiele, vor allem aber Trainings on the Job (Interkulturelle Mediation und interkulturelles Coaching) und natürlich alle Formen von Übungen auf CD-ROM/DVD und im Internet, wie sie z.T. bereits auf der Webseite des IIK Instituts für Interkulturelle Kommunikation e.V. ([www.iik.de](http://www.iik.de)) und anderen (etwa [www.interculture.de](http://www.interculture.de)) zu finden sind. Bevorzugte Übungsformen sind dabei Auswahlantworten, Zuordnungen, Drag and Drop, Lückentexte, vor allem aber Kulturassimilatoren zu für Geschäftsverhandlungen wichtigen Bereichen: Bedeutung interkultureller und sprachlicher Kompetenz für Auslandsaktivitäten, Distanzverhalten/Körperkontakt, Körpersprache/nonverbale Kommunikation, Kontextgebundenheit, unterschiedlicher Stellenwert von Schriftlichkeit/Mündlichkeit, Verhandlungsstile (abschlussorientiert versus beziehungsorientiert, informell versus formell, zeitfixiert versus zeitoffen bzw. monochron versus polychron, expressiv versus reserviert), Beachtung interkultureller Aspekte der Websitegestaltung/Werbestrategien, Auslegung von Verträgen, Tabuthemen, Zahlensymbolik, Humor, Verabredungen, Kontaktaufnahme/ Vorstellung, Geschäftskleidung, Geschenkverhalten, Vorbereitung und Struktur von Meetings und Verhandlungen, informelle Veranstaltungen am Rande von Geschäftsverhandlungen, Small Talk, Geschäftsessen/Esskultur usw. Aus den genannten Themenbereichen und Beispielen wird deutlich, dass u.E. auf diese Weise einprägsam umfangreiche interkulturelle Kenntnisse, will sagen: theoretisches und praktisches Wissen über die Eigenheiten der eigenen und der Zielkultur/der Zielkulturen sowie deren Differenzen, über die kulturelle Bedingtheit von Verhaltensweisen als Basis für kulturell angemessenes bzw. erfolgreiches Handeln gelehrt werden kann. Die Notwendigkeit der Beachtung interkultureller Regeln beginnt beim Management und dessen Marketing und geht bis zum Kellner bzw. dem Zimmermädchen vor Ort.

- Intensive Nutzung der neuen Technologien

Die Möglichkeit, aber auch die Notwendigkeit des Arbeitens mit der neuesten Technologie ergibt sich auch aus der Tatsache, dass in den Partnerländern diesbezüglich bereits eine entsprechende Infrastruktur aufgebaut wurde, die z.T. die

der westlichen Länder in den Schatten stellt. Eine flächendeckende Internetverbreitung z.B. findet sich in Estland; die estnische Wirtschaft lebt auch größtenteils von der Elektronik und Telekommunikationsbranche. Dort haben 55% der Bevölkerung Zugang zum Internet. Ähnlich gut sieht es in der Slowakei aus, die bei der Internetnutzung fast mit Estland gleichauf liegt. In Lettland sind ca. 29% der Einwohner Internet-User, in Litauen sind es 23%. Dies bedeutet, dass bei der Planung neben den inzwischen bereits allgemein üblichen IT-Tools auch neue (vor allem Web 2.0-Applikationen) ins Auge gefasst werden können. Der Einsatz der modernen Medien beschränkt sich im Projekt nicht nur auf die Zurverfügungstellung von CD-ROMs/DVDs und der Applikationen auf der Projektwebseite und den Partnersites, sondern bezieht auch gezielt, aber selektiv Quellen von außerhalb mit ein: andere sprachorientierte Websites und schließlich sogenannte Web 2.0-Applikationen, die auch im Projekt selbst bereits integriert sind, etwa als Glossar-Wiki – ähnlich wie das Wiktionary ( s. unten unter 6.), die das sog. Social Publishing, will sagen die aktive Kooperation im Lern- und Arbeitsprozess, entwickeln sollen. „Hier liegt ein besonderes Potential für die Flexibilisierung von Unterricht, denn mittels dieser frei verfügbaren Tools können Lernende zur eigenverantworteten Aufbereitung von Informationen angeregt werden. Für Lehrpersonen ist das Angenehme an Web 2.0 Applikationen, dass diese im Prinzip ohne aufwendige Installationen auf dem Server der eigenen Bildungseinrichtung über frei verfügbare Plattformen in den Unterricht einbezogen werden können.

Das Wiki-Konzept, also das Produzieren, Strukturieren und Publizieren eigener Online-Artikel in ein Informationswiki, ist eine hervorragende Grundlage für die Realisierung projektbasierter Lernszenarien im Unterricht: Schüler / -innen legen in Gruppen- oder Einzelarbeit ein themenspezifisches Wiki an – also quasi eine kleine enzyklopädische Daten- und Textsammlung – und können diese unkompliziert und schnell, arbeitsteilig und telekooperativ bearbeiten, ohne dass dafür HTML-Kenntnisse nötig sind.“

(B. Rüschoff: Digitale Medien im berufsbezogenen Sprachenlernen am Beispiel des Data-Driven Learning /DDL. In: U. Schröder (Hrsgb.): Blickpunkt Sprachen, impuls 33, BIBB, Bonn 2008, 104)

- Authentizität

Die Nutzung der neuen Technologien bringt den Vorteil mit sich, dass via CD-ROM/DVD und Internet - auf der Projektwebseite und den Partnerwebseiten, aber auch in anderen ausgewählten Quellen und Tools (Podcasts, Videoportalen) - nicht nur authentische Texte, sondern auch authentische Hör- und Videosequenzen in den Lernprozess einbezogen werden, die diesen anschaulicher und interessanter gestalten und die Behaltensleistung erhöhen. Dies gilt sowohl für den Bereich des Fachlichen, vor allem das sprachliche Verhalten in authentischen Kommunikationssituationen, als auch für die Entwicklung der interkulturellen Kompetenz.

### 3. Schritte zur Entwicklung des Blended-Learning-Projekts TOURNEU

#### Schritt 1:

Wie für jedes andere Training werden Informationen über die Zielgruppe, den Umfang, die groben Inhalte und die Struktur der Organisation bzw. der Organisationen gesammelt. Auch die Rahmenbedingungen, die die Lernenden vorfinden, werden in dieser Phase ausgeforscht und festgehalten.

#### Schritt 2:

Die Lernziele werden exakt definiert und operationalisiert. Dabei werden folgende Fragen beantwortet:

- Was genau sollen die TeilnehmerInnen nach der Qualifizierung können?
- Wie viel Zeit wird dafür eingeplant bzw. benötigt?
- Was ist der finanzielle Rahmen, in dem wir uns hier bewegen?
- Sind die internen Strukturen und der Stellenwert von Weiterbildung so, dass Selbstlernen unterstützt wird?
- Welche Anpassungen sind hier notwendig bzw. wünschenswert?

#### Schritt 3:

Auf der Basis der Strukturvorgaben und beauftragten Lernziele werden Inhaltsblöcke definiert und diese in Lernobjekte, also inhaltliche Untereinheiten, aufgeteilt. Dabei hat jedes Lernobjekt ein klares Lernziel und ist in sich abgeschlossen. Der Umfang dieser Lernobjekte hängt vom Inhalt ab, und das Ziel kann sowohl theoretisches Wissen als auch Handlungskompetenz sein.

#### Schritt 4:

Nach der Definition der Lernobjekte werden allen Lernobjekten Lernaktivitäten zugewiesen. Dabei wird definiert, welche Methoden und welche Aktivitäten sich zur Erreichung des Lernziels dieses Lernobjektes am besten eignen und wie eine

ideale Unterstützung der Lernenden für dieses Thema aussieht.

#### **Schritt 5:**

Erarbeitung einer Lerntransfer-Strategie. Dazu ist es notwendig, sich die Frage zu beantworten, was man vor, während und nach der Vermittlung eines jeden einzelnen Lernobjekts tun kann oder muss, um sicherzustellen, dass das Gelernte von den TeilnehmerInnen auch angewendet werden kann.

In welchen Bereichen seines Lebens wird der Teilnehmer das Gelernte einsetzen und wie soll dies ablaufen?

#### **Schritt 6:**

Entwickeln einer Evaluationsstrategie, um die Effektivität der Trainingsmaßnahme sicherzustellen.

Erst danach wird mit der Detailentwicklung begonnen. Eine Evaluation des Kursinhalts mit einer Testgruppe ist ein weiterer Evaluierungsschritt, der bei großen Projekten zur Anwendung kommt.

Die Evaluierungsstrategie sollte aber auch Antworten auf Fragen nach der Messbarkeit

- der Trainingsergebnisse,
- der Transferrate und
- der Einarbeitung von TeilnehmerInnenfeedbacks geben.

#### **Schritt 7:**

Identifizierung und Katalogisierung von relevanten Unterlagen, vorhandenen Dokumenten und bereits existierenden Schulungsunterlagen.

In diesem Schritt werden für jedes der definierten Lernobjekte vorhandene Unterlagen, Dokumente, Konzepte und Ähnliches zusammengetragen und gesichtet. Damit wird sichergestellt, dass das Rad nicht zum zweiten oder dritten Mal erfunden wird. Bei der Sammlung der Materialien werden sowohl traditionelle als auch elektronische Materialien berücksichtigt, die zu den Inhalten der Lernobjekte passen.

In diesem Schritt wird auch in externen Quellen, wie z. B. bei Content-Partnern und im Internet recherchiert und das Gefundene ausprobiert.

#### **Schritt 8:**

Organisation der Rechercheergebnisse. Alle gefundenen Unterlagen werden den Lernobjekten zugewiesen, für die sie in Frage kommen. Zu diesem Zeitpunkt wird noch nicht entschieden, welche Medien für welches Lernobjekt in der Umsetzung verwendet werden.

Ein weiterer Teil dieses Schrittes ist die Analyse, für welche Lernobjekte in dem aktuellen Projekt noch keine oder nur mangelhafte Unterlagen existieren.

Damit hat man eine klare Übersicht über den Prozentsatz an wiederverwertbarem Material, und auch der Bedarf für Neuentwicklungen ist klar ersichtlich.

#### **Schritt 9:**

Entscheidung über die Vermittlungsmethode. Erst an diesem Punkt wird entschieden, welche Lernobjekte bzw. welche Teile von Lernobjekten im traditionellen Setting vermittelt werden, welche als eContent zur Verfügung stehen werden und welche Inhalte sich am besten für die Bearbeitung in virtuellen oder realen Arbeitsgruppen eignen.

#### **Schritt 10:**

Definition des Entwicklungsaufwandes. Nachdem geklärt ist, welche Methoden und welche Medien wie eingesetzt werden sollen, wird auf der Basis der vorhandenen Materialien der Entwicklungsaufwand geschätzt und in Zahlen gefasst. Dieser Aufwand muss gegen das vorhandene Projektbudget geprüft werden. Gegebenenfalls müssen danach noch Abstriche gemacht werden, was die multimediale Ausarbeitung betrifft.

#### **Schritt 11:**

Entwicklung der notwendigen Unterlagen und eContents und Blending. In diesem Schritt werden nun die Unterlagen und eContents entwickelt und das gesamte Projekt in einen Rahmen gegossen. D.h., die unterschiedlichen vorhandenen Unterlagen und eContents werden miteinander in Zusammenhang gebracht. Es werden Ergänzungen vorgenommen bzw. eventuell Teile entfernt, um genau auf die Lernobjekte zu passen. Dabei wird vor allem auf die Abstimmung zwischen eContents und schriftlichen Unterlagen geachtet.

Auch wird ein TrainerInnen- und TutorInnenleitfaden entwickelt, in dem die Methoden und die Übergänge zwischen den Methoden beschrieben sind. Hier passiert auch die Entwicklung der auf diese Maßnahmen zugeschnittenen TeilnehmerInnen-Unterstützungsstruktur.

#### **Schritt 12:**

Endkontrolle des Blended-Learning-Trainings. Das gesamte Training, Konzept, Inhalte, Medien, Beispiele und Methoden werden von einem Team von FachexpertInnen begutachtet und auf ihre Durchgängigkeit und Logik überprüft.

Gegebenenfalls werden noch vorzunehmende Änderungen gemacht. Danach wird das Trainingskonzept dem Auftraggeber präsentiert und zur Durchführung freigegeben.



Damit wird deutlich, dass die Planung und Konzeption solcher Blended-Learning-Maßnahmen über die Produktion etwa einer Anwendung mit mehr oder weniger multimedialen Bestandteilen und deren Einstellen auf einen Internet-Server hinausgeht. Im Mittelpunkt steht die Lösung eines didaktischen Problems; die medialen Lernangebote sind als mögliche Elemente der Problemlösung zu betrachten und zu prüfen.

(nach: [http://www.blended-learning-network.eu/network/de/12\\_schritte.php](http://www.blended-learning-network.eu/network/de/12_schritte.php))

#### 4. Weiterführende Links zum Thema Blended Learning

- Verband der europäischen Blended-Learning-Akteure e.V. : <http://www.blended-learning-network.eu>
- Blended Learning schnell erklärt“ in: <http://www.sfg.at/cms/962/>
- Manuela Pietraß: “Blended Learning – Impulse für die Praxis “ in: [http://www.treffpunkt-ethik.de/download/Pietrass\\_blendedlearning\\_badhonnef.pdf](http://www.treffpunkt-ethik.de/download/Pietrass_blendedlearning_badhonnef.pdf)
- Martin Gutbrod, Helmut W. Jung, Stefan Fischer: „Grundlagen eines Kalkulationsmodells für Blended Learning Kurse“ in: <http://www.ibr.cs.tu-bs.de/users/gutbrod/delfi2003/delfi2003PaperKalkulationsmodell.pdf>
- Michael Kerres, Thomas Jechle: „Hybride Lernarrangements: Personale Dienstleistungen in multi- und telemedialen Lernumgebungen“ in: <http://www.ruhr-uni-bochum.de/fiab/pdf/jahrbuch/j17a3.pdf>
- Martin Ebner und Andreas Holzinger: „Multimediales Lernen des 21. Jahrhunderts“ in: [http://user.meduni-graz.at/andreas.holzinger/holzinger%20de/papers%20de/Tagungsband\\_leoben.pdf](http://user.meduni-graz.at/andreas.holzinger/holzinger%20de/papers%20de/Tagungsband_leoben.pdf)
- Trainer der Zukunft – bTrainer in: <http://www.sfg.at/cms/963/>

#### 5. Publikationen

- AM Sauter: Blended Learning. Effiziente Integration von E-Learning und Präsenztraining. Luchterhand (Hermann); Auflage: 2., überarb. u. erw. A. (Januar 2004)
- H. Kröger: Blended Learning-Erfolgsfaktor Wissen. Bertelsmann, Bielefeld; Auflage: 1 (Juli 2004)
- H. Loebe: Blended Learning für die betriebliche Praxis. Bertelsmann, Bielefeld; Auflage: 1 (März 2005)
- A. Riegert: Blended Learning im Führungsverhaltenstraining. Hampp, Mering; Auflage: 1 (Juni 2006)
- N. Högsdal: Blended Learning im Management-Training. Eul; Auflage: 1 (Mai 2004)
- G. Reinmann: Blended Learning in der Lehrerbildung. Dustri; Auflage: 1 (Oktober 2005)
- C. Wiepcke: Computergestützte Lernkonzepte und deren Evaluation in der Weiterbildung. Blended Learning zur Förderung von Gender Mainstreaming. Kovac, J; Auflage: 1 (Mai 2006)
- M. Kerres: Multimediale und telemediale Lernumgebungen. Konzeption und Entwicklung. Oldenbourg; Auflage: 2., vollst. überarb. A. (Januar 2001)
- J. Kaltenbaek: E-Learning und Blended-Learning in der betrieblichen Weiterbildung. Möglichkeiten und Grenzen aus Sicht von Mitarbeitern und Personalverantwortlichen in Unternehmen. Weißensee-Verlag; Auflage: 1 (September 2003)
- Karrasch/Krautgartner/Prowaznik: E-Learning - Wunschtraum oder Realität? Infothek Wien, 2004
- U. Schröder (Hrsgb.): Blickpunkt Sprachen, impuls 33, BIBB, Bonn 2008



## 6. Arbeit mit Web 2.0-Applikationen im Rahmen des Blended Learnings

- Web 2.0: s. <http://www.lehrer-online.de/web20.php?sid=27661576479870792722362216221670>
- Blog: <http://www.blog.de/>
- Wiki: <http://de.wiktionary.org/wiki/Wiktionary:Hauptseite> und Glossarbeispiel: <http://www.schulwiki.org/wiki.cgi?GlassGlossary>
- Podcast: <http://www.podcast.de/> und [http://www.fachdidaktik-einecke.de/6\\_Mediendidaktik/podcasts\\_im\\_deutschunterricht.htm](http://www.fachdidaktik-einecke.de/6_Mediendidaktik/podcasts_im_deutschunterricht.htm)