

Cross Cultural Behaviour im Outgoing

°Übungen zum Moodle-blended learning-Kurs°



Schriftliche Arbeit zur Erlangung des Diploms der Schweizerischen Tourismusfachschule Siders

Verfasserin

Jessica Genazzi
Im Langacker 15
8304 Wallisellen
079 443 60 64
jessica_genazzi@hotmail.com

Hauptreferent

Martin Blatter
lic. phil I / dipl. publ.
HES-SO Wallis / STF
Route de la Plaine 2
3960 Sierre
079 276 55 28
martin.blatter@hevs.ch

Co-Referentin

Chantal Glenz-Mounir
lic. phil. I
Foscha 25
3970 Salgesch
079 703 93 63
chantal.glenz@hevs.ch

Eingereicht am 20. Juni 2008



Zusammenfassung

Die vorliegende Diplomarbeit beinhaltet einen E-Learning-Kurs über Cross Cultural Behaviour im Outgoing. Der E-Learning-Kurs befindet sich auf dem ritzy-campus¹ <http://www.ritzy-campus.ch> und ist öffentlich zugänglich.

Der Kurs richtet sich an alle Personen, die im Tourismus, der Gastronomie oder der Hotellerie arbeiten und geschäftlich oft ins Ausland müssen oder viel mit ausländischen Geschäftspartnern zu tun haben. Der Kurs ist sowohl für Geschäftsleute als auch für Privatpersonen geeignet, die sich für fremde Kulturen interessieren. Durch das Lösen von Übungslektionen und Selbsttests erfahren die Kursteilnehmer nützliche Informationen und Tipps im Umgang mit Geschäftspartnern und Gästen aus Asien, islamischen Ländern, Übersee und Europa.

Die Kursteilnehmer sollen lernen, wie man sich in anderen Ländern zu verhalten hat, ohne jemanden zu beleidigen oder sich ungewollt über Traditionen oder Sitten lustig zu machen. Einfache alltägliche Dinge wie die Begrüssung eines Engländers oder das Übergeben eines Geschenks in Asien, sowie das geschäftliche Verhalten der Inder und Tischsitten in islamischen Ländern sind Bestandteil dieses Kurses. Die Absolvierung dieses CCB E-Learning Kurses soll den Kursteilnehmern den richtigen Umgang mit Geschäftspartnern aus aller Welt erleichtern und ihnen dadurch mehr Selbstvertrauen geben.

¹ Virtuelles Klassenzimmer für den Bereich Beherbergung und Bewirtschaftung im Wallis

Résumé

Mon travail de diplôme contient un cours e-learning sur le Cross Cultural Behaviour dans l'Outgoing. Ce cours se trouve sur le campus de Ritzzy¹ <http://www.ritzycampus.ch> et est libre d'accès à tous.

Le cours s'adresse à toutes les personnes qui travaillent dans le tourisme, la gastronomie ou l'hôtellerie et voyagent souvent à l'étranger dans le cadre de leur profession ou ont des contacts fréquents avec des partenaires étrangers. Ce cours est approprié aussi bien pour les hommes d'affaires que pour les personnes privées qui s'intéressent aux cultures étrangères. En faisant ces exercices et tests, les participants apprennent des informations pratiques et des conseils sur le comportement à appliquer avec leurs partenaires et invités d'Asie, des pays islamiques et d'outre-mer ainsi que de l'Europe.

Les participants au cours apprennent comment on doit se comporter dans des autres pays sans offenser ou ridiculiser involontairement les coutumes et les moeurs d'une culture étrangère. Des gestes simples et quotidiens tel que saluer un Anglais, remettre un cadeau à un Asiatique ainsi que le comportement dans le monde des affaires en Inde ou les bonnes manières à table dans les pays islamiques font partie du cours. Le but de ce cours CCB e-learning est de donner la possibilité aux participants d'apprendre comment se comporter correctement avec leurs partenaires professionnels dans le monde entier et ainsi leur donner plus de confiance en soi.

¹ Salle de classe virtuelle dans le domaine de l'hébergement et l'exploitation en Valais

Vorwort

Da ich meine ersten fünf Lebensjahre im Ausland aufgewachsen bin und meine Eltern sehr reisebegeistert sind, interessieren und faszinieren mich fremde Kulturen seit meiner frühesten Kindheit. Für mich ist es selbstverständlich, sich im Ausland den Sitten, Traditionen und Verhaltensweisen der anderen Kultur anzupassen. Egal ob im privaten oder im geschäftlichen Bereich.

Heutzutage ist es für alle Firmen, vor allem aber im Tourismus, sehr wichtig zu wissen, wie man mit Geschäftspartnern aus anderen Ländern, wenn nicht sogar Kontinenten, umzugehen hat. Einen Japaner kann man nicht gleich behandeln wie einen Italiener. Da braucht es ein gewisses Fingerspitzengefühl, aber vor allem kulturelles Hintergrundwissen.

Ich gehöre einer Generation an, die mit dem Internet aufgewachsen ist. Sowohl während meiner ganzen Ausbildung, als auch zu Hause ist das World Wide Web für mich unerlässlich geworden und ich bin täglich online. Das Internet ist schnell, kostengünstig und praktisch und vereinfacht das Leben der Studierenden.

Und weil das Internet ein sehr wichtiger Informations- und Kommunikationskanal ist, habe ich mich entschieden, die Erstellung eines E-Learning-Kurses über CCB als Diplomarbeit zu erstellen. Aus eigener Erfahrung weiss ich, dass spielerisches Lernen Spass macht. Zu wissen, dass meine Arbeit später anderen Menschen in der Ausbildung zu mehr Wissen verhelfen wird, macht mich stolz und gibt mir das Gefühl, etwas Nützliches geleistet zu haben.

Ich möchte mich hiermit ganz herzlich bei meinem Hauptreferenten Martin Blatter für seine Unterstützung, die Betreuung und die nützlichen Feedbacks bedanken.

Ein herzliches Dankeschön gilt auch Chantal Glenz-Mounir, der Co-Referentin und Moodle-Spezialistin, für ihre Erklärungen und vor allem für ihre Geduld. Ausserdem gilt mein Dank auch Regi Wittwer für ihre wertvollen Outgoing-Inputs. Sie alle haben zur Realisation meiner Diplomarbeit beigetragen. Danke!

Der Inhalt dieser Arbeit stellt einen persönlichen Standpunkt dar, der weder die Autorin noch die Schweizerische Tourismusfachschule in irgendeiner Art und Weise verpflichtet. Um die Lesbarkeit zu vereinfachen wird die männliche Form verwendet. Mit dieser werden beide Geschlechter angesprochen.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	II
Résumé	III
Vorwort.....	IV
Inhaltsverzeichnis	VI
Abbildungsverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 Zielsetzung	1
1.2 Abgrenzung des Themas.....	1
1.3 Methodisches Vorgehen	2
2 Blended Learning.....	3
2.1 Traditionelles Lernen	3
2.2 E-Learning	3
2.3 Was ist Blended Learning?	4
2.4 Vorteile des Blended Learning	6
2.5 Allgemeine Probleme mit Blended Learning	6
3 Kursinhalt ritzycampus.....	7
4 Fazit	12
Quellen	VIII
Eidesstattliche Erklärung	IX

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	E-Learning und Traditionelles Lernen im Vergleich	4
Abb. 2	Hybrides Lernsetting	5
Abb. 3	Methoden-, Medien- und Theorienmix des Blended Learning.....	5
Abb. 4	Printscreen Einstiegsseite ritzycampus.....	7
Abb. 5	Printscreen Einstiegsseite Kurs CCB Outgoing	8
Abb. 6	Gliederung des Kurses CCB Outgoing	9
Abb. 7	Printscreen einer Zuordnungsfrage.....	10
Abb. 8	Printscreen einer Wahr/Falsch-Frage	10
Abb. 9	Printscreen einer Multiple Choice Frage.....	11

Abkürzungsverzeichnis

bzw.	beziehungsweise
CCB	Cross Cultural Behaviour ¹
d.h.	das heist
E-Learning	Electronic learning ²
engl.	Englisch
evtl.	eventuell
HES-SO	Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale / Fachhochschule Westschweiz
STF	Schweizerische Tourismusfachschule
zum Bsp.	zum Beispiel

¹ Das Verhalten von Menschen aus verschiedenen Kulturen untereinander

² Elektronisch unterstütztes Lernen

1 Einleitung

1.1 Zielsetzung

Das Ziel der vorliegenden Diplomarbeit besteht darin, einen E-Learning-Kurs auf <http://www.ritzycampus.ch> zum Thema CCB im Outgoing zu erstellen. Dieser Kurs soll Personen, die im Tourismus tätig sind, helfen, sich im Ausland richtig und angemessen zu verhalten. Wenn man für ein Meeting ins Ausland reist, braucht es kulturelles Hintergrundwissen, um die Einheimischen und vor allem die Geschäftspartner, nicht unabsichtlich durch unangebrachtes Verhalten zu beleidigen.

Das E-Learning ist eine moderne Form des Lernens. Es ist dem Kursteilnehmer selbst überlassen, wann und wo er den Kurs absolvieren möchte. Dies ist sowohl für Dozenten, als auch für Studierende ein immenser Vorteil, vor allem wenn diese ihr Studium berufsbegleitend absolvieren. Der Kurs soll das Verständnis für fremde Kulturen erweitern und dafür sorgen, dass Geschäftsleute mit mehr kulturellem Verständnis und Wissen ins Ausland reisen und beruhigt und locker an internationalen Meetings und Business Dinners teilnehmen können.

1.2 Abgrenzung des Themas

Aus zeitlichen Gründen konnten nicht alle Kulturen berücksichtigt werden. Um das Thema einzuschränken, habe ich mich auf die im ritzycampus bereits vorhandenen Kategorien bzw. Kulturen konzentriert. D.h. auf Asien, Europa, Übersee und auf islamische Länder.

Da der Hauptteil der Diplomarbeit online aufgeschaltet ist, dient der schriftliche Teil nur als Ergänzung.

1.3 Methodisches Vorgehen

Als erster Arbeitsschritt wählte ich mit Hilfe meines Hauptreferenten Martin Blatter das Thema „CCB im Outgoing“ aus. Mich auf Geschäftsreisen und Verhandlungen im Ausland zu konzentrieren schien mir von Anfang an sinnvoll.

Als das Thema entschieden war, erhielt ich anschliessend Inputs von Regi Wittwer. Die 100 Fragen zu verschiedensten geschäftlichen Situationen im Ausland sollten mir als Basis für meine Diplomarbeit dienen. Ich habe die Fragen in Kategorien eingeteilt, umgeschrieben und danach folgte der kreativste Teil meiner Arbeit: das Erfinden von falschen Antworten für die Multiple Choice Fragen.

Anschliessend folgte die Kurseinrichtung auf dem ritzycampus. Der Hauptteil der Arbeit stellte die Erstellung der verschiedenen Fragetypen wie Multiple Choice, Zuordnungsfragen und Wahr/Falsch-Fragen für die Übungslektionen und die Selbsttests dar. Der gesamte E-Learning-Kurs wurde mit Hilfe einer Moodle Software erstellt. Der Name Moodle stammt aus dem englischen Modular Object-Oriented Dynamic-Learning Environment und ist als Open Source Software erhältlich. Die Nutzung und die Verbreitung sind kostenlos, ebenso darf die Lernplattform bzw. deren Quellcode unbeschränkt weitergegeben werden.¹

¹ Quelle: http://docs.moodle.org/de/Was_ist_Moodle%3F (19.6.2008)

2 Blended Learning

Aus traditionellen Lernmethoden ist mit den technischen Fortschritten der heutigen Zeit das E-Learning entstanden. Doch der Wandel der heutigen Zeit hat eine weitere Lernform hervorgebracht. Das Blended Learning.

2.1 Traditionelles Lernen

Seit eh und je steht der Lehrer vor der Klasse und versucht den Schülern die Materie verständlich zu machen. Die Beziehung zwischen Lehrer und den Schülern sowie zwischen den Schülern untereinander ist sehr persönlich und soziale Kontakte werden gefördert. Die Lehrperson kann bei Unklarheiten unmittelbar auf die Fragen der Schüler eingehen und Hilfestellung leisten. Gruppenarbeiten und konstruktive Diskussionen führen zur Förderung der einzelnen Teilnehmer. Jeder bringt sich selbst in den Unterricht ein und trägt seinen Teil zum Lernerfolg bei. Voraussetzung ist jedoch, dass alle das gleiche Niveau haben, damit das Vorankommen im Lernplan nicht behindert wird. Die Schüler oder Teilnehmer des Kurses, sowie die Lehrperson müssen sich alle im selben Raum befinden. ¹

2.2 E-Learning

Beim elektronischen Lernen entscheiden die Schüler unabhängig von einander wann, wie und wo sie am Kurs teilnehmen. Diese Lernmethode ist sehr flexibel und das Lerntempo kann individuell bestimmt werden, was bei verschiedenen Lerntypen von Vorteil ist. Es werden jedoch keine sozialen Kontakte gefördert oder geknüpft. Der Einsatz verschiedener Medien, zum Bsp. Bild, Animation, Video, Ton oder Text, machen den Lernstoff verständlicher und sorgen für einen abwechslungsreicheren Unterricht. Bei ungenügender Betreuung und Kontrolle besteht die Gefahr von Missdeutungen des Lernstoffes.

¹ Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Blended_Learning (19.6.2008)

Es braucht sowohl von den Schülern als auch von den Lehrpersonen viel Selbstdisziplin um erfolgreiches E-Learning zu betreiben.¹

Die untenstehende Abbildung zeigt zusammengefasst die wichtigsten Eigenschaften der beiden Lernmethoden im Vergleich:

E-Learning	Traditionelles Lernen
<ul style="list-style-type: none"> • meist asynchron • nur mediale Informationsvermittlung • wenig direkte Kommunikation • wenig direktes Feedback • selbstverantwortetes Lernen 	<ul style="list-style-type: none"> • meist synchron • viel personale Informationsvermittlung • viel direkte Kommunikation • direktes Feedback möglich • fremdgelenktes Lernen

Abb. 1 E-Learning und Traditionelles Lernen im Vergleich²

2.3 Was ist Blended Learning?

„Blended Learning (Blender [engl.] = Mixer) bedeutet vermischtes Lernen. Dabei werden traditionelle Lernformen wie Präsenzveranstaltungen (Seminare, Coaching) mit innovativen Lernformen wie Computer-based-Training (CBT) und Web-based-training (WBT) kombiniert. Mit Blended Learning werden die Stärken beider Lernformen genutzt und dadurch Synergieeffekte geschaffen. (...)“³

¹ Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Blended_Learning (19.6.2008)

² Quelle: <http://elearning.zhaw.ch/forum/-/elearningforum-007-thomas-baumann.pdf> (19.6.2008)

³ Zitiert aus <http://www.lba.admin.ch/internet/lba/de/home/themen/zem/thema0/blended.html> (19.6.2008)

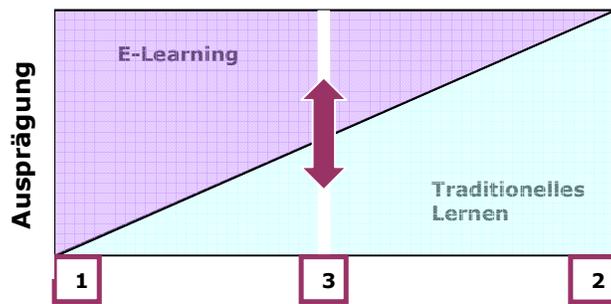


Abb. 2 Hybrides Lernsetting¹

Die folgende Abbildung veranschaulicht die möglichen Kombinationen von Lehrmitteln, die für Blended Learning geeignet sind:

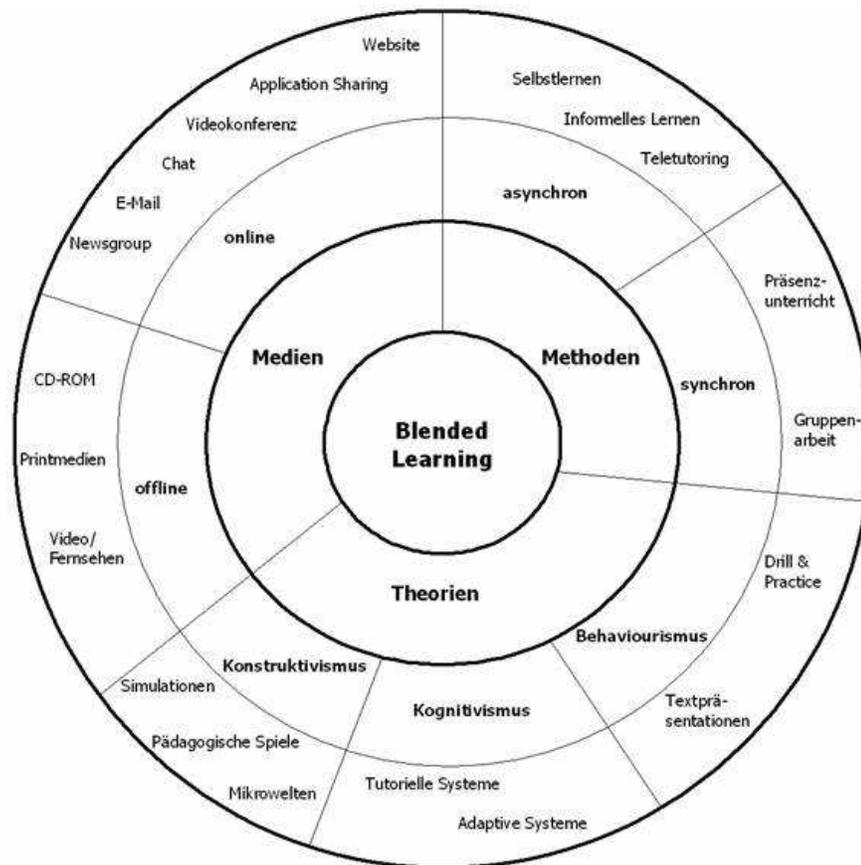


Abb. 3 Methoden-, Medien- und Theorienmix des Blended Learning²

¹ Quelle: <http://elearning.zhaw.ch/forum/-/elearningforum-007-thomas-baumann.pdf> (19.6.2008)

² Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Blended_Learning (19.6.2008)

2.4 Vorteile des Blended Learning

Wenn die Methode des Blended Learning richtig angewendet und die Gefahren und Risiken berücksichtigt werden, weist es für Schüler und Dozenten folgende Vorteile gegenüber anderen Lernmethoden auf¹:

- Förderung der Eigeninitiative der Schüler
- Lernbedürfnisse des Einzelnen stehen im Vordergrund
- Besseres Eingehen auf die Bedürfnisse der Schüler
- Dozent kann Schüler durch gute Betreuung gezielt und individuell fördern
- Abwechslungsreiche Unterrichtsgestaltung durch Medien-Mix

2.5 Allgemeine Probleme mit Blended Learning

Folgende Probleme können beim Blended Learning entstehen²:

- mangelndes Grundwissen seitens der Lernenden
- mangelndes Grundwissen seitens der Lehrenden
- Stellenabbau im pädagogischen Arbeitsfeld
- Fehlende soziale Kontakte
- Lerninhalte werden teils zu stark von der Technik bestimmt
- Probleme im Umgang mit der Lernplattform
- Verzögerungen bei Fragen

¹ Quelle: <http://www.sfg.at/cms/962/#> (19.6.2008)

² Quelle: <http://bl-unioldenburg.pbwiki.com/Vor+und+Nachteile+von+Blended+Learning> (19.6.2008)

3 Kursinhalt ritzycampus

Der Hauptteil der Diplomarbeit „Cross Cultural Behaviour im Outgoing – Übungen zum Moodle-blended Learning-Kurs“ befindet sich auf <http://www.ritzycampus.ch>.

Auf der Startseite sind alle Kursbereiche aufgelistet. Die Übungslektionen und Selbstübungen zum Kurs CCB im Outgoing befindet sich unter Cross Cultural Behaviour CCB // CCB Deutsch // CCB Outgoing.

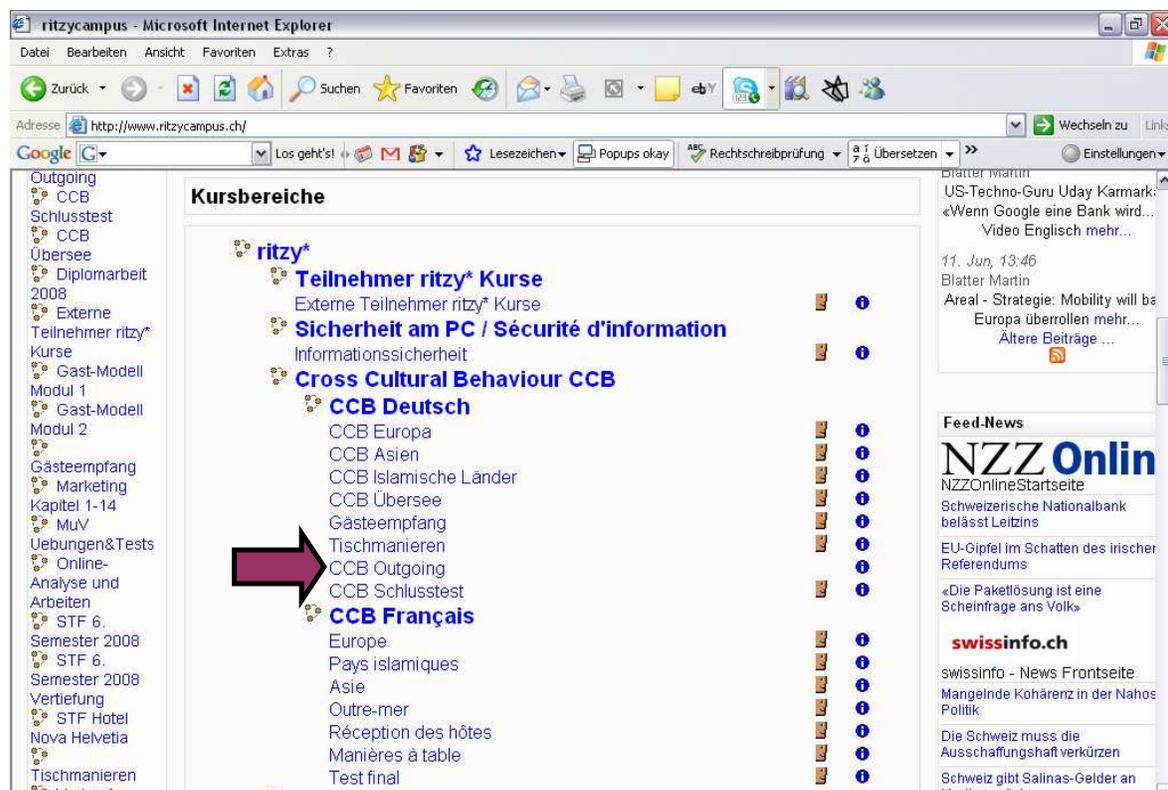


Abb. 4 Printscreen Einstiegsseite ritzycampus

Klickt man auf die Kategorie CCB Outgoing¹ öffnet sich der folgende Kurs. Allgemeine Informationen dienen zur Einführung und teilen dem Kursteilnehmer mit, um was es in diesen Übungen geht.

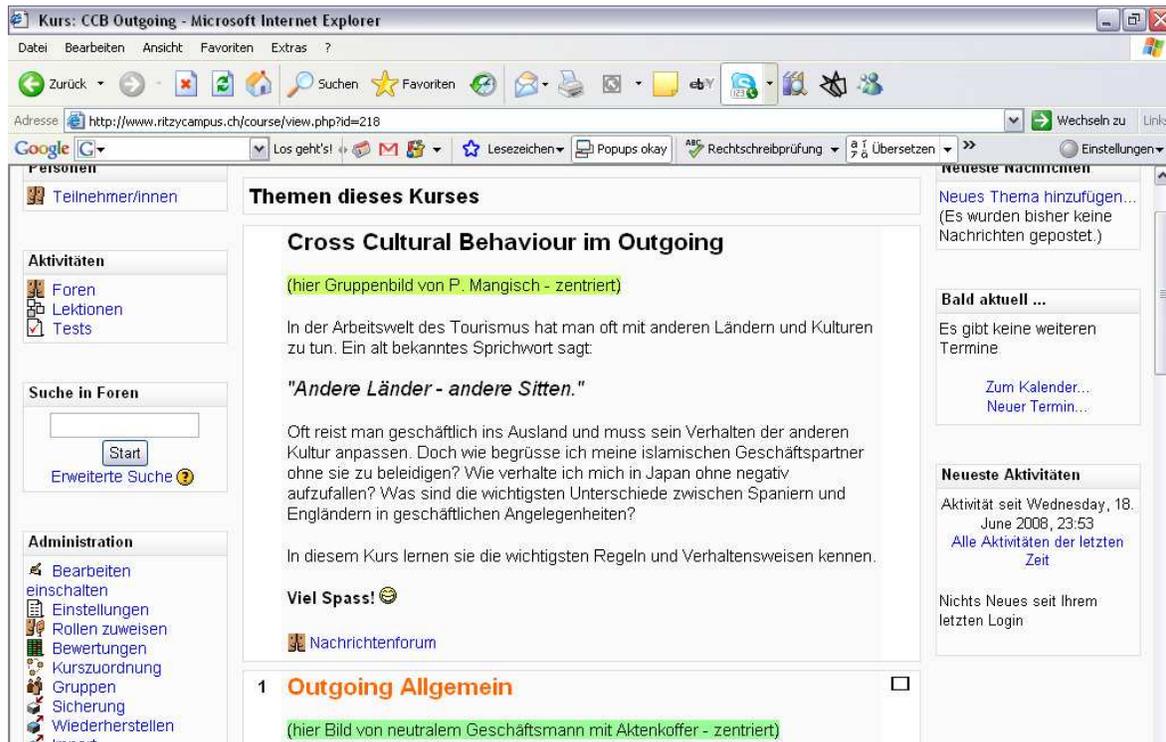


Abb. 5 Printscreen Einstiegsseite Kurs CCB Outgoing

Nach der kurzen Einführung kann der Kursteilnehmer verschiedene Kategorien wählen. Zu jeder Kategorie gibt es eine Selbstübung. Bei Outgoing Asien und Outgoing Europa ist zusätzlich eine Übungslektion vorhanden.

¹ Link: <http://www.ritzycampus.ch/course/view.php?id=218> (19.6.2008)

Der Kurs ist wie folgt aufgebaut:



Abb. 6 Gliederung des Kurses CCB Outgoing

Des weiteren habe ich für die bestehenden Kategorien CCB Asien, CCB Europa und CCB Islamische Länder Fragen erstellt, die nichts mit Outgoing zu tun haben. Sie dienen zur Ergänzung der Übungslektionen und Selbsttests. Meine Fragen sind alle unter dem Link <http://www.ritzycampus.ch/mod/quiz/edit.php?cmid=5267> zu finden.

Die Fragen sind in Zuordnungsfragen, Multiple Choice Fragen und Wahr/ Falsch-Fragen eingeteilt.

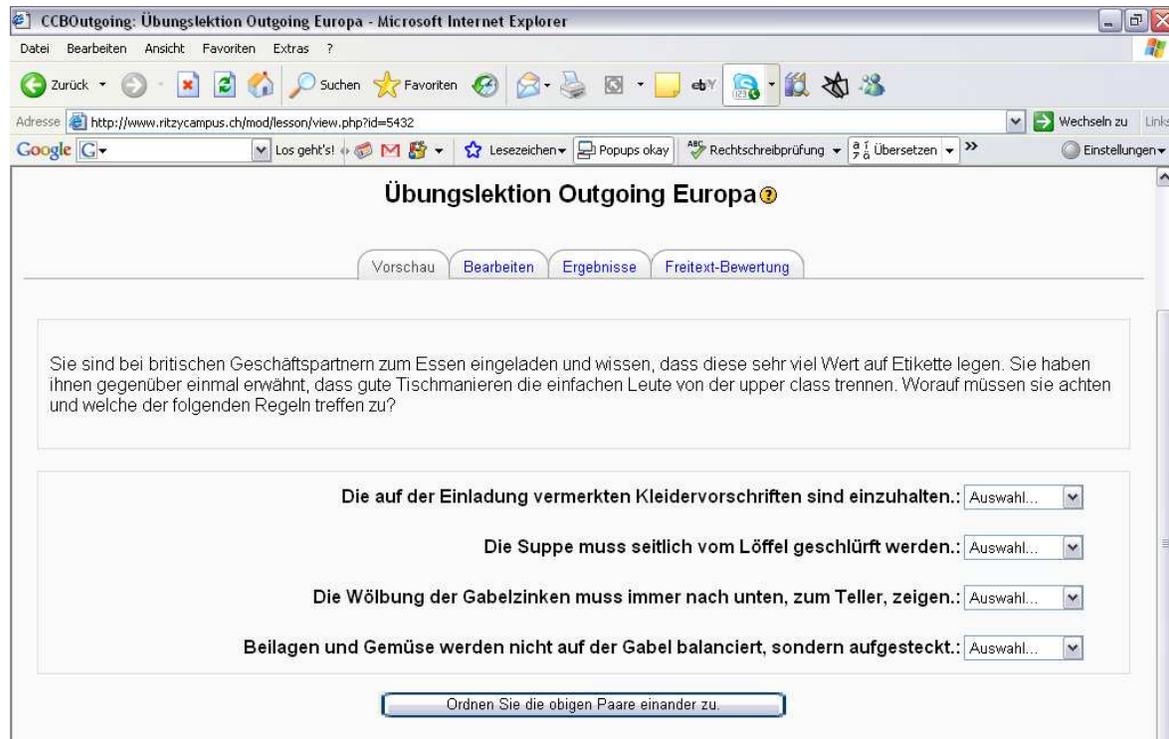


Abb. 7 Printscreen einer Zuordnungsfrage

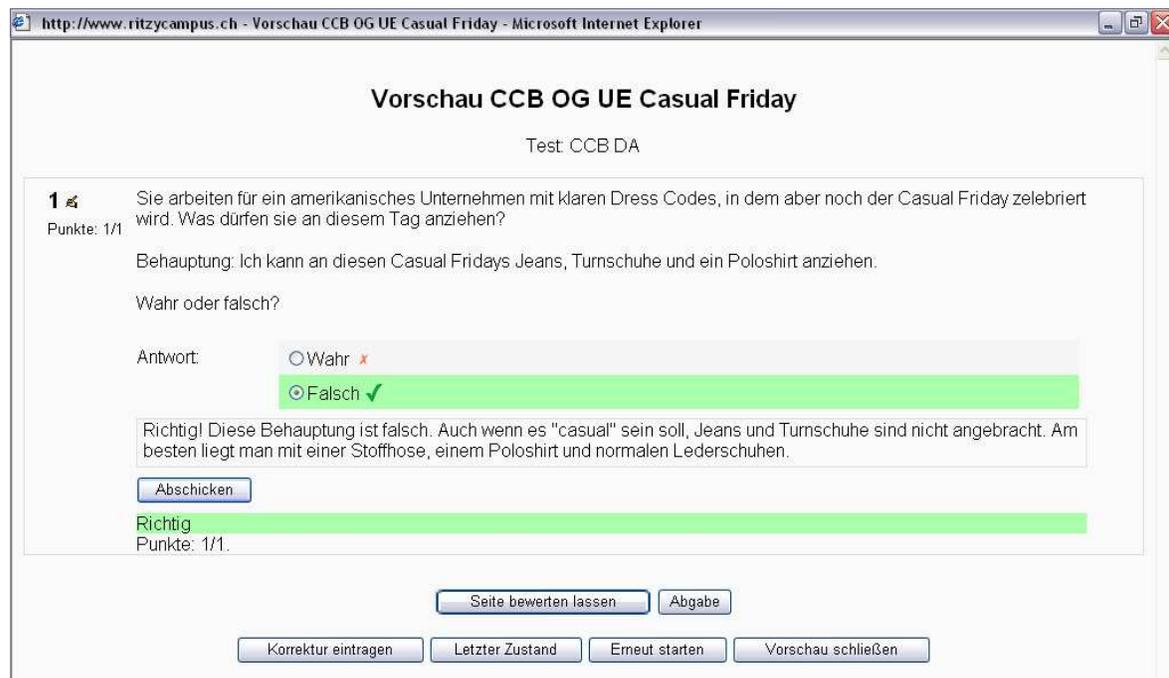


Abb. 8 Printscreen einer Wahr/Falsch-Frage

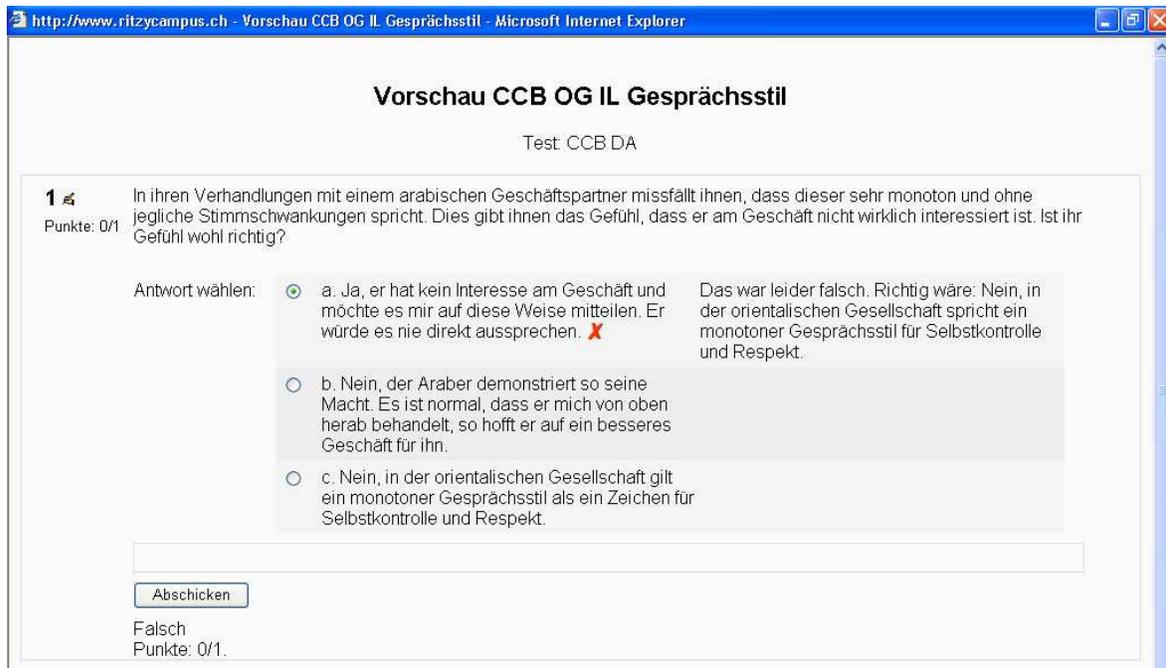


Abb. 9 Printscreen einer Multiple Choice Frage

4 Fazit

Das Kreieren vom CCB im Outgoing Kurs auf <http://www.ritzycampus.ch> war für mich sowohl technisch, als auch vom Thema her sehr lehrreich. Ich habe viel über fremde Kulturen und deren Sitten, Bräuche und Traditionen gelernt. Nicht nur über exotische Länder wie Indien, China oder Japan, sondern auch über europäische Länder wie England, Frankreich oder Russland.

Während dem Erstellen der Übungslektionen und den Selbstübungen hat mir das Erfinden der falschen Antworten bei den Multiple Choice Fragen am meisten Freude bereitet. Zugleich war dies die grösste Herausforderung. Ich habe versucht mich in die Kursteilnehmer hinein zu versetzen und mir überlegt, mit welchen falschen Antworten ich sie irreführen könnte.

Die Kursteilnehmer entscheiden selbst, wann, wie und wo sie den Kurs absolvieren möchten und können das Tempo individuell bestimmen. Bei einem Thema wie dem CCB im Outgoing macht das spielerische Lernen besonders viel Sinn, da es nicht ein schulspezifisches Thema ist, sondern das Allgemeinwissen erweitert.

In Zukunft könnte man solche Kurse mit Videos ein bisschen auflockern. Der Kursteilnehmer würde sich ein kurzes Video anschauen und müsste Fragen dazu beantworten. Die Videos wären eine ideale Abwechslung zu den Textfragen. Schon bestehende Videos zum Thema CCB könnten evtl. auf Videoportalen wie <http://www.youtube.com> oder <http://www.myvideo.de> gefunden werden. Eine Alternative zu den Videos wären Fotos. Wenn man Zeit für ein grösseres Projekt hätte, könnte man die Videos auch selbst aufnehmen. Es gäbe auf jeden Fall noch weitere Möglichkeiten den Kursteilnehmern interkulturelle Kommunikation auf spielerische Art und Weise näher zu bringen.

Quellen

Literaturverzeichnis

Wölfl, Peter et al. (2007): Rezeption. Frontofficemanagement im Hotel. Linz: TRAUNER Verlag + Buchservice GmbH

Scheelen, Frank M. (2006): Menschenkenntnis auf einen Blick. Sich selbst und andere besser verstehen. Heidelberg: mvgVerlag, Redline GmbH

Wirth, Bernhard P. (2007): Alles über Menschenkenntnis, Charakterkunde und Körpersprache. Von der Kunst mit Menschen richtig umzugehen. Heidelberg: mvgVerlag, Redline GmbH

Stöger, Gabriele / Vogl, Mona (2004): Mit Menschenkenntnis zum Seminarerfolg. Persönlichkeitsprofile erkennen und nutzen. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Krebs, René (2004): Anleitung zur Herstellung von MC-Fragen und MC-Prüfungen für die ärztliche Ausbildung. Bern: Institut für Medizinische Lehre IML

Wittwer, Regi: Tourismus Sensibilisierung 1 – 100 (Fragen)

Internetquellen (Stand 19.06.2008)

Titelbild: <http://fairtrade.files.wordpress.com/2007/07/hand-earth.jpg>

http://de.wikipedia.org/wiki/Blended_Learning

http://docs.moodle.org/de/Was_ist_Moodle%3F

<http://elearning.zhaw.ch/forum/-/elearningforum-007-thomas-baumann.pdf>

<http://www.lba.admin.ch/internet/lba/de/home/themen/zem/thema0/blended.html>

<http://www.sfg.at/cms/962/#>

<http://bl-unioldenburg.pbwiki.com/Vor+und+Nachteile+von+Blended+Learning>

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich meine Diplomarbeit selbstständig und nur unter Benutzung der angeführten Quellen verfasst habe.

Wallisellen, den 20. Juni 2008

Jessica Genazzi