

Dr. NEVENKA BLAŽEVIĆ, Dozentin  
Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement Opatija, Universität Rijeka, Kroatien

## MEHRSPRACHIGKEIT IM TOURISMUS

*UDK 338.48:80 (497.5)  
Empfangen: 09.11.2001.  
vorläufige Mitteilung*

Die Kommunikationsfähigkeit des Personals stellt eine der wichtigsten Komponenten der Qualitätsdienstleistung im Tourismus dar. Fremdsprachenkenntnisse sind die wichtigste Voraussetzung für die Kommunikation im Tourismus. Bessere Sprachkompetenz bedeutet bessere Dienstleistungsqualität.

Diese Untersuchung definiert Sprachbedürfnisse im kroatischen Tourismus. Sowohl die Struktur der Gäste als auch die Resultate der durchgeführten Umfrage zeugen davon, dass die Tourismusmitarbeiter mehrsprachig sein sollten. Die wichtigste Fremdsprache für die Kommunikation im Tourismus ist Deutsch, gefolgt von Italienisch und Englisch.

Schlüsselwörter: Kommunikation im Tourismus, Mehrsprachigkeit, Fremdsprachen, Sprachbedürfnisse, Tourismusmitarbeiter

### 1. EINFÜHRUNG

Europa und die Welt sind heute auf Vielfalt angelegt und auf interkulturelle Verständigung angewiesen. Deshalb erheben der Europarat und die Europäische Union die Forderung, dass ihre Bürgerinnen neben ihrer Muttersprache noch zwei europäische Fremdsprachen lernen müssen, also mehrsprachig werden. So wird Mehrsprachigkeit als ein neuer Trend in Europa bezeichnet. Nach Bausch<sup>1</sup> beginnt die echte Mehrsprachigkeit mit dem Lernen oder Erwerben einer zweiten Fremdsprache, also der dritten Sprache überhaupt. Diese "Mehrsprachigkeitsthese" wurde auch von der Europäischen Union übernommen.

**Sprachenvielfalt und Mehrsprachigkeit fördern, mehr Sprachen lernen, mehrsprachig werden – das sind neue Ansprüche und die Herausforderungen an den Sprachunterricht.**

Im heutigen vereinten Europa fürchtet man sich immer mehr vor der Hegemonie der englischen Sprache. Einer der Wege wie man dieser Tendenz entgegenkommen könnte ist die Ausbildung junger Europäern in mehreren Sprachen. Die Beispiele der Länder, wo die Mehrsprachigkeit zur Notwendigkeit des Alltags

---

<sup>1</sup> Vgl. Bausch, Karl-Richard (2001): Deutsch nach Englisch: zu den Spezifika des Lehrens und Lernens von Deutsch als zweiter Fremdsprache, Konzepte und Thesen, XII. Internationale Tagung der Deutschlehrerinnen und Deutschlehrer, Luzern.

geworden ist, zeigen, dass die Menschen, besonders wenn sie jung sind, imstande sind, ohne Probleme mehrere Sprachen zu bewältigen. Sprachkenntnisse tragen nicht nur zu den besseren ökonomischen Chancen des Individuellen bei, sondern dienen auch der Gemeinschaft. Durch die Sprache lernt man die andere Nation am besten kennen. Andere Sprachstrukturen bedeuten manchmal auch andere Denkweise. Wenn man sie lernt, lernt man auch alternativ denken. Sprachenvielfalt bedeutet auch Kulturreichhaltigkeit.

Die immer stärker werdende Hegemonialstellung des Englischen ist weiterhin nicht mehr einfach hinzunehmen: solchen aggressiven Bewegungen und Initiativen wie "English only" ist mit einer dezidierten Konzeption in Richtung eines multilingualen und multikulturellen Europa entgegenzukommen. Globalisierung bedeutet nicht nur wirtschaftlichen Wettbewerb, sondern auch einen Wettkampf von Sprachen und Kulturen.

Dass die Mehrsprachigkeit zur Notwendigkeit des Alltags geworden ist, ist man sich in Kroatien auch bewusst geworden. Diesem Ziel kann man durch die Einführung von zwei obligatorischen Fremdsprachen schon in der Grundschule am besten entgegenkommen. Dann wird nicht mehr die Frage gestellt "Englisch oder eine andere Fremdsprache?", sondern "Englisch und noch eine Fremdsprache".

Im Tourismus ist die Mehrsprachigkeit jedoch seit eh und je eine Selbstverständlichkeit. Dass die Mitarbeiter im Tourismus mehrsprachig sein müssen, steht also außer Zweifel.

- Welche Fremdsprachen müssten die Beschäftigten im Tourismus können, um sich mit ihren Gästen zu verständigen?
- Wie wird man im Tourismus mehrsprachig?
- Wie wird die Mehrsprachigkeit im Tourismus gefördert?

In diesem Beitrag werden wir versuchen, diese Fragen zu beantworten. Da wir uns mit dem Thema **Mehrsprachigkeit** nicht nur theoretisch beschäftigen, sondern auch konkrete Daten anbieten wollten, haben wir eine Umfrage durchgeführt. Befragt wurden 180 Hotelmitarbeiter, die in den Hotels der Riviera von Opatija beschäftigt sind und die in direkten Kontakt mit Gästen und Geschäftspartnern kommen. 10 davon sind Empfangsangestellte, 6 Empfangschefs, 5 Hausdamen, 26 Zimmermädchen, 18 Restaurantchefs und 115 Kellner.

## 2. MEHRSPRACHIGKEIT IM TOURISMUS: ANALYSE DER UMFRAGERESULTATE UND DISKUSSION

Es wird immer wieder betont, dass der Tourismus für Kroatien eine strategische Bedeutung hat. Der Tourismus lebt von der Dienstleistung und diese wiederum von denen, die sie ausführen - dem Personal. Die Kommunikationsfähigkeit des Personals stellt eine der wichtigsten Komponenten der Qualitätsdienstleistung im Tourismus dar. Da die meisten unserer Gäste aus dem Ausland kommen, sind die Fremdsprachenkenntnisse die wichtigste Voraussetzung für die Kommunikation im Tourismus. Heute wird überall Englisch als die erste und in vielen Fällen als die

einzig Fremdsprache gelernt. Oft meint man, wer Englisch kann, braucht keine anderen Fremdsprachen zu lernen. Im Tourismus gelten aber andere Regeln. Da müssen die Beschäftigten zahlreichen Bedürfnissen und Wünschen der Gäste entgegenkommen, die aus verschiedenen Ländern kommend, ihre Kultur, Sitten und Gewohnheiten mitbringen. Deswegen ist die Kommunikation im Tourismus empfindlicher und wichtiger als in anderen Branchen. Darüber hinaus ist die Kommunikation im Tourismus mehrsprachig. Wenn die Touristen mehrsprachig sind, dann erwartet man dies auch von Tourismusmitarbeitern.

Jetzt werden wir versuchen, die gestellten Fragen zu beantworten.

Zuerst wollten wir also wissen, welche Fremdsprachen die befragten Mitarbeiter können. Die Tabelle Nr. 1 gibt Aufschluss darüber.

**Tabelle Nr. 1: Welche Fremdsprachen können Sie?**

Deutsch	98 %
Italienisch	88 %
Englisch	85 %
Französisch	25 %
Andere Sprachen	5 %

Nach diesen Angaben verfügen fast alle Befragten über Deutschkenntnisse (98%). Danach folgt Italienisch (88%) und an der dritten Stelle ist Englisch, das 85% der Befragten können. Französisch steht an der vierten Stelle (25%).

Die Tabelle Nr. 2 zeigt uns, wie die Befragten Ihre Sprachkenntnisse bewerten.

**Tabelle Nr. 2: Wie bewerten Sie Ihre Sprachkenntnisse?**

Fremdsprache	Note			
	5	4	3	2
Deutsch	30 %	20 %	40 %	10 %
Englisch	20 %	15 %	50 %	15 %
Italienisch	15 %	40 %	30 %	15 %
Französisch	0,5 %	3 %	10 %	86,5 %

Also, 30% der Befragten, die Deutsch sprechen, sind der Meinung, dass ihre Deutschkenntnisse ausgezeichnet sind, 20 % meinen, dass ihre Deutschkenntnisse sehr gut sind, 40% halten ihre Deutschkenntnisse für gut und 2% für mangelhaft.

Dass in diesem Gebiet auf Deutschkenntnisse ein besonders großer Wert gelegt wird, zeigte die 1990 von der Autorin dieses Beitrags durchgeführte Gästenumfrage, nach der die deutschsprachigen Gäste mit Deutschkenntnissen der Hotelmitarbeiter sehr zufrieden waren.

Auf die Frage "Wo haben Sie die Fremdsprachen gelernt?" haben wir folgende Antworten bekommen:

Tabelle Nr. 3: **Wo haben Sie die Fremdsprachen gelernt?**

	Schule	Arbeitsplatz	Kurs	Privat	Ausland
Deutsch	80 %	16 %	2 %	1 %	1 %
Englisch	75 %	8 %	15 %	2 %	0 %
Italienisch	25 %	25 %	15 %	33 %	2 %
Französisch	27 %	8 %	0,5 %	1 %	0 %

Diese Angaben geben uns auch die Antwort auf die Frage "**Wie wird die Mehrsprachigkeit im Tourismus gefördert?**"

Wie erwartet, spielt dabei die Schule die wichtigste Rolle. In der Grundschule ist seit der vierten Klasse eine Fremdsprache obligatorisch und seit der fünften Klasse kann man noch eine Fremdsprache als Wahlfach lernen. In den Hotelfachschulen werden drei obligatorische Fremdsprachen gelernt und in den gastgewerblichen Berufsschulen zwei (in den Berufen Kellner und Hotelier). An den höheren Fachschulen und an den Hochschulen, an denen Tourismusfachleute ausgebildet werden, lernt man mindestens zwei obligatorische Fremdsprachen. Dies zeugt davon, dass der Gesetzgeber, also das zuständige Ministerium, gute Bedingungen für das Fremdsprachenlernen in diesen Schulen geschaffen hat.

In unseren Schulen werden zwar mehrere Fremdsprachen gelernt, aber dadurch wird man sehr selten mehrsprachig. Nach dem Schulabschluss, meint man, sind die Lerner oft nicht imstande, ein einfaches Gespräch zu führen. Woran liegt das?

Nach der Meinung der befragten Hoteliers liegt es vor allem am Mangel der kommunikativen Übungen in der Schule. Meistens soll die Grammatik geübt werden. Die meisten Befragten sind jedoch mit dem Fremdsprachenlernen in der Schule zufrieden. Am Arbeitsplatz wird die Kommunikation intensiv geübt, aber das Lernen in der Schule stellt eine wertvolle Grundlage zum lebenslangen Lernen.

Aus der Umfrage geht auch hervor, dass der Mehrsprachigkeit im Tourismus zum Teil auch die Mitarbeiter selbst beitragen, indem sie die Fremdsprachen, die sie brauchen, individuell lernen.

Darüber hinaus sollte die Mehrsprachigkeit im Tourismus durch Tourismusbetriebe gefördert, indem für die Mitarbeiter Fremdsprachenkurse organisiert werden. Diese Umfrage zeigt aber, dass die Fremdsprachen selten in den Kursen gelernt werden.

Die nächste Frage unserer Umfrage lautete:

**"Welche Fremdsprachen müssen Sie können, um sich mit ihren Gästen zu verständigen?"**

Fast alle befragten Hotelmitarbeiter nennen Deutsch als die wichtigste Fremdsprache in der Kommunikation mit Gästen. Italienisch kommt an die zweite Stelle und Englisch an die dritte.

Dass Deutsch und Italienisch die wichtigsten Fremdsprachen im kroatischen Tourismus sind, geht auch aus der Struktur der ausländischen Gäste hervor, die unser Land voriges Jahr besucht haben.

Laut statistischer Daten<sup>2</sup> verzeichnete Kroatien im Jahre 2001 etwa 38 383 677 Auslandsnchtigungen, von denen etwa ein Drittel auf die Gäste aus deutschsprachigen Ländern (Deutschland und Österreich) entfällt.

Tabelle Nr. 4: **Die Struktur der ausländischen Touristen nach Herkunftsländern**  
(berücksichtigt wurden nur die Länder, die mehr als 1 000 000 Nchtigungen verzeichneten)

Länder	Zahl der Nchtigungen Januar – Dezember 2001	Zahl der Nchtigungen Januar – Dezember 2000
Deutschland	<b>9 685 991</b>	<b>7 804 139</b>
Slowenien	5 119 205	5 015 481
Tschechien	4 921 354	4 734 095
Italien	4 724 313	4 526 444
Österreich	<b>3 600 881</b>	<b>3 358 250</b>
Polen	2 514 311	1 818 026
Ungarn	1 553 600	1 417 647

Die Struktur der ausländischen Touristen in Kroatien nach Herkunftsländern zeugt davon, dass der Anteil der deutschsprachigen Gäste im Vergleich zu anderen Sprachgemeinschaften mit Abstand am größten ist und dass er eine steigende Tendenz zeigt, was bedeutet, dass im Tourismus Deutsch die wichtigste Fremdsprache sein sollte. Dass es in der Praxis auch so ist, bestätigen die Ergebnisse unserer Umfrage.

Darüber hinaus wollten wir auch erfahren, **wie sich die befragten Hotelmitarbeiter mit den Gästen, deren Sprache sie nicht können, verständigen.** Hier sind die Resultate:

1. Die Gäste aus Slowenien sind nach deutschsprachigen Gästen am zahlreichsten. Die Kommunikation mit ihnen scheint nicht problematisch zu sein, weil die Sprachen ähnlich sind. Wie erwartet, erfolgt die Kommunikation mit slowenischen Gästen meistens (92%) auf Kroatisch und 8 % der Befragten können Slowenisch.
2. Mit Tschechen spricht man auch in den meisten Fällen Deutsch (45% der Befragten), dann folgen Kroatisch (35%) und Englisch etwa 20%.
3. Auch mit Polen erfolgt die Kommunikation meistens auf Deutsch (45%), danach folgen Kroatisch (40%) und Englisch (15%).
4. Mit Ungarn erfolgt die Kommunikation meistens auf Deutsch (75%), dann folgt Englisch (23%) und 2 % der Befragten können Ungarisch.

<sup>2</sup> Statistische Daten sind dem Bericht der Kroatischen Anstalt für die Statistik "Priopćenje 4.4.2/7./2001 entnommen.

Diese Angaben zeugen davon, dass Deutsch nicht nur in der Kommunikation mit deutschsprachigen Gästen, sondern auch mit Gästen aus anderen Sprachgemeinschaften, deren Sprachen in kroatischen Schulen nicht gelernt werden, die am meisten verwendete Sprache ist.

Diese Umfrage gibt uns auch Aufschluss darüber, welche Fremdsprache(n) die Befragten noch lernen möchten.

Tabelle Nr. 5: Welche Fremdsprache(n) möchten Sie noch lernen?

<b>Sprache</b>	<b>Prozentsatz der Befragten</b>
Englisch	20 %
Französisch	19 %
Spanisch	15 %
Italienisch	7 %
Deutsch	5 %
Russisch	2 %
Ungarisch	2 %

Nach diesen Angaben möchten 20% der Befragten Englisch lernen, 19% Französisch, 15% Spanisch, 7% Italienisch, 5% Deutsch, 2% Russisch und 2% Ungarisch. Es ist selbstverständlich, dass Englisch alle Hotelmitarbeiter können möchten, weil man erwartet, dass Englisch immer mehr die Sprache der internationalen Kommunikation wird. Zur Zeit ist es im Tourismus nicht der Fall, vor allem weil die Gäste, die nach Kroatien kommen, im Durchschnitt älter sind und können nicht Englisch, weil es in osteuropäischen Ländern, wo die meisten Gäste herkommen, vor der Wende selten gelernt wurde.

Von den Hotelmitarbeitern wollten wir auch erfahren, ob ihnen eine Fremdsprache beim Lernen einer anderen hilft oder das Lernen beeinträchtigt. Die meisten haben diese Frage nicht beantwortet und diejenigen, die sie beantwortet haben meinen, dass eine Fremdsprache beim Lernen einer anderen meistens hilft.

### 3. SCHLUSSFOLGERUNG

Diese Untersuchung zeugt davon, dass die Mehrsprachigkeit im Tourismus groß geschrieben wird. Darüber hinaus haben wir erfahren, dass Englisch im kroatischen Tourismus zur Zeit von nebensächlicher Bedeutung ist. Die Kommunikation mit den meisten unserer ausländischen Gäste erfolgt auf Deutsch. Deutsch spricht man also nicht nur mit Deutschen und Österreichern, sondern auch in den meisten Fällen mit Ungarn, Tschechen und Polen. Diese Tatsache sollte man sowohl bei der Sprachpolitik in kroatischen Schulen, als auch bei der Förderung der Fremdsprachenkenntnisse im außerschulischen Bereich berücksichtigen.

## LITERATUR

1. Bausch, Karl-Richard (2001), Deutsch nach Englisch: zu den Spezifika des Lehrens und Lernens von Deutsch als zweiter Fremdsprache, Konzepte und Thesen, XII. Internationale Tagung der Deutschlehrerinnen und Deutschlehrer, Luzern.
2. Blažević, N. (1991), Strani jezici i turizam, Turizam 1, 13-21.
3. Gardini, M. (1994), Qualität total, Neue Gastronomische Zeitschrift 3, 94-99.
4. Gertzen, M. (1994), Qualitätsmanagement, Neue Gastronomische Zeitschrift 4, 52-56.
5. Priopćenje Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske od 7. veljače 2002.
6. Vukonić, B. (1988), Jezik naš nasušni, Ugostiteljstvo i turizam 10, 32.

### Sažetak

## VIŠEJEZIČNOST U TURIZMU

*Komunikacija predstavlja jednu od najvažnijih komponenti kvalitetne usluge u turizmu. Najvažnija pretpostavka za komunikaciju u turizmu je poznavanje stranih jezika, a bolja jezična kompetencija znači kvalitetniju uslugu.*

*Ovo istraživanje definira jezične potrebe u hrvatskom turizmu. Struktura stranih gostiju s obzirom na jezičnu pripadnost i rezultati provedene ankete pokazuju da bi turistički djelatnici trebali poznavati više stranih jezika. Najvažniji strani jezik za komunikaciju u turizmu je njemački, a slijede talijanski i engleski.*

*Ključne riječi: komunikacija u turizmu, višjejezičnost, strani jezici, jezične potrebe, turistički djelatnici*

### Summary

## MULTILINGUISM IN TOURISM

*Communication is a very important segment of service in tourism industry. The primary prerequisite for communication in tourism is knowledge of foreign languages.*

*A better language competence of the staff means a better quality of tourist services.*

*This research identifies the language needs in Croatian tourism. The structure of guests as well as the results of the opinion poll show that the staff in the tourism industry in Croatia should be multilingual. The most important foreign language for communication in tourism is German, followed by Italian and English.*

*Key words: communication in tourism, multilinguism, foreign languages, language needs, the staff in the tourism industry*

## Anhang - Prilog

### ANKETNI UPITNIK

Ova anketa je anonimna, a provodi se za potrebe jezičnih istraživanja u hotelijerstvu i turizmu. Molimo Vas da odgovorite na postavljena pitanja i unaprijed zahvaljujemo.

1. Poduzeće u kojem ste zaposleni: \_\_\_\_\_
2. Vaše zanimanje (npr. konobar): \_\_\_\_\_
3. Koju ste srednju školu završili i gdje? \_\_\_\_\_
4. Koji ste fakultet (ili višu školu) završili i gdje? \_\_\_\_\_
5. Koje strane jezike poznajete?

Uz određeni jezik u zagradi napišite ocjenu prema sljedećoj skali:

5 (odlično govorim i pišem), 4 (odlično govorim, a loše pišem), 3 (dobro govorim, ali ne pišem), 2 (loše govorim i ne pišem)?

1. \_\_\_\_\_ ( ) 2. \_\_\_\_\_ ( ) 3. \_\_\_\_\_ ( ) 4. \_\_\_\_\_ ( )
5. \_\_\_\_\_ ( ) 6. \_\_\_\_\_ ( )

6. Koji su Vam strani jezici potrebni na radnom mjestu? (na prvo mjesto upišite jezik koji Vam najviše treba, na drugo sljedeći itd.)

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_

7. Koji jezik koristite u komunikaciji s gostima čiji jezik ne poznajete?

S Mađarima mi pomaže \_\_\_\_\_, sa Česima \_\_\_\_\_, s Francuzima \_\_\_\_\_, s Poljacima \_\_\_\_\_, sa Slovencima \_\_\_\_\_, s \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ itd.

8. Gdje ste naučili određeni strani jezik?

engleski \_\_\_\_\_, njemački \_\_\_\_\_, talijanski \_\_\_\_\_, francuski \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ itd.

9. Koji jezik (jezike) želite još naučiti? \_\_\_\_\_

10. Pomaže li Vam jedan strani jezik pri učenju drugog ili otežava učenje?

(Molimo da navedete konkretne primjere).

11. Što mislite o učenju stranih jezika u odrazovnim institucijama ugostiteljsko-turističke struke? (Molimo da prije svega navedete koja jezična znanja i vještine tijekom školovanja niste usvojili i zbog čega, a potrebni su Vam na radnom mjestu.)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## FRAGEBOGEN

Diese Umfrage ist anonym und wird zum Zweck der Förderung der Fremdsprachenkenntnisse in Hotellerie und Tourismus durchgeführt. Wir bitten Sie, die gestellten Fragen zu beantworten und danken Ihnen im Voraus.

1. In welchem Unternehmen arbeiten Sie? \_\_\_\_\_
2. Was sind Sie von Beruf? \_\_\_\_\_
3. Welche Mittelschule haben Sie beendet und wo? \_\_\_\_\_
4. Welche Hochschule oder höhere Schule haben Sie beendet und wo? \_\_\_\_\_

### 5. Welche Fremdsprachen können Sie und wie bewerten Sie Ihre Sprachkenntnisse?

Bewerten Sie Ihre Sprachkenntnisse nach der unten stehenden Skala und tragen Sie die Noten in Klammern ein.:

5 (ich spreche und schreibe sehr gut), 4 (ich spreche sehr gut, aber schreibe schlecht), 3 (ich spreche gut, aber schreibe nicht), 2 (ich spreche schlecht und schreibe nicht)

1. \_\_\_\_\_ ( ) 2. \_\_\_\_\_ ( ) 3. \_\_\_\_\_ ( ) 4. \_\_\_\_\_ ( )  
5. \_\_\_\_\_ ( ) 6. \_\_\_\_\_ ( )

### 6. Welche Fremdsprachen brauchen Sie am Arbeitsplatz? (Tragen Sie an die erste Stelle die Sprache ein, die Sie am meisten brauchen, an die zweite die nächste usw.)

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_

### 7. Welche Fremdsprachen helfen Ihnen bei der Kommunikation mit den Gästen, deren Sprache Sie nicht kennen?

Mit Ungarn hilft mir \_\_\_\_\_, mit Tschechen \_\_\_\_\_, mit Franzosen \_\_\_\_\_, mit Polen \_\_\_\_\_, mit Slowenen \_\_\_\_\_, mit \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

### 8. Wo haben Sie die jeweilige Fremdsprache gelernt?

Englisch \_\_\_\_\_, Deutsch \_\_\_\_\_, Italienisch \_\_\_\_\_, Französisch \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

### 9. Welche Fremdsprache(n) möchten Sie noch lernen? \_\_\_\_\_

### 10. Hilft Ihnen eine Fremdsprache beim Lernen einer anderen oder beeinträchtigt sie das Lernen? (Wir bitten um konkrete Beispiele).

### 11. Was halten Sie vom Fremdsprachenlernen in touristischen und gastgewerblichen Ausbildungsinstitutionen? (Nennen Sie bitte vor allem die Kenntnisse und Fertigkeiten, die Sie am Arbeitsplatz brauchen und während der Schulung nicht beherrscht haben. Nennen Sie auch die Gründe dafür.)