

**EINE STUDIE ZUR ERSTELLUNG EINES
TOURISMUSBEZOGENEN DAF-LEHRWERKS FÜR DIE
TÜRKEI**

**TÜRKIYE'DE TURİZME YÖNELİK YABANCI DİL OLARAK
ALMANCA DERS KİTABININ GELİŞTİRİLMESİNE İLİŞKİN
BİR ARAŞTIRMA**

Dođu ATAŞ

Hacettepe Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin

Yabancı Diller Eğitimi Anabilim Dalı, Alman Dili Eğitimi Bilim Dalı İçin Öngördüğü

Doktora Tezi

olarak hazırlanmıştır.

2016

Eđitim Bilimleri Enstitüsü M¼d¼rl¼đ¼'ne,

Dođu ATAŞ'ın hazırladıđı "T¼rkiye'de Turizme Y¼nelik Yabancı Dil Olarak Almanca Ders Kitabının Geliştirilmesine İlişkin Bir Araştırma" başlıklı bu çalıřma j¼rimiz tarafından **Yabancı Diller Eđitimi Anabilim Dalı, Alman Dili Eđitimi Bilim Dalı'nda Doktora Tezi** olarak kabul edilmiřtir.

Başkan Prof. Dr., Dursun ZENGİN

¼ye (Danıřman) Prof. Dr., Ayten GENÇ

¼ye Prof. Dr., řerife ¼NVER

¼ye Doç. Dr., Dalım Çiđdem ¼NAL

¼ye Yrd. Doç. Dr., Filiz İlknur CUMA

ONAY

Bu tez Hacettepe ¼niversitesi Lisans¼st¼ Eđitim-¼đretim ve Sınav Y¼netmeliđi'nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıdaki j¼ri ¼yeleri tarafından 12 / 01 / 2016 tarihinde uygun g¼r¼lm¼ř ve Enstit¼ Y¼netim Kurulunca / / tarihinde kabul edilmiřtir.

Prof. Dr. Berrin AKMAN
Eđitim Bilimleri Enstit¼s¼ M¼d¼r¼

TÜRKİYE'DE TURİZME YÖNELİK YABANCI DİL OLARAK ALMANCA DERS KİTABININ GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Doğu ATAŞ

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'deki turizm eğitimi alanında kullanılabilecek yerel nitelikli yabancı dil olarak Almanca ders kitabının geliştirilmesine yönelik bilimsel araştırmalara dayanan öneriler sunmaktır.

Bu amaç doğrultusunda, Türkiye'de turizm sektöründe çalışan Türkler ile Almanca konuşan turistler arasında sıklıkla geçen dil yönelimlerine ilişkin bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Garson, resepsiyonist, animatör, halkla ilişkiler personeli, oda/kat görevlisi, barmen ve tur rehberi gibi turizm sektöründe çalışanların sıklıkla kullandıkları dil yönelimlerini bilimsel olarak saptamak amacıyla veriler toplanmış ve incelenerek değerlendirilmiştir. Araştırmanın veri toplama sürecinde anket, yarı yapılandırılmış görüşme ve yapılandırılmış açık uçlu sorular kullanılmıştır.

Ayrıca turizm eğitimi alanında kullanılmak üzere geliştirilmiş iki global nitelikli ders kitabı seti ile turizm eğitimi alan Türk öğrencileri için yazılmış bir yerel ders kitabı Buhlmann ve Fearn's'in (2000) meslek ders kitapları inceleme ölçütlerine göre değerlendirilmiştir. Ders kitabı analizi ile, söz konusu global ve yerel nitelikli ders kitaplarında sıklıkla kullanılan ortak konuşma amaçlarının saptanması amaçlanmıştır. Bu kitaplarda dil yönelimlerinin saptanmasına dayanılarak bir anket formu geliştirilmiştir.

Yapılan literatür incelemesi sonucunda, Türkiye'deki turizm eğitimi alanında kullanılabilecek, ders kitabı, alıştırtma kitabı, öğretmen kitabı, sözlük ve dinleme CD'lerinden oluşan, yerel nitelikli yabancı dil olarak Almanca ders kitabı seti olmadığı tespit edilmiştir.

"Deutsch im Tourismus" adlı ders kitabı sadece tek bir yöneme göre oluşturulmamış, Dilbilgisi-Çeviri Yöntemi ve Duy-Konuş Yöntemi prensiplerini temel alan karma bir yöneme dayandırılmıştır. Ders kitabının incelenmesi sonucunda kitapta mevcut olan diyalog metinlerinde, sözcük hatalarının ve morfolojik hataların olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu tip metinler ile öğrencilere hatalı sözcükler ve yapıların aktarılması söz konusu olmaktadır.

Araştırmanın nicel verileri, 2013 yılında 100 otel çalışanı ile gerçekleştirilen anket yoluyla toplanmış ve betimsel istatistik yöntemi ile değerlendirilmiştir. Araştırmanın nitel verileri ise, yarı yapılandırılmış görüşme ve yapılandırılmış açık uçlu sorular yardımıyla elde edilmiştir. 2013 yılında, turizm sektörünün farklı alanlarında çalışan 17 uzman ile yapılan görüşmelerde, anket soruları yol gösterici olmuştur.

Görüşme ile Türkiye'deki turizm sektöründe çalışan Türk personel ile Almanca konuşan turistler arasında sıkça kullanılan konuşma amaçları toplanarak nitel içerik analiz yöntemi ile değerlendirilmiştir. 2013 yılında Türkiye'nin Antalya ve Avusturya'nın Linz şehirlerinde 22 Almanca konuşan turist ile yapılan bir başka görüşmede yapılandırılmış açık uçlu sorular yöneltilerek veri toplanmıştır. Bu veriler, nitel içerik analiz yöntemi ile değerlendirilmiştir. Bu analiz, hem personel ile turist arasındaki konuşma amaçlarının hem de iki taraf arasındaki iletişim sorunlarının saptanmasına yardımcı olmuştur.

Çalışmanın sonunda anket, uzmanlarla görüşme ve açık uçlu soruların analiz edilmesiyle elde edilen sonuçlar bir arada değerlendirilerek ve birbiriyle karşılaştırılarak sunulmuştur. Karma yöntemle yürütülen bu çalışma sonucunda, turizm eğitimi alan Türk öğrencisi için Almanca ders kitabı yazılmasına yönelik önemli önerilere yer verilmiştir. Bu çalışma, Turizm Almancası çerçevesinde yapılacak yeni araştırmalara ışık tutacağı gibi turizme yönelik yerel bir Almanca ders kitabı hazırlanması için de faydalı olacaktır.

Anahtar sözcükler: Turizm eğitimi, turizme yönelik yabancı dil olarak Almanca ders kitabı, yerel nitelikli yabancı dil olarak Almanca ders kitabı, turizme yönelik konuşma amaçları, iletişim sorunları.

Danışman: Prof. Dr. Ayten GENÇ, Hacettepe Üniversitesi, Yabancı Diller Eğitimi Anabilim Dalı, Alman Dili Eğitimi Bilim Dalı

A STUDY ON THE DEVELOPMENT OF A GERMAN AS A FOREIGN LANGUAGE COURSEBOOK FOR EDUCATION IN TOURISM

Doğu ATAŞ

ABSTRACT

This study aims at contributing to the development of local German as a Foreign Language books that can be used in the field of Tourism in Turkey.

With this aim in mind, an investigation into interactional exchanges between Turkish people working in the area of tourism and German speaking tourists has been carried out. Data including the interactional preferences of waiters/waitresses, receptionists, public relations staff, housekeepers, entertainers, bar tenders and tourist guides have been collected and analysed. The data collection process includes the use of questionnaires, semi structured interviews and open ended questions have been used. In addition to these, two coursebooks designed for education in Tourism has been analysed using Buhlmann and Fearn's (2000) criteria. The aim of the coursebook analysis was to identify frequently used conversational aims in the local and global books. Based on this, a questionnaire on language preferences has been designed.

Our review of literature has shown that there is no comprehensive local German as a Foreign Language textbook set that can be used in the field of Tourism in Turkey, including workbooks, teachers' books, dictionaries and CDs.

"Deutsch im Tourismus" has not been based on a single method, but has been based on a mixed method that includes Grammar-Translation method and Audio-Lingual method. The evaluation process of the book has revealed lexical and morphological errors in dialogues. Therefore, students get exposed to inaccurate vocabulary items and structures through these texts.

This quantitative data has been collected by the questionnaire that was applied to 100 hotel staff in 2013 and has been analysed using descriptive statistics. The qualitative data, on the other hand, have been gathered through semi structured interviews and open ended questions. The questionnaire questions have played an important role in the interviews held with a variety of staff working in the field of tourism in 2013.

Using the interviews, the conversational preferences of Turkish staff and German speaking tourists have been collected and then have been subjected to qualitative content analysis. Additionally, data have been gathered through semi structured interviews with 22 tourists in Antalya, Turkey and in Linz, Austria. This data have also been treated with qualitative content analysis. The analysis has revealed the conversational aims and interactional troubles between the staff and the tourists.

The findings from the analysis of the questionnaires, interviews, and open ended questions have been evaluated by constant comparison. This mixed methods study has revealed important insights into the development of German coursebooks designed for Turkish students studying tourism. Finally, it can be stated that this research will shed light on research on Tourism German as well as on the development of German language coursebooks for tourism.

Keywords: Tourism education, German coursebooks for tourism, local German as a foreign language coursebooks, conversational preferences in tourism, interactional troubles.

Advisor: Prof. Dr. Ayten GENÇ, Hacettepe University, Department of Foreign Language Education, Division of German Language Education

EINE STUDIE ZUR ERSTELLUNG EINES TOURISMUSBEZOGENEN DAF-LEHRWERKS FÜR DIE TÜRKEI

Doğu ATAŞ

ABSTRACT

Ziel der Studie ist, Vorschläge und Hinweise für die Erstellung eines auf dem Gebiet der Tourismusbildung in der Türkei zu benutzenden regionalen DaF-Lehrwerks in Anlehnung an die wissenschaftlichen Untersuchungen zu geben. Hierfür wurden die zwischen den türkischen Angestellten im Tourismusbereich und den deutschsprachigen Touristen häufig vorkommenden Sprechabsichten ermittelt. Für die folgenden Berufsgruppen wurden die häufig gebrauchten Sprechintentionen festgestellt: Kellner, Rezeptionist, animateur, Kundenbeziehungsmanager, Angestellter im Bereich Housekeeping sowie Barkeeper und Touristenführer. Die Datenerhebung erfolgte mittels Fragebögen, teilstrukturierten Interviews und anhand von offenen Fragen.

Daneben wurden zwei überregionale tourismusbezogene DaF-Lehrwerke und ein regionales tourismusbezogenes und für türkische Adressatengruppen konzipiertes DaF-Lehrbuch nach den Analyse Kriterien für Fachsprachenlehrwerke von Buhlmann und Fearn (2000) untersucht. Mit der Lehrwerkanalyse wurde beabsichtigt, die kongruenten Sprechintentionen zu erfassen, welche in den jeweiligen globalen und regionalen Lehrwerken häufig vorkommen. Auf der Basis der Sprechintentionen in diesen Lehrwerken wurde ein Fragebogen entwickelt.

Es wurde festgestellt, dass auf dem türkischen Fachbuchmarkt kein regionales Lehrwerk für Deutsch als Fremdsprache im Tourismusbereich erstellt worden ist. Also ein Lehrwerk, das aus Bestandteilen wie Lehrbuch, Arbeitsbuch, Lehrerhandbuch, Wörterbuch und Audio-CDs besteht, wurde noch nicht entwickelt.

Das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ basiert nicht auf einer einzigen Methode, sondern auf einer Mischmethode, die überwiegend auf den Prinzipien der Grammatik-Übersetzungsmethode (GÜM) und der audiolingualen Methode (ALM) beruht. Bei der Lehrwerkanalyse stellte sich heraus, dass die Dialogtexte des regionalen Lehrbuchs lexikalische und morphologische Fehler enthalten. Das heißt, dass mit solchen Texten fehlerhafte Wörter und Strukturen vermittelt werden.

Die quantitative Datenerhebung erfolgte in Form eines mit 100 Hotelangestellten im Jahr 2013 durchgeführten Fragebogens und diese auf die Fragebogenstudie beruhende Daten wurden mithilfe deskriptiver Statistik ausgewertet.

Die Daten im Rahmen der qualitativen Forschungsarbeit wurden mit teilstrukturierten Interviews und offenen Fragen erhoben. Bei den durchgeführten Interviews dienten Fragen aus der Fragebogenuntersuchung als Leitfaden. Die Interviews wurden mit siebzehn Experten im Jahr 2013 durchgeführt, die in unterschiedlichen Bereichen der Tourismusbranche tätig sind.

Die gewonnenen Daten wurden mit der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Durch die Analyse der Interviews wurden zahlreiche, zwischen den türkischen im Tourismusbereich Beschäftigten und den deutschsprachigen Touristen häufig vorkommende Sprechintentionen festgestellt. Eine weitere aus offenen Fragen bestehende Befragung wurde in schriftlicher Form mit 22 deutschsprachigen Touristen in Antalya (Türkei) und in Linz (Österreich) im Jahr 2013 durchgeführt. Die Auswertung dieser erhobenen Daten wurde mittels qualitativer Inhaltsanalyse verwirklicht. Diese Analyse diente einerseits der Erfassung der zwischen Hotelangestellten und Touristen häufig vorkommenden Sprechintentionen und andererseits der Ermittlung der Kommunikationsstörungen.

Abschließend wurden die Forschungsergebnisse aus den Untersuchungen der Fragebogenstudie, Experteninterviews und offenen Fragen miteinander kombiniert und vergleichend präsentiert. Durch das ausgewählte Forschungsdesign wurden signifikante Vorschläge und Hinweise für die Erstellung tourismusbezogener DaF-Lehrwerke für türkische Muttersprachler ermöglicht. Somit können die Ergebnisse dieser Studie als Grundlage für weitere Forschungen im Bereich tourismusbezogener DaF-Unterricht und besonders für die Konzipierung eines regionalen DaF-Lehrwerks verwendet werden, das insbesondere den Bedürfnissen dieser türkischen Adressatengruppe entspricht.

Schlüsselwörter: Tourismusbildung, tourismusbezogene DaF-Lehrwerke, regionale DaF-Lehrwerke, tourismusbezogene Sprechabsichten, Kommunikationsstörungen.

Advisor: Prof. Dr. Ayten GENÇ, Hacettepe University, Department of Foreign Language Education, Division of German Language Education

ETİK BEYANNAMESİ

Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada,

- tez içindeki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda ilgili eserlere bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu,
- atıfta bulunduğum eserlerin tümünü kaynak olarak gösterdiğimi,
- kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı,
- ve bu tezin herhangi bir bölümünü bu üniversitede veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunmadığımı

beyan ederim.

İmza
Doğu ATAŞ

DANKSAGUNG

Mein größter Dank gilt meiner Doktormutter Frau Prof. Dr. Ayten Genç für ihre fachlichen Anregungen. Sie stand mir seit meiner Studienzeit mit Ihren Ratschlägen zur Seite.

Ich möchte mich auch bei meinen Eltern und meinen Geschwistern bedanken. Sie haben mich in meinem persönlichen Werdegang immer vorbehaltlos unterstützt.

Auch meinen Freunden und meiner Verlobten, die mir immer Mut zusprachen, möchte ich meinen Dank aussprechen.

INHALTSVERZEICHNIS

ÖZ.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRACT	vii
ETİK BEYANNAMESİ	x
DANKSAGUNG	xi
INHALTSVERZEICHNIS	xii
TABELLENVERZEICHNIS	xv
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	xvii
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	xix
1. EINLEITUNG	1
1.1. Zentrale Problemstellung	1
1.2. Hypothese.....	2
1.3. Gegenstand und Ziel der Arbeit	2
1.4. Forschungsstand	4
1.4.1. Deutschsprachige Publikationen	4
1.4.2. Türkische Publikationen	6
1.4.3. Deutsche und türkische Lehrmaterialien	7
1.5. Forschungsmethode	8
1.5.1. Lehrwerkanalyse	9
1.5.2. Fragebogenstudie	10
1.5.3. Experteninterviews	12
1.5.4. Offene Fragen	16
1.6. Aufbau der Studie	17
2. FACHSPRACHEN.....	19
2.1. Entwicklungsüberblick der Fachsprachen.....	19
2.2. Definitionen und Merkmale der Fachsprachen	20
2.3. Fachsprache des Tourismus.....	23
2.4. Berufssprache.....	23
3. BERUFSBEZOGENER DEUTSCHUNTERRICHT	26
3.1. Die Begriffserklärung	26
3.2. Die Entwicklungsphasen des berufsbezogenen Deutschunterrichts.....	27
3.3. Planung von berufsbezogenem Deutschunterricht	28
3.3.1. Ziele des berufsbezogenen Deutschunterrichts	29
3.3.2. Die methodische Ebene	30
3.4. Berufsbezogener Deutschunterricht für den Tourismusbereich	36
3.4.1. Die Vermittlung von interkulturellen Kompetenzen	39
3.4.2. Handlungs- und aufgabenorientierter DaFT-Unterricht	41
3.4.2.1. Ziele eines handlungsorientierten Unterrichts.....	43
3.4.2.2. Merkmale eines handlungsorientierten Unterrichts.....	44
3.4.2.3. Handlungssystematische Unterrichtsplanung	45

4. GEMEINSAMER EUROPÄISCHER REFERENZRAHMEN FÜR SPRACHEN UND PROFILE DEUTSCH.....	48
4.1. Der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen	48
4.2. Profile Deutsch	50
4.3. GER und Profile Deutsch für den berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht.....	52
5. TOURISMUSAUSBILDUNG IN DER TÜRKEI	57
5.1. Die Tourismusausbildung in den Berufs- und Technikerschulen in der Türkei.....	57
5.1.1. Branchen und Berufszweige	58
5.1.2. Wöchentliche Unterrichtsstunden.....	61
5.1.3. Lehrmaterialien im berufsbezogenen DaF-Unterricht.....	62
5.1.4. Berufs- und Technikerschulen in der Türkei.....	63
5.2. Tourismusausbildung an den Hochschulen in der Türkei	64
6. LEHRWERKANALYSE.....	66
6.1. Auswahl der Lehrwerke	66
6.2. Zimmer frei.....	70
6.2.1. Analyse des Lehrwerks Zimmer frei	73
6.2.1.1. Ansatz.....	73
6.2.1.2. Fachlicher Spezialisierungsgrad	73
6.2.1.3. Angabe der Adressaten	74
6.2.1.4. Lernziele	74
6.2.1.5. Progression.....	75
6.2.1.6. Vermittlungssprache	77
6.2.1.7. Lerninhalte und Übungsmaterial	77
6.2.1.8. Methodisch-didaktisches Konzept	79
6.2.1.9. Hinweise für Benutzung.....	81
6.3. Herzlich willkommen	81
6.3.1. Analyse des Lehrwerks Herzlich willkommen.....	84
6.3.1.1. Ansatz.....	84
6.3.1.2. Fachlicher Spezialisierungsgrad	84
6.3.1.3. Angabe der Adressaten	84
6.3.1.4. Lernziele	85
6.3.1.5. Progression.....	86
6.3.1.6. Vermittlungssprache	88
6.3.1.7. Lerninhalte und Übungsmaterial	88
6.3.1.8. Methodisch-didaktisches Konzept	90
6.3.1.9. Hinweise für Benutzung.....	92
6.4. Deutsch im Tourismus	92
6.4.1. Analyse des Lehrbuchs Deutsch im Tourismus	95
6.4.1.1. Ansatz.....	95
6.4.1.2. Fachlicher Spezialisierungsgrad	95
6.4.1.3. Angabe der Adressaten	95
6.4.1.4. Lernziele	96
6.4.1.5. Progression.....	97
6.4.1.6. Vermittlungssprache	97
6.4.1.7. Lerninhalte und Übungsmaterial	98
6.4.1.8. Methodisch-didaktisches Konzept	104

6.4.1.9. Hinweise für die Benutzung	108
6.5. Die Ergebnisse der Analyse.....	108
7. DATENANALYSE.....	113
7.1. Fragebogen	113
7.2. Experteninterviews	135
7.2.1. Demographische Daten der Teilnehmer.....	135
7.2.2. Die Vorgehensweise der Inhaltsanalyse	137
7.2.3. Die Ergebnisse der Analyse	139
7.3. Offene Fragen.....	170
7.3.1. Die Vorgehensweise der Inhaltsanalyse	170
7.3.2. Die Ergebnisse der Analyse	170
8. SCHLUSSBETRACHTUNG	177
LITERATUR	187
ANHANG.....	191
ANHANG 1. ETİK KURUL İZİN MUAFİYETİ FORMU	192
ANHANG 2. FRAGEBOGEN.....	193
ANHANG 3. OFFENE FRAGEN.....	197
ANHANG 4. GESPRÄCHSNOTIZEN.....	198
ANHANG 5. EXPERTENINTERVIEW 1.....	202
ANHANG 6. EXPERTENINTERVIEW 2.....	210
ANHANG 7. EXPERTENINTERVIEWS 3	220
ANHANG 8. EXPERTENINTERVIEWS 4	225
ANHANG 9. EXPERTENINTERVIEWS 5	228
ANHANG 10. EXPERTENINTERVIEWS 6	233
ANHANG 11. EXPERTENINTERVIEWS 7	245
ANHANG 12. EXPERTENINTERVIEWS 8	256
ANHANG 13. EXPERTENINTERVIEWS 9	265
ANHANG 14. EXPERTENINTERVIEWS 10.....	271
ANHANG 15. EXPERTENINTERVIEWS 11.....	278
ANHANG 16. EXPERTENINTERVIEWS 12.....	284
ANHANG 17. EXPERTENINTERVIEWS 13.....	293
ANHANG 18. EXPERTENINTERVIEWS 14.....	302
ANHANG 19. EXPERTENINTERVIEWS 15.....	316
ANHANG 20. EXPERTENINTERVIEWS 16.....	322
ANHANG 21. EXPERTENINTERVIEWS 17.....	328
ANHANG 22. ORJİNALLİK RAPORU	334
ÖZGEÇMİŞ	335

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 3.1: Die Entwicklungsphasen des berufsbezogenen Deutschunterrichts	27
Tabelle 3.2: Handlungsorientierte Methoden im Überblick	34
Tabelle 3.3: Lernzielbeispiele zur Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz im DaF-Unterricht	47
Tabelle 4.1: Gemeinsame Referenzniveaus: Globalskala	49
Tabelle 4.2: Kannbeschreibung 1	52
Tabelle 4.3: Kannbeschreibung 2	52
Tabelle 4.4: Kannbeschreibung 3	53
Tabelle 4.5: Kannbeschreibung 4	53
Tabelle 4.6: Kannbeschreibung 5	53
Tabelle 4.7: Kannbeschreibung 6	54
Tabelle 4.8: Kannbeschreibung 7	55
Tabelle 5.1: Wöchentliche Unterrichtsstunden für Deutsch als erste Fremdsprache	62
Tabelle 5.2: Wöchentliche Unterrichtsstunden für Deutsch als Berufssprache	62
Tabelle 5.3: Unterrichtsmodule für Deutsch als Berufssprache	63
Tabelle 6.1: Analysekriterien von Buhlmann und Fearn 1	68
Tabelle 6.2: Analysekriterien von Buhlmann und Fearn 2	69
Tabelle 6.3: Sprechabsichten des Lehrwerks Zimmer frei	76
Tabelle 6.4: Sprechabsichten des Lehrwerks Herzlich willkommen	87
Tabelle 6.5: Methode des Lehrbuchs Deutsch im Tourismus	104
Tabelle 6.6: Kongruente Sprechabsichten aus den untersuchten Lehrwerken und aus dem untersuchten Lehrbuch	109
Tabelle 7.1: Altersfrequenz	113
Tabelle 7.2: Arbeitsorte der Befragten	114
Tabelle 7.3: Geschlechteranteil der Befragten	114
Tabelle 7.4: Anzahl der Berufsjahre	115
Tabelle 7.5: Dauer des Deutschunterrichts	119
Tabelle 7.6: Dauer des berufsbezogenen Deutschunterrichts	120
Tabelle 7.7: Bewertung der eigenen Deutschkenntnisse	123
Tabelle 7.8: Bewertung des Hörverständnisses	124
Tabelle 7.9: Bewertung der Sprechfertigkeit	124
Tabelle 7.10: Bewertung der Schreibfertigkeit	125
Tabelle 7.11: Bewertung der Lesefertigkeit	125

Tabelle 7.12: Bewertung der Aussprache	126
Tabelle 7.13: Cronbach-Alpha-Werte der Fragebogenstudie	135
Tabelle 7.14: Demographische Daten der Experteninterviews 1	136
Tabelle 7.15: Demographische Daten der Experteninterviews 2.....	137
Tabelle 7.16: Sprechabsichten der Kellner aus den Interviews 1	139
Tabelle 7.17: Sprechabsichten der Kellner aus den Interviews 2.....	141
Tabelle 7.18: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 1	144
Tabelle 7.19: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 2	147
Tabelle 7.20: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 3	148
Tabelle 7.21: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 4	151
Tabelle 7.22: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 5	153
Tabelle 7.23: Sprechabsichten der Kundenbeziehungsmanager aus den Interviews	155
Tabelle 7.24: Sprechabsichten der Animatoure aus den Interviews 1	158
Tabelle 7.25: Sprechabsichten der Animatoure aus den Interviews 2.....	161
Tabelle 7.26: Sprechabsichten der Animatoure aus den Interviews 3.....	162
Tabelle 7.27: Sprechabsichten des Personals im Bereich Housekeeping aus den Interviews	165
Tabelle 7.28: Sprechabsichten der Touristenführer aus den Interviews	167
Tabelle 7.29: Die wichtigsten Sprechabsichten aus der Analyse der Antworten der Touristen	171

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1.1. Forschungsdesign der Studie.....	9
Abbildung 1.2. Ablaufmodell qualitativ-inhaltsanalytischer Verfahren am Beispiel induktiver Kategorienbildung	15
Abbildung 2.1. Diagramm der horizontalen und vertikalen Schichtung der Fachsprachen	24
Abbildung 2.2. Stellung der Berufssprache zwischen Allgemein- und Fachsprache	25
Abbildung 3.1. Das Faktorenmodell von Neuner und Hunfeld.....	32
Abbildung 3.2. Einordnungs- und Binnendifferenzierungsmodell der Berufssprache Tourismus	36
Abbildung 3.3. Beschreibungsmodell der inner- und interbetrieblichen Kommunikation im Tourismusbereich	38
Abbildung 3.4. Merkmale eines handlungsorientierten Unterrichts.....	45
Abbildung 3.5. Handlungssystematische Unterrichtsplanung.....	46
Abbildung 5.1. Branchen und Berufszweige an den Berufs- und Technikerschulen.....	61
Abbildung 5.2. Berufs- und Technikerschulen in der Türkei	64
Abbildung 6.1. Buchumschlag - Zimmer frei, Lehr- und Arbeitsbucheil / Lehrerhandreichungen	70
Abbildung 6.2. Zimmer frei 1	78
Abbildung 6.3. Zimmer frei 2	80
Abbildung 6.4. Buchumschlag - Herzlich willkommen, Lehr- und Arbeitsbucheil / Lehrerhandreichungen	81
Abbildung 6.5. Herzlich willkommen 1	88
Abbildung 6.6. Herzlich willkommen 2.....	89
Abbildung 6.7. Herzlich willkommen 3.....	90
Abbildung 6.8. Herzlich willkommen 4.....	91
Abbildung 6.9. Buchumschlag - Deutsch im Tourismus, Lehrbuch	92
Abbildung 6.10. Inhaltsverzeichnis - Deutsch im Tourismus	94
Abbildung 6.11. Deutsch im Tourismus 1	98
Abbildung 6.12. Deutsch im Tourismus 2.....	99
Abbildung 6.13. Deutsch im Tourismus 3.....	100
Abbildung 6.14. Deutsch im Tourismus 4.....	101
Abbildung 6.15. Deutsch im Tourismus 5.....	102
Abbildung 6.16. Deutsch im Tourismus 6.....	103
Abbildung 6.17. Deutsch im Tourismus 7.....	105

Abbildung 6.18. Deutsch im Tourismus 8	107
Abbildung 7.1. Altersgruppen der befragten Personen.....	113
Abbildung 7.2. Prozentzahl - Fester Mitarbeiter und Praktikant.....	115
Abbildung 7.3. Prozentzahl der Berufe	116
Abbildung 7.4. Prozentzahl - Bildungsstand	117
Abbildung 7.5. Prozentzahl – Befragungsteilnehmer - Deutsch lernen	118
Abbildung 7.6. Prozentzahl - Deutschunterricht	119
Abbildung 7.7. Prozentzahl – Berufsbezogener Deutschunterricht	120
Abbildung 7.8. Prozentzahl - Waren Sie schon einmal in einem deutschsprachigen Land	121
Abbildung 7.9. Prozentzahl der Fremdsprachen	122
Abbildung 7.10. Prozentzahl der Sprachniveaus.....	123
Abbildung 7.11. Berufsgruppe mit den Touristen am meisten auf Deutsch kommuniziert	126
Abbildung 7.12. Dienstleistungsbereiche – Kommunikationsstörungen	127
Abbildung 7.13. Befragung der Sprechabsichten	128
Abbildung 7.14. Befragung der Kommunikationsstörungen	130
Abbildung 7.15. Gründe der Kommunikationsstörungen 1	132
Abbildung 7.16. Gründe der Kommunikationsstörungen 2	133
Abbildung 7.17. Gründe der Kommunikationsstörungen 3	133
Abbildung 7.18. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Kellner	143
Abbildung 7.19. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Rezeptionist	154
Abbildung 7.20. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager	157
Abbildung 7.21. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Animateur	164
Abbildung 7.22. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Housekeeping	166
Abbildung 7.23. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Touristenführer	169
Abbildung 7.24. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten - Touristen.....	174

ABKURZUNGSVERZEICHNIS

DaF: Deutsch als Fremdsprache

DaZ: Deutsch als Zweitsprache

GER: Gemeinsamer Europischer Referenzrahmen

DaFT: Deutsch als Fremdsprache fur den Tourismus

YGS: Yuksekogretime Geiř Sınavı

GUM: Grammatik-ubersetzungs-Methode

ALM: Audiolinguale Methode

TEOG: Temel Eėitimden Ortaėogretime Geiř

TURSAB: Turkiye Seyahat Acentaları Birliėi

MEB: Milli Eėitim Bakanlıėı

1. EINLEITUNG

1.1. Zentrale Problemstellung

Die auf dem türkischen Fachbuchmarkt vorhandenen regionalen tourismusbezogenen DaF-Lehrmaterialien bieten für die Lernenden nicht die Möglichkeit zum Erwerb von kommunikativen Kompetenzen. Der Grund hierfür liegt darin, dass sie nicht nach dem Konzept eines kommunikativ ausgerichteten DaF-Lehrwerks für den Tourismus verfasst worden sind. Darüber hinaus gibt es kein regionales tourismusbezogenes DaF-Lehrwerk, welches aus Bestandteilen wie Lehrbuch, Arbeitsbuch, Lehrerhandbuch, Wörterbuch und Audio-CDs zusammengesetzt ist.

Es ist besonders hervorzuheben, dass die Türkei als Urlaubsland am meisten von deutschsprachigen Touristen besucht wird. Damit die Gäste sich wohlfühlen, ist es wichtig, eine gute Serviceleistung anzubieten. Eine der grundlegenden Voraussetzungen dafür ist, dass die Mitarbeiter in der Tourismusbranche ausreichende Deutschkenntnisse aufweisen können. Aus diesem Grund sollten die Angestellten im Tourismussektor gut ausgebildet werden, um sich ausreichende kommunikative Kompetenzen in der deutschen Sprache aneignen zu können. Mögliche Kommunikationsstörungen können durch das Beherrschen der deutschen Sprache verhindert werden. Als Grundlage dafür ist es notwendig, einen kommunikativ gestalteten DaF-Unterricht in den türkischen Tourismusschulen durchzuführen. Die Basis hierfür sollte ein nach den Bedürfnissen der türkischen Mitarbeiter in der Tourismusbranche entwickeltes DaF-Lehrwerk bilden. Die Erstellung eines effektiven regionalen DaF-Lehrwerks für den Tourismus erfordert die Feststellung der häufigsten Sprechabsichten, welche zwischen den türkischen im Tourismussektor Beschäftigten und den deutschsprachigen Touristen vorkommen. Daher hat die vorliegende Studie zum Ziel, Vorschläge und Anhaltspunkte für die Erstellung eines derartigen regionalen tourismusbezogenen DaF-Lehrwerks für die türkische Zielgruppe in Anlehnung an die wissenschaftlichen Untersuchungen zu formulieren. Aus diesem Grund lautet die zentrale Fragestellung:

Welche Sprechabsichten treten häufig zwischen den türkischen Mitarbeitern in der Tourismusbranche und den deutschsprachigen Touristen auf?

Bei der Beantwortung dieser Frage ist näher auf die Teilprobleme der unterschiedlichen sowie der sich überschneidenden Sprechabsichten der diversen Berufsgruppen wie Kellner, Rezeptionist, Kundenbeziehungsmanager, Animater, Housekeeping und Touristenführer einzugehen.

1.2. Hypothese

Die Hypothese der vorliegenden Arbeit lautet, dass durch die Feststellung der Sprechintentionen, welche zwischen den deutschsprachigen Gästen und den in der türkischen Hotellerie Beschäftigten vorkommen, ein regionales tourismusbezogenes DaF-Lehrwerk für die türkische Zielgruppe erstellt werden kann. Des Weiteren wird davon ausgegangen, dass die Eruiierung der Sprechabsichten, bei denen häufig Kommunikationsstörungen auftreten, einen positiven Einfluss für die Konzipierung eines regionalen tourismusbezogenen DaF-Lehrwerks hat, da diesen Sprechintentionen in einem so erstellten Lehrwerk besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden kann.

1.3. Gegenstand und Ziel der Arbeit

Wie bekannt, führen wachsende Internationalisierung, Globalisierung und Technologieentwicklungen zu immer dichter und spezialisierter werdenden Kommunikationsvorgängen. Das hat wiederum zur Folge, dass der Kommunikationsbedarf steigt (vgl. Braun, 1991, S.193). Durch die Globalisierung treten Menschen aus verschiedenen Ländern und Kulturen immer häufiger in Interaktion miteinander.

Die zunehmende Freizeit und das wachsende Einkommen führten dazu, dass sich die Tourismusbranche zu einem zentralen Wirtschaftsfaktor entwickelt hat und somit der größte Industriezweig weltweit geworden ist. Die jährlichen Zuwachsraten und gehobenen Gästewünsche induzieren einen steigenden Bedarf nach anspruchsvollem Service im Dienstleistungsbereich Tourismus, der (Service) sowohl die Produktqualität (Ausstattung, Lage, Speisen und Getränke, Rahmenprogramm etc.) als auch eine optimale Gästebetreuung umfasst. Dafür sind vor allem Fremdsprachenkenntnisse notwendig, zum Teil auch die Kompetenz, als kulturelle Vermittler zu agieren (vgl. Braun, 1991, S.193). Wenn das Ziel optimale

Gästebetreuung ist, müssen auch die Fremdsprachenkenntnisse der Angestellten, die in der Tourismusbranche tätig sind, kompetent sein. Durch gute Fremdsprachenkenntnisse können die Touristen besser betreut werden. Hierbei ist besonders hervorzuheben, dass Missverständnisse bzw. Kommunikationsstörungen durch das Beherrschen der Fremdsprache verhindert werden können. Das bedeutet, dass die Lerner die erforderlichen Fähigkeiten für die Kommunikation in der deutschen Sprache erwerben müssen. „Linguistische Analysen authentischen Interaktionsverhaltens gründen auf der Annahme, dass für die Bewältigung wiederkehrender kommunikativer Aufgaben erprobte Lösungsmuster bereitstehen“ (Reuter, 2011, S. 6). Durch das Trainieren bestimmter Situationen können also die Lerner bzw. Angestellte im Tourismusbereich in die Lage versetzt werden, mit den deutschsprachigen Touristen in bestimmten Situationen zu kommunizieren.

Das Hauptziel der Arbeit ist, viele Daten aus unterschiedlichen Quellen zu erheben, um die häufigsten Sprechabsichten zu ermitteln, welche zwischen den türkischen Angestellten im Tourismusbereich wie Kellner, Rezeptionist, animateur, Kundenbeziehungsmanager, Personal im Bereich Housekeeping, Barkeeper und Touristenführer und den deutschsprachigen Touristen vorkommen. Des Weiteren sollen Redemittel zur entsprechenden Sprechintention festgestellt werden. Aus den gewonnenen Daten sollen auch die Sprechabsichten festgestellt werden, in denen oft Kommunikationsprobleme zwischen den Angestellten und den Touristen stattfinden. Die Datenerhebung erfolgt mittels Fragebögen, teilstrukturierten Interviews und anhand von offenen Fragen. Außerdem werden zwei überregionale Lehrwerke und ein regionales Lehrbuch nach den Analysekriterien für Fachsprachenlehrwerke von Buhlmann und Fearn (2000) untersucht.

Der Bereich DaF-Unterricht (Deutsch als Fremdsprache) für den Tourismus wird in fachdidaktischen Diskussionen in der Türkei leider vernachlässigt. Für diesen Bereich existieren kaum wissenschaftliche Studien. Daher soll die vorliegende Studie einerseits die ersten Anregungen zum Forschungsthema „Tourismusbezogener DaF-Unterricht“ geben. Andererseits liefern die Forschungsergebnisse wichtige Hinweise und Anhaltspunkte für die Erstellung eines tourismusbezogenen DaF-Lehrwerks für türkische Muttersprachler. Diese

Studie richtet sich vor allem an Lehrwerkautoren und Lehrer, die im DaF-Bereich tätig sind und sich mit dem tourismusbezogenen DaF-Unterricht beschäftigen.

1.4. Forschungsstand

Im Folgenden wird zunächst ein kurzer Blick auf die deutschen und türkischen Publikationen in Bezug auf die Fachsprachenausbildung, berufsbezogene Fremdsprachenausbildung und besonders auf den DaF-Unterricht im Bereich Tourismus geworfen. Hier werden ausgewählte Publikationen vorgestellt, auf denen die vorliegende Studie basiert. Außerdem werden die überregionalen tourismusbezogenen DaF-Lehrwerke und das regionale tourismusbezogene DaF-Lehrbuch für türkische Muttersprachler genannt, die in dieser Arbeit für die Lehrwerkanalyse ausgewählt wurden.

1.4.1. Deutschsprachige Publikationen

Buhlmann und Fearnings veröffentlichen im Jahr 2000 eine bemerkenswerte Arbeit unter dem Titel „Handbuch des Fachsprachenunterrichts: unter besonderer Berücksichtigung naturwissenschaftlich-technischer Fachsprachen“. Dieses Buch vermittelt methodisch-didaktische Erkenntnisse und Strategien für die Lehrer, welche sie in ihrem eigenen Fachsprachenunterricht bzw. berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht nutzen können. Darüber hinaus informiert es über die Technik der Unterrichtsplanung.

Die Arbeit „Berufsbezogener Deutschunterricht – Deutsch als Fremd- und Zweitsprache für den Beruf“ von Funk (2001) kann als ein wichtiger Beitrag zum Thema berufsbezogener Fremdsprachenunterricht betrachtet werden. In seiner Arbeit teilt er mit, welche Variablen in der Konzeption berufsbezogener Kurse auf Institutsebene und auf Kurs- und Materialebene zu berücksichtigen sind. Darüber hinaus befasst er sich mit der Frage, wie die Wortschatzarbeit im berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht bearbeitet werden soll.

Die Dissertation von Kuhn (2007) mit dem Titel „Fremdsprachen berufsorientiert lernen und lehren“ befasst sich zunächst mit dem qualitativen Wandel in Bezug auf die fremdsprachlichen kommunikativen Anforderungen an die Erwerbstätigen. Außerdem werden auch die quantitativen Veränderungen bezüglich des Fremdsprachenbedarfs in den Unternehmen erforscht. Aus diesen Untersuchungen werden Grundprinzipien und Planungsvariable für einen berufsbezogenen

Fremdsprachenunterricht entwickelt. Am Ende der Arbeit wird ein Modell für das Studienprofil „Berufsorientierter Fremdsprachenunterricht“ am Beispiel des Deutschen als Fremdsprache konzipiert. Nach Meinung der Autorin lässt sich das Modell in einen modularisierten DaF-Masterstudiengang integrieren.

Reuter (2011) macht in seinem Beitrag „DaF im Tourismus – Tourismus im DaF-Unterricht“ deutlich, dass interkulturelle touristische Interaktionen unter DaF-relevanten Aspekten kaum untersucht werden. Er veranschaulicht mit Forschungsbeispielen, wie diese Interaktionen analysiert werden können. Der Autor ist der Ansicht, dass die Personen, die professionelle Aus- und Weiterbildung anbieten, die situationstypischen Interaktionsmuster mit ihren Redemitteln kennen müssen. Hier weist er auf das Problem hin, dass es eine offene Liste von Situationen im Bereich Tourismus gibt, die einer Untersuchung bedürfen: 1. Dienstleistungsinteraktionen (Neben Führungen aller Art zählen hierzu Gespräche in Gastronomie und Animation), 2. Interaktion unter Touristen, 3. Interaktion mit der bereisten Bevölkerung, 4. Sprachmittlung (Welche Rolle spielt das Dolmetschen bei Führungen?), 5. Interaktion an Gedenkstätten, 6. Verbraucheraufklärung, Verbraucherschutz und Verbraucherplichten. Nach Meinung des Autors müssen diese Forschungsdesiderate aufgegriffen und erfüllt werden. In dieser Arbeit werden auch einige Lehrwerke analysiert und bewertet, die im DaF-Unterricht für Tourismus eingesetzt werden. Er kritisiert vor allem, dass die untersuchten Lehrwerke sehr wenig spezifische Handlungsmuster beinhalten. Am Ende seiner Arbeit wird ein linguistisch fundiertes Schulungsmodell dargestellt. Dieses Modell ermöglicht eine praxisnahe Einübung in professionelles tourismusberufliches Zielverhalten in der Fremdsprache Deutsch.

Der Beitrag „Tourismus als Gegenstand kommunikationswissenschaftlicher Forschung – dargestellt am Beispiel des Reiseverkaufsgesprächs“ von Brysch (2011) versucht in erster Linie Anregungen zu einer makrostrukturellen Systematik von Kommunikationsräumen im Tourismus zu geben. Des Weiteren macht der Autor in seiner Arbeit deutlich, dass der Bereich Tourismus von der Kommunikationswissenschaft kaum wahrgenommen wird. Außerdem zeigt er einige wichtige Forschungsdesiderate in dem erwähnten Bereich auf.

Die Dissertation „Deutsch als Fremdsprache und Interkulturelle Kompetenz in der Tourismusausbildung“ von Huson (2002) befasst sich mit der Lehr- und

Lernsituation im Unterricht Deutsch für den Tourismus an der School of Tourism and Hospitality Management an der Eastern Mediterranean University in Nord Zypern. Sie führt empirische Untersuchungen durch, um eine Verbesserung des Deutschunterrichts vor Ort zu erreichen. In der Arbeit werden verschiedene Einzelergebnisse erzielt und Handlungsvorschläge entwickelt, die für die Planung des DaF-Unterrichts an der School of THM und für den DaF-Unterricht in der Tourismusbildung allgemein signifikant sind. Huson kommt zum Schluss, dass die gezielte Schulung der interkulturellen Kompetenz des ungesteuerten Eigenerwerbs vorzuziehen ist. Diese Schulung soll mit einem entsprechend ausgearbeiteten Konzept ausgeführt werden. In der Studie wird auch deutlich, dass „sowohl eine kooperative Zusammenarbeit der Fach- und Fremdsprachenlehrenden als auch eine Zusammenarbeit dieser mit der Tourismusindustrie und staatlichen Stellen“ erforderlich ist (Huson, 2002, S. 189).

1.4.2. Türkische Publikationen

Die Nachforschungen zeigten, dass nur eine einzige türkische Publikation existiert, die das Thema berufsbezogener DaF-Unterricht aufgreift. Şenyıldız (2012) berichtet in ihrem Beitrag „Deutsch im Hotel: Konzeption eines berufsbezogenen Tertiärsprachenunterrichts“ über den DaF-Unterricht für angehende Rezeptionisten. In ihrer Arbeit werden die Ergebnisse einer Lernerbefragung zur Unterrichtskonzeption eines berufsbezogenen Deutschkurses dargestellt und diskutiert. Am Ende ihres Beitrags kommt sie zum Schluss, dass die Nutzung der vorhandenen Englischkenntnisse das Deutschlernen erleichtert. Nach Meinung der Autorin werden sowohl berufsbezogene als auch allgemeinsprachliche Lehrwerke benötigt, die den Aspekt „Deutsch nach Englisch“ gezielt und systematisch erfassen.

Die Magisterarbeit von Pala (1991) mit dem Titel „Tourismus und interkulturelle Kommunikation“ beschäftigt sich mit den Begriffen *Tourismus*, *Tourist* und *Rundreisen*. Darüber hinaus gibt diese Arbeit einen Überblick über die Entstehungsgeschichte des Tourismus. Des Weiteren befasst sich die Autorin mit den Ebenen der interkulturellen Kommunikation. Nach Ansicht von Pala müssen die Touristen in jungem Alter mit interkulturellen Gegebenheiten konfrontiert werden, um interkulturell bedingte Konflikte zwischen den verschiedenen Kulturen zu vermeiden. Allerdings muss man diese Feststellung kritisch betrachten, da

interkulturell bedingte Probleme nur aus der Sicht des Touristen betrachtet werden. Aktaş (2010) untersucht in ihrer Magisterarbeit einige Methoden des Fremdsprachenunterrichts wie Grammatik-Übersetzungs-Methode, Audiolinguale Methode, Audiovisuelle Methode, Kommunikative Didaktik und Interkultureller Ansatz, um festzustellen, welche Methode bzw. Methoden sich für den tourismusbezogenen Fremdsprachenunterricht eignen. Am Schluss der Arbeit kommt sie zur Erkenntnis, dass der tourismusbezogene Fremdsprachenunterricht sich an der kommunikativen Didaktik und dem interkulturellen Ansatz orientieren muss. Diese Feststellung basiert auf theoretischen Grundlagen, die durch Sekundärforschung ermittelt wurden.

1.4.3. Deutsche und türkische Lehrmaterialien

Bei der Recherche nach überregionalen und tourismusbezogenen DaF-Lehrwerken wurde festgestellt, dass zahlreiche Lehrmaterialien existieren, die von deutschen Autoren konzipiert wurden. Jedoch existieren kaum wissenschaftliche Studien, die diese Lehrwerke untersuchen, um festzustellen, ob die Lehrinhalte realitätsnah und praxisbezogen vermittelt werden. In den vorliegenden Studien werden folgende tourismusbezogene überregionale DaF-Lehrwerke für die Analyse ausgewählt: „Zimmer frei: Deutsch im Hotel“ von Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi (2012) und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus“ von Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi (2012). Auch der türkische Fachbuchmarkt wurde nach regionalen und tourismusbezogenen DaF-Lehrwerken erforscht. Nach intensiven Forschungen wurde festgestellt, dass auf dem türkischen Fachbuchmarkt kein regionales Lehrwerk für Deutsch als Fremdsprache im Tourismusbereich erstellt wurde. Also ein Lehrwerk, das aus Bestandteilen wie Lehrbuch, Arbeitsbuch, Lehrerhandbuch, Wörterbuch und Audio-CDs besteht, wurde noch nicht entwickelt. Im türkischen Fachbuchmarkt sind nur folgende Lehrmaterialien vorzufinden: „Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger“ von Vedat Martin İnce (2011), „Deutsch für Hotels und touristische Betriebe“ von Zafer Ulusoy (1990), „Praktischer Sprachführer: Türkisch-Deutsch-Russisch für den Tourismus und Hotellerie“ von Zekeriya Bingöl und Çulpan Zarifova Çetin (2006), „Deutsch für Verkäufer“ von Zafer Ulusoy (2009), „Deutsch für Kellner“ von Zafer Ulusoy (1990). Für die Analyse wird das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ ausgewählt.

Aus den besprochenen Publikationen lässt sich feststellen, dass dem Bereich DaF-Unterricht für den Tourismus im deutschen Kontext nicht genug Beachtung geschenkt wird. Die türkischen Publikationen zeigen, dass für diesen Bereich nur einige wissenschaftliche Untersuchungen vorliegen. Des Weiteren wurde festgestellt, dass keine spezifischen Studien für die Erstellung eines tourismusbezogenen DaF-Lehrwerks für türkische Muttersprachler vorliegen.

1.5. Forschungsmethode

In der vorliegenden Studie wird ein Mixed-Methods-Forschungsdesign verwendet. Dabei werden qualitative und quantitative Methoden miteinander verbunden. Es „handelt sich also um eine Forschung, in der die Forschenden im Rahmen von ein- oder mehrphasig angelegten Designs sowohl qualitative als auch quantitative Daten sammeln“ (Kuckartz, 2014, S. 33). Auch in dieser Arbeit wurde mit einem mehrphasig angelegten Forschungsdesign gearbeitet. Zunächst wurden ausgewählte Lehrwerke nach den Kriterien von Buhlmann und Fearn (2000) analysiert, anschließend wurde die Fragebogenstudie als quantitative Datenerhebungsmethode angewendet. Die Untersuchungsergebnisse der Lehrwerkanalyse wurden bei der Erstellung der Fragebögen verwendet. Für die qualitative Datenerhebungsmethode wurden sowohl teilstrukturierte Interviews als auch offene Fragen eingesetzt. Die einzelnen Schritte wurden in der Abbildung 1.1. dargestellt:

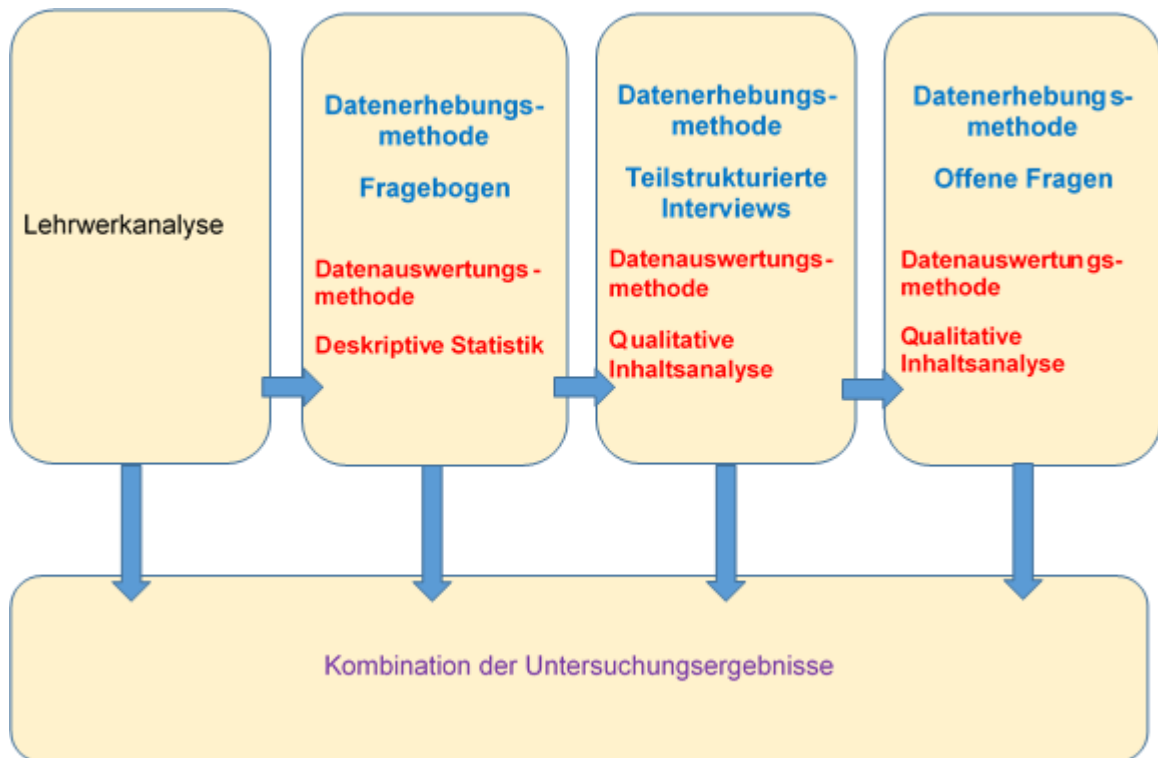


Abbildung 1.1. Forschungsdesign der Studie

Die Daten aus Lehrwerkanalyse, Fragebögen, Experteninterviews und aus offenen Fragen werden im Rahmen der Triangulation ausgewertet.

Es sollten möglichst viele Daten aus unterschiedlichen Quellen benutzt werden, um den zu untersuchenden Gegenstand möglichst vielfältig angehen, „einkreisen“ zu können, um die entsprechenden Analysen und Interpretationen aus verschiedenen Perspektiven gleichzeitig abzusichern, d.h. Daten aus möglichst vielen Kontexten sollten herangezogen werden (Henrici, 2000, S. 32).

Triangulation bedeutet die Untersuchung eines Forschungsgegenstandes aus unterschiedlichen Perspektiven. Dadurch wird ein breiterer Erkenntniszuwachs auf unterschiedlichen Ebenen ermöglicht (vgl. Flick, 2011, S. 12). Das Ziel dieser Untersuchung war, möglichst viele Daten aus unterschiedlichen Quellen zu analysieren und miteinander zu vergleichen, um die häufigsten Sprechintentionen festzustellen, welche zwischen den türkischen Hotelangestellten und den deutschsprachigen Touristen vorkommen.

1.5.1. Lehrwerkanalyse

Im empirischen Teil der Studie werden zunächst die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ von Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi (2012) und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus –

Aktuelle Ausgabe“ von Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi (2012) und das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger“ von Vedat Martin İnce (2011) nach den Analysekriterien für Fachsprachenlehrwerke von Buhlmann und Fearn (2000) untersucht. Sie wurden nach folgenden Kriterien analysiert: *Ansatz, Fachlicher Spezialisierungsgrad, Angabe der Adressaten, Lernziele, Progression, Vermittlungssprache, Lerninhalte/Übungsmaterial, Methodisch-didaktisches Konzept* und *Hinweise für Benutzung*. Dabei liegt das Hauptziel der Untersuchung auf der Feststellung der Sprechabsichten bzw. Themen, welche zwischen den Kommunikationspartnern (Hotelangestellten und Gästen) vorkommen. Durch die Lehrwerkanalyse wurden kongruente Sprechabsichten eruiert, welche in allen drei untersuchten Lehrmaterialien vorkommen. Die Analyseergebnisse und vor allem die festgestellten Sprechabsichten bzw. Themen wurden bei der Entwicklung des Fragebogens für die quantitative Datenerhebung benutzt.

1.5.2. Fragebogenstudie

Die quantitative Datenerhebung erfolgt in Form eines Fragebogens. Die Fragebögen wurden vor der eigentlichen Hauptuntersuchung getestet, um festzustellen, ob die Fragen verständlich und eindeutig sind. In der Pilotstudie füllten insgesamt 25 Hotelangestellte den Fragebogen aus. Die Pilotstudie wurde in Antalya durchgeführt, welche die meist von deutschsprachigen Touristen bevorzugte Stadt der Türkei ist. Nach der Pilotstudie wurde nur eine Frage neu formuliert, um genauere Angaben zu erhalten. Der Fragebogen besteht aus folgenden Teilen (vgl. Kap. 7.1.):

- Mit den Fragen 1 bis 8 werden folgende Daten zur Person (demographische Daten der Teilnehmer) erfasst: Alter, Arbeitsort, Geschlecht, Berufsjahre, Position im Hotel (fester Mitarbeiter oder Praktikant), Beruf, Bildungsstand.
- Die Fragen 8,9,10 und 11 geben Auskunft darüber, warum und wie die Befragungsteilnehmer Deutsch gelernt haben.
- Mit der Frage 12 wird festgestellt, welche Sprache oder Sprachen die Befragten außer Deutsch noch sprechen.
- Bei den Fragen 13.1 bis 13.5 haben die Teilnehmer sich selbst bewertet (Angaben über das Sprachniveau der Teilnehmer).

- Mit der Frage 14 soll herausgefunden werden, welche Berufsgruppe mit den Touristen am meisten auf Deutsch kommuniziert.
- Mit der Frage 15 wird festgestellt, in welchen Dienstleistungsbereichen die meisten Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und den Touristen stattfinden.
- Mit der Frage 16 (16.1 bis 16.12) wird konstatiert, in welchen Sprechintentionen die Hotelangestellten mit den Touristen am meisten sprechen.
- Bei der Frage 17 (17.1 bis 17.12) werden die Sprechabsichten erfasst, in denen die meisten Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und den deutschsprachigen Touristen auftreten.
- Bei der Frage 18 (18.1 bis 18.4) soll festgestellt werden, warum zwischen den türkischen Hotelangestellten und den deutschsprachigen Gästen Kommunikationsstörungen entstehen.

Die Hauptstudie wurde mit 100 Hotelangestellten im Jahr 2013 durchgeführt. Hier ist zu erwähnen, dass alle Fragen auf Türkisch verfasst wurden, da die Probanden türkische Muttersprachler waren. Die Frage 16 (16.1 bis 16.11) und die Frage 17 (17.1 bis 17.11) wurden nach dem Likert-Modell erstellt. Für die Untersuchung wurden Hotelangestellte ausgesucht, die mit den deutschsprachigen Touristen in Interaktion stehen. Mit anderen Worten richtet sich der Fragebogen an türkische Hotelangestellte mit Deutschkenntnissen. Die Fragebögen wurden vor Ort in den ausgewählten Hotels durchgeführt.

Die quantitativen Daten aus der Fragebogenstudie wurden für SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences) aufbereitet und mithilfe deskriptiver Statistik ausgewertet. Die Ergebnisse wurden auch in Form einer graphischen Darstellung präsentiert.

Zur Messung der Reliabilität der Fragebogenuntersuchung wurde die Split-Half-Methode angewendet. Die Items (16.1 – 16.11 und 17.1 – 17.11) wurden in zwei Hälften geteilt, um den Cronbach-Alpha-Wert für die beiden Teile einzeln zu berechnen. Bei den Messungen stellte sich heraus, dass der erste Teil (Items 16.1-16.11) einen Cronbach-Alpha-Wert von 0,795 und der zweite (Items 17.1 – 17.11)

einen Cronbach-Alpha-Wert von 0,792 hat. Hiermit liegen die festgestellten Werte über dem Mindestwert von 0,7 und die Messungen gelten damit als reliabel (vgl. Kap. 7.1., S. 133f.).

1.5.3. Experteninterviews

Qualitative Interviews, sowohl teilstrukturierte als auch offene Interviews, sind in der Sozialforschung sehr verbreitet. Sie spielen in ethnographischen, auf teilnehmender Beobachtung basierenden Forschungsprojekten eine wichtige Rolle. Qualitative Interviews werden hier genutzt, um Expertenwissen über das jeweilige Forschungsfeld zu ermitteln. Außerdem dienen sie zur Erfassung und Analyse der subjektiven Perspektive der Beobachteten oder Erhebungen zu ihrer Biographie (vgl. Hopf, 2013, S. 349f.). In der vorliegenden Studie wurden teilstrukturierte Interviews durchgeführt, um bestimmte Informationen bzw. Expertenwissen über das Forschungsfeld Tourismus zu erlangen. In teilstrukturierten Interviews orientieren sich die Forscher an einem „Interview-Leitfaden, der jedoch viele Spielräume in den Frageformulierungen, Nachfragestrategien und in der Abfolge der Fragen eröffnet“ (Hopf, 2013, S. 351). Bei den durchgeführten Interviews dienten Fragen aus der Fragebogenuntersuchung als Leitfaden.

Die Interviews wurden mit siebzehn Experten im Jahr 2013 durchgeführt, die in unterschiedlichen Bereichen der Tourismusbranche tätig sind. Experten aus folgenden Berufsgruppen wurden interviewt:

- Rezeptionisten,
- Kundenbeziehungsmanager,
- Kellner,
- Barkeeper,
- Animateure,
- Hoteldirektoren,
- Reisebüroleiter,
- Betriebsleiterin,
- Wirtschaftsdirektor.

Die Interviewpartner werden als Experten bezeichnet, da sie ein hohes Maß an Wissen über die Tourismusbranche verfügen. Die „Experten sind Menschen, die ein besonderes Wissen über soziale Sachverhalte besitzen, und Experteninterviews sind eine Methode, dieses Wissen zu erschließen“ (Gläser und Landel, 2004, S.10). Die Experteninterviews wurden mit Einverständnis der Gesprächspartner digital aufgezeichnet und anschließend wortwörtlich transkribiert. Die einzelnen Interviews dauern zwischen 5 und 25 Minuten. Hier ist zu erwähnen, dass die Interviewsprache Türkisch war. Das ausgewählte Transkriptionsformat wird an dem folgenden Beispiel gezeigt:

Interviewpartner: 02WWhoAnt

35 R: *Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistler en çok iletişim içinde olan personel*

36 *hangisi? En çok hangi personelle [iletişim içinde?]*

37 Nç: *[Halk ve ilişkiler.] E:::m servis bölümü, [garsonlar]*

38 R: *[Hıhı.]*

39 Nç: *Ve resepsiyon tabii üçü.*

40 R: *E:m çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konuda iletişim kurulmaktadır örneğin*

41 *resepsiyonist demiştiniz resepsiyonist en çok hangi e:m diyaloglar içinde oluyo*

42 *turistlerle en çok konuştukları konular hangisi?*

43 *(+)*

44 Nç: *Konaklamayla alakalı.*

45 R: *Hıhı.*

46 Nç: *Diyaloglar bunlar. E:m veya istekler.*

Als Notationszeichen wurden in Anlehnung an das Transkriptionsformat von Richards (2003, S. 81f.) verwendet:

- erweiterte Silben beim Gespräch werden mit Doppelpunkt „:“ transkribiert.
- wenn das Gespräch lang pausiert, also nicht gesprochen wird, dann wird dieser Vorfall mit diesem Zeichen „(+)" abgebildet.

- die Gleichzeitigkeit des Sprechens wird mit eckigen Klammern „ [] “ dargestellt.
- Betonung erfolgt durch Unterstreichung „ ____ “

Ziel der Transkription war, die geäußerten Wortfolgen und deren lautliche Gestaltung wie Tonhöhe und Lautstärke möglichst genau auf dem Papier mit den Transkriptionszeichen darzustellen, sodass die Besonderheiten der durchgeführten Gespräche sichtbar werden (vgl. Kowal und O’Connell, 2013, S. 438). Die Datenauswertung und –darstellung der Experteninterviews erfolgte durch die NVivo 8 Software. Das umfangreiche Datenmaterial wird mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2013) ausgewertet. Dabei unterscheidet er folgende vier Vorgehensweisen (vgl. Mayring, 2013, S. 472):

- *Zusammenfassende Inhaltsanalyse*: Das Datenmaterial wird auf wesentliche Inhalte reduziert. Auf diese Weise entsteht ein überschaubarer Kurztex.
- *Induktive Kategorienbildung*: Bei der induktiven Kategorienbildung werden die Verfahrensweisen zusammenfassender Inhaltsanalyse verwendet, um schrittweise Kategorien aus dem Datenmaterial zu entwickeln.
- *Explizierende Inhaltsanalyse*: Bei der explizierenden Inhaltsanalyse wird zusätzliches Material herangezogen, um die Textstellen verständlich zu machen.
- *Strukturierende Inhaltsanalyse*: Bei der strukturierenden Inhaltsanalyse werden bestimmte Aspekte aus dem Datenmaterial herausgefiltert, um „durch“ oder „mit“ vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Datenmaterial zu legen oder das Datenmaterial unter bestimmten Kriterien einzuschätzen.

In der vorliegenden Studie wurden die Daten aus den Interviews mithilfe der *induktiven Kategorienbildung* ausgewertet. Das folgende Ablaufmodell qualitativ-inhaltsanalytischer Verfahren am Beispiel induktiver Kategorienbildung dient als Orientierungshilfe bei der Untersuchung:

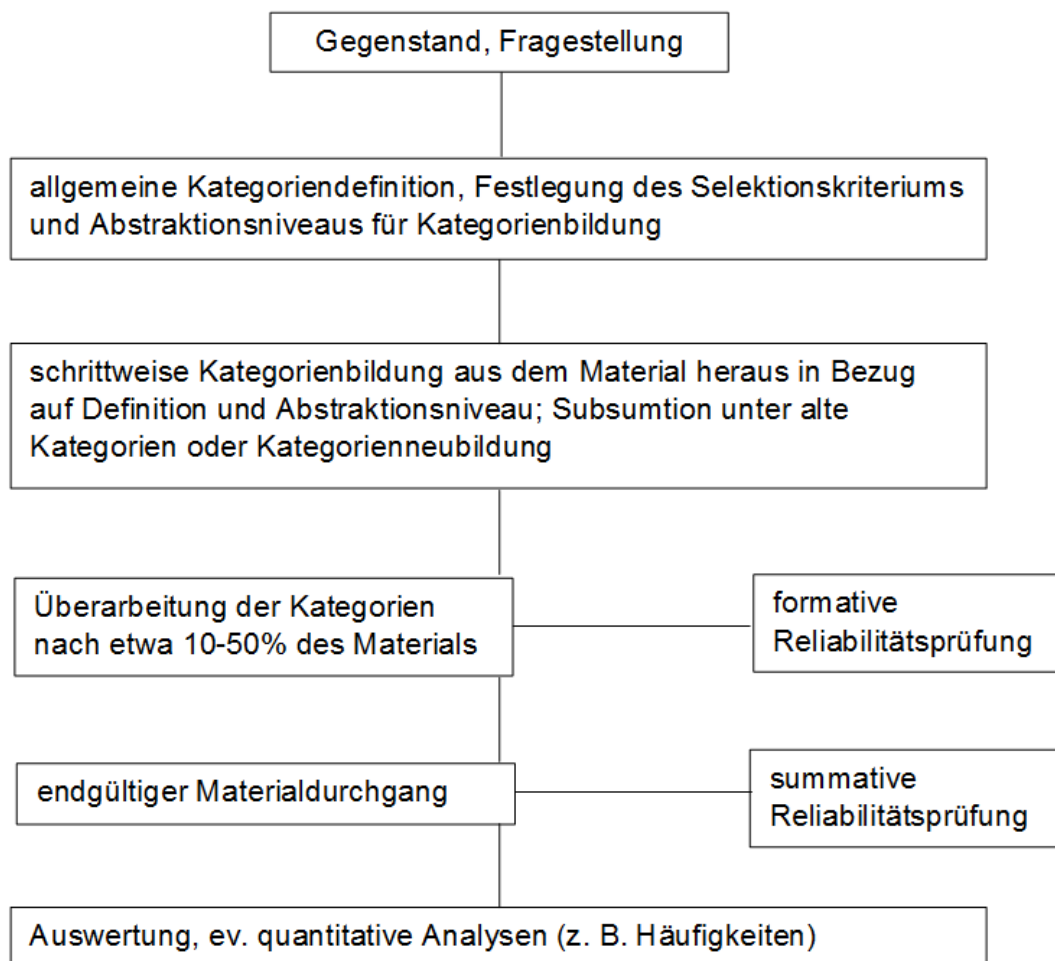


Abbildung 1.2. Ablaufmodell qualitativ-inhaltsanalytischer Verfahren am Beispiel induktiver Kategorienbildung (Mayring, 2013, S. 472)

Die Interviews wurden mehrmals durchgelesen, um die Daten auf jene Information zu reduzieren, die für die Analyse wichtig sind. Danach wurden sie nach Berufsgruppen (Kellner, Rezeptionist, Kundenbeziehungsmanager, animateur, Housekeeping, Touristenführer) kategorisiert. In einem weiteren Arbeitsschritt wurden die Daten in Subkategorien eingeteilt. Nach Auswertung von acht Interviews (etwa 47%) wurden die Kategorien überarbeitet.

Aus der Analyse wurden zahlreiche Sprechintentionen festgestellt, welche zwischen den türkischen Angestellten im Tourismusbereich und den deutschsprachigen Touristen vorkommen. Die herausgefilterten Sprechabsichten werden in den Tabellen dargestellt. Außerdem haben manche Interviewpartner Redemittel zur entsprechenden Sprechintention mitgeteilt. Diese werden auch in der Tabelle aufgeführt und in zwei Gruppen einschließlich des Personals und der Touristen

kategorisiert. Die festgestellten Sprechabsichten wurden mit Graphiken, welche mit SPSS 20 berechnet wurden, illustriert und erläutert. Sie wurden auch mit den Sprechintentionen verglichen, welche in den Lehrwerken „Zimmer frei“ (2012), „Herzlich willkommen“ (2012) und „Deutsch im Tourismus“ (2011) vorkommen. Die Häufigkeitsverteilung der Sprechabsichten wurde nach den oben erwähnten Berufsgruppen aus Perspektive der 17 Personen ausgewertet (vgl. Kap. 7.2.)

1.5.4. Offene Fragen

Eine weitere Datenerhebungsmethode, die in dieser Arbeit verwendet wird, ist offene Fragen. Die Befragung wurde in schriftlicher Form mit deutschsprachigen Touristen in Antalya (Türkei) und Linz (Österreich) im Jahr 2013 durchgeführt. Folgende zwei Fragen wurden gestellt:

Frage 1: Beschreiben Sie die wichtigsten Sprechabsichten, die Sie im Urlaub in einem türkischen Hotel mit den Angestellten des Hotels erlebt haben.

Frage 2: Haben Sie Kommunikationsstörungen mit den Angestellten des Hotels erlebt? Wenn ja, was waren die wichtigsten Kommunikationsstörungen?

Für die Untersuchung stellten sich 22 Touristen zur Verfügung. Zu Frage 1 sollten sie die wichtigsten Sprechintentionen aufschreiben, welche zwischen ihnen und den türkischen Hotelangestellten vorgekommen waren. Die Frage 2 sollten die Teilnehmer beantworten, wenn sie Kommunikationsprobleme mit dem Personal hatten (vgl. Kap. 7.3.). Wie in den teilstrukturierten Interviews wird auch hier das Datenmaterial mit NVivo 8 kodiert und mittels qualitativen Inhaltsanalyse induktive Kategorien gebildet. Die Gesprächsinhalte wurden in bestimmte Kategorien bezüglich der Sprechabsichten eingeordnet. Bei der Analyse wurden 25 Sprechintentionen festgestellt, die in der Tabelle 7.29 dargestellt werden. Die Sprechabsichten wurden nach ihrer Häufigkeit ausgezählt, um eine quantitative Häufigkeitsanalyse durchzuführen. Die Ergebnisse der Häufigkeitsanalyse werden auch in Form einer graphischen Darstellung illustriert.

Die Analyse dient einerseits der Feststellung der Sprechintentionen, welche zwischen den Kommunikationspartnern (Hotelangestellten und Touristen) vorkommen, und andererseits der Eruiierung der Kommunikationsprobleme.

1.6. Aufbau der Studie

Die vorliegende Studie gliedert sich in acht Kapitel. Das erste Kapitel besteht aus folgenden sechs Abschnitten: 1. Zentrale Problemstellung; 2. Hypothese; 3. Gegenstand und Ziel der Arbeit; 4. Forschungsstand; 5. Forschungsmethode; 6 Aufbau der Studie.

Im zweiten Kapitel wird zunächst ein kurzer geschichtlicher Überblick zur Entstehung und Entwicklung der Fachsprachen dargelegt. Danach werden charakteristische Eigenschaften der Fachsprachen dargestellt und diskutiert. Außerdem wird hier erklärt, was unter Fachsprache des Tourismus zu verstehen ist. Anschließend wird definiert, was Berufssprache ist.

Im dritten Kapitel geht es generell um die Fragen: Was ist ein berufsbezogener Deutschunterricht? Wie soll ein berufsbezogener Fremdsprachenunterricht konzipiert werden? Als Erstes wird in diesem Kapitel erklärt, warum der Begriff „berufsbezogenes Deutsch“ sehr unterschiedlich verstanden wird. Im Anschluss werden die Entwicklungsphasen des berufsorientierten Deutschunterrichts dargestellt. Danach wird dargelegt, wie der berufsbezogene DaF-Unterricht gestaltet werden soll.

Das vierte Kapitel befasst sich mit dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER, 2001) und mit Profile Deutsch (2005). In diesem Kapitel wird erklärt, wie der GER und Profile Deutsch zur Planung berufsbezogenen DaF-Unterrichts eingesetzt werden kann.

Das fünfte Kapitel befasst sich mit der Tourismusausbildung in der Türkei. Dieses Kapitel gibt Auskunft sowohl über die Tourismusausbildung in den Berufs- und Technikerschulen als auch über die Tourismusausbildung in den Hochschulen.

Im sechsten Kapitel werden zunächst die Gründe genannt, weshalb die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ (2012) und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus – Aktuelle Ausgabe“ (2012) sowie das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger“ (2011) für die Lehrwerkanalyse ausgewählt worden sind. Anschließend werden sowohl die überregionalen Lehrwerke als auch das regionale Lehrbuch nach den Analysekrterien für Fachsprachenlehrwerke von Buhlmann und Fearnis untersucht. Dabei liegt das Interesse der Untersuchung auf

der Feststellung der kongruenten Sprechintentionen, die in den erwähnten Lehrwerken bzw. in dem erwähnten Lehrbuch vorkommen.

Die Datenerhebung und –analyse erfolgt im siebten Kapitel. In diesem Kapitel liegt das Hauptinteresse der Untersuchung auf der Feststellung der Sprechabsichten, welche zwischen den türkischen Hotelangestellten und den deutschsprachigen Touristen vorkommen. Zur Eruierung der Sprechintentionen kommen sowohl quantitative als auch qualitative Methoden zum Einsatz. Die quantitative Datenerhebung wird in Form eines Fragebogens durchgeführt. Die qualitativen Daten werden dagegen mit teilstrukturierten Interviews und offenen Fragen erhoben. Sie werden mit der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Dieses Kapitel bildet das Kernstück der vorliegenden Studie.

Im letzten Kapitel werden die Analyseergebnisse der Studie zusammengefasst. Dieses Kapitel beinhaltet Anregungen und Vorschläge zur Erstellung eines tourismusbezogenen DaF-Lehrwerks für die Türkei.

2. FACHSPRACHEN

2.1. Entwicklungsüberblick der Fachsprachen

Zunächst ist die folgende Frage zu beantworten: Weshalb entstanden Fachsprachen? In diesem Zusammenhang wird zunächst dem Ursprung der Fachsprachen nachgegangen.

Das Entstehungsgeheimnis der Fachsprachen ist in der Arbeitsteilung zu finden. Anders gesagt, die Menschen fingen an, die Arbeiten je nach ihren unterschiedlichen Begabungen aufzuteilen. Auf diese Weise begannen sie sich auf bestimmte Arbeiten zu spezialisieren. Eine der ersten Spezialisierungen begann in den folgenden Arbeitsbereichen: beim Bau von Waffen, in der Heilkunde und im Jagdwesen. Die deutsche Fachsprache ist vom 9. bis zum 14. Jahrhundert schwer zu beschreiben, da die dazu erforderlichen Quellen nicht vorhanden sind. Aus diesem Grund kann man über die Entstehung der deutschen Fachsprache bis ins 14. Jahrhundert fast nur Vermutungen anstellen. In der zweiten Hälfte des 14. Jahrhunderts können einzelne Fachsprachen durch ihre strukturellen Merkmale als Vor- und Übergangsstufen der heutigen Fachsprachen eruiert werden. Diese Erkenntnis lässt sich aus vielen überlieferten Schriften erzielen. Die Geschichte der deutschen Fachsprachen lässt erkennen, dass die Fach- und Wissenschaftssprachen bis zum 18. Jahrhundert von der lateinischen Sprache beeinflusst waren. Durch die Entstehung der wissenschaftlichen Einzeldisziplinen und durch die Trennung von der lateinischen Sprache begannen sich Fachsprachen substantiell zu entwickeln (vgl. Fluck, 1996, S. 27-31). Das eigentliche Aufblühen der Fachsprachen geschah mit der Industrialisierung im 19. Jahrhundert. Zu der Zeit bildeten und differenzierten sich zahlreiche Fachsprachen. Diese rasche Entwicklung führte in den 30er Jahren des 20. Jahrhunderts dazu, dass die Fachsprachenforschung eine Teildisziplin der Linguistik wurde (vgl. Kuhn, 2007, S.105).

Fluck (1996, S. 60) stellt einzelne Fachsprachen aus den Bereichen Wirtschaft, Technik, Handwerk, Verwaltung, Gesellschaft, Wissenschaft und Kunst dar. Zu diesen Bereichen wurden folgende Fachsprachen angegeben: Fachsprache der Börse, Fachsprache der Metallverarbeitung, Fischersprache, Verwaltungssprache,

Politische Fachsprache, Linguistische Fachsprache, Chemische Fachsprache, Sprache der Physik, Medizinische Fachsprache und Fachsprache des Theaters.

2.2. Definitionen und Merkmale der Fachsprachen

In diesem Abschnitt werden wichtige charakteristische Eigenschaften der Fachsprachen erläutert. Dieses Vorhaben soll mit den ausgewählten Entwicklungsrichtungen der Fachsprachenforschung erzielt werden. Die ausgesuchten Richtungen haben eine Wirkung auf die heutige Fachsprachenforschung. Hierzu werden einige Definitionen dargestellt. Auf diese Weise werden die Merkmale der Fachsprachen besprochen.

Zunächst wird die lexikologisch-terminologische Seite der Fachsprachen untersucht. Hierbei hilft die folgende Äußerung weiter:

Die Besonderheiten der Fachsprachen wurden sowohl von Philologen als auch von Fachleuten zuerst in ihrem Wortschatz erkannt, und auch heute noch ist die Terminologiearbeit eines der wichtigsten Gebiete der Fachsprachenforschung. Die starke Betonung des lexikalischen Aspekts hat dazu geführt, dass das Wesen der Fachsprachen lange Zeit fast ausschließlich in ihrem Benennungsbestand, insbesondere in ihren Terminologien gesucht wurde; die Begriffe ‚Fachsprache‘ und ‚Fachwortschatz‘ oder ‚Sondersprache‘ und ‚Sonderwortschatz‘ wurden gewissermaßen als Synonyme verwendet (Hoffmann, 1985, S. 21).

Anhand der obigen Aussage ist zu erkennen, dass sich die Fachsprachenforschung zunächst mit den lexikalischen Eigenschaften von Fachsprachen beschäftigte. Somit stand die Terminologie von Fachsprachen im Vordergrund der Forschungen. Dabei drehte sich das Hauptinteresse der Fachsprachenforschung vorwiegend um die Benennung der Fachbegriffe. Außerdem entstanden viele terminologische Schulen, die sich mit der allgemeinen Terminologielehre beschäftigten. Die bedeutendsten davon sind „die von E. Wüster (1898-1977) gegründete Wiener Schule und die auf D.S. Lotte (1898-1950) zurückgehende Moskauer Schule“ (Hoffmann, 1985, S. 29). Bis in die 70er-Jahre war nur die Terminologie ein wichtiges Merkmal der Fachsprachen.

Die vorliegende Definition wird zeigen, dass die Fachsprachenforschung nicht mehr die Fachausdrücke in den Mittelpunkt des Forschungsinteresses stellt: „Fachsprache – das ist die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich verwendet werden, um die Verständigung zwischen den in diesem Bereich tätigen Menschen zu gewährleisten“ (Hoffmann, 1985, S. 53). Zu Beginn ist in dieser Definition

festzustellen, dass die Auffassung der Fachsprache sich verändert hat. Sie wird nicht mehr nur auf die Terminologie begrenzt, stattdessen erweitert sich die Auffassung auf alle sprachlichen Mittel, die in einer fachlichen Kommunikation vorkommen. Dabei hat die Fachsprache als Kommunikationsziel, die Verständigung zwischen den Menschen eines Faches zu ermöglichen. Roelcke äußert sich folgenderweise über die Definition von Hoffmann: „Allein der Bezug auf einen 'Kommunikationsbereich' weist bereits auf eine kommunikationstheoretische bzw. pragmlinguistische Grundlegung des Fachsprachenkonzepts hin“ (Roelcke, 1999, S. 17). Wie auch hier zu erkennen ist, haben die Entwicklungen im Bereich der pragmatischen Wende den Kommunikationsbereich in den Vordergrund des Forschungsinteresses gestellt.

Eine andere wertvolle Entwicklungsrichtung der Fachsprachenforschung ist die funktionslinguistische Betrachtung der Fachsprachen. Diese Ansicht stammt von der Prager linguistischen Schule. Die Sprache wird aus funktionaler Sicht als System von Ausdrucksmitteln betrachtet. Dabei soll sie zur funktionalen Differenzierung der Schrift- bzw. Literatursprache dienen (vgl. Hoffmann, 1985, S. 31). Die funktionslinguistische Betrachtung ist vor allem von B. Havráneks Theorie beeinflusst worden. Nach seiner Theorie besitzt die Schriftsprache im gesellschaftlichen Kommunikationsprozess vier Funktionen (vgl. Fluck, 1996, S. 13). Diese vier Funktionen lauten: 1. die kommunikative; 2. die praktisch spezielle; 3. die theoretisch spezielle; 4. die ästhetische. Diesen vier Funktionen sind folgende Sprachen zugeteilt: 1. die Alltagssprache; 2. die Sachsprache; 3. die wissenschaftliche Sprache; 4. die poetische Sprache. Nach dieser Theorie hat die Fachsprachenforschung vor allem Bezug zur Sachsprache und zur wissenschaftlichen Sprache (vgl. Hoffmann, 1985, S. 31-32).

Eine interessante Sichtweise ist, dass Fachsprachen als Subsprachen aufgefasst werden. Nach dieser Lehre sind Subsprachen Teil- bzw. Subsysteme des gesamten Sprachsystems. In dieser Lehre steht nicht die Kommunikationsabsicht im Vordergrund, sondern vielmehr die Kommunikationshandlung. Somit lässt sich jeder Text einem bestimmten Kommunikationsbereich zuordnen (vgl. Hoffmann, 2001, S. 533). Daraus lässt sich ableiten, dass das Sprachsystem aus zahlreichen Fachsprachen besteht. Die Texte können nach ihren sprachlichen Eigenschaften einem bestimmten Kommunikationsbereich zugeteilt werden.

Eine andere Ansicht besagt, dass Fachsprachen als Varietäten zu interpretieren sind. Thielmann bezeichnet Fachsprachen als „Varietäten, die geeignet sind, die spezifischen sprachlichen Bedürfnisse abgeleiteter Praxen zu bedienen“ (Thielmann, 2010, S. 1053). Daraus lässt sich folgern, dass die Sprache einer Gesellschaft aus verschiedenen Varietäten besteht. Diese Varietäten unterscheiden sich durch ihre sprachlichen Merkmale voneinander, die textuelle Kennzeichen oder spezifische Sprechhandlungen aufweisen. Mit anderen Worten besteht ein Sprachsystem aus verschiedenen Fachsprachen.

Nach der Auffassung von Hoffmann sind Fachsprachen „funktionale Varianten des Sprachgebrauchs in der Fachkommunikation, die primär durch fachliche Situationen determiniert sind. Sie liegen zwischen Funktionalstilen und Varietäten“ (Hoffmann, 2001, S. 536). Das heißt, dass die Fachsprachen eine funktionale Rolle beim Sprachgebrauch haben. Des Weiteren besteht die Fachkommunikation aus zahlreichen fachlichen Situationen, die zwischen den Kommunikationspartnern stattfinden. Dementsprechend müssen im Fachsprachenunterricht auch bestimmte Sprechhandlungen vermittelt werden.

In der wissenschaftlichen Fachliteratur hat sich keine einheitliche Definition des Terminus Fachsprache herausgebildet. Einerseits liegt die Problematik darin, dass die Fachsprache im Kontrast zu dem ebenfalls nicht eindeutig definierten Begriff Gemeinsprache gebraucht wird. Andererseits liegt es daran, dass der Terminus Fachsprache mit äußerst unterschiedlichen Bereichen wie handwerklichen, technischen oder wissenschaftlichen Sprachen in Verbindung gebracht wird (vgl. Fluck, 1996, S.11). Das heißt, dass diese Bereiche sich voneinander sprachlich stark unterscheiden.

Der Grund, warum Fachsprachen so unterschiedlich interpretiert werden, liegt zum Teil in der sehr späten Herausbildung der Fachsprachenforschung. Des Weiteren waren die Vertreter der Fachsprachenforschung zunächst in der (Funktional-) Stilistik, der Soziolinguistik, der Lexikologie und Lexikographie, der Terminologearbeit, der Übersetzungswissenschaft und in anderen linguistischen Disziplinen tätig (vgl. Hoffmann, 2001, S. 533).

2.3. Fachsprache des Tourismus

Zunächst liegt der Fokus auf der Erklärung, was unter Fachsprache des Tourismus zu verstehen ist. Dies soll mit der folgenden Aussage näher erläutert werden: „Eine Fachsprache der Wirtschaft oder des Tourismus gibt es nicht, wohl aber text- und gesprächsbezogene Charakteristika der Wirtschaftskommunikation“ (Reuter, 2010, S. 458). Diese Aussage bringt zum Ausdruck, dass eine Fachsprache des Tourismus nicht existiert. Demzufolge wird die tourismusbezogene Sprache der Wirtschaftskommunikation zugeteilt. Die Kommunikation des Tourismus unterscheidet sich durch ihre textuellen und sprachlichen Merkmale. Dieses Charakteristikum wird „von der Fachsprachenforschung“ und „von der Text- und Gesprächslinguistik“ erforscht (vgl. Reuter, 2010, S. 458).

2.4. Berufssprache

In diesem Abschnitt wird auf die Frage „Was ist Berufssprache?“ eingegangen.

Der Begriff Berufssprache führt bis heute eine schillernde Existenz. Sie wird mit Fachsprache Wirtschaft gleichgesetzt. In der Literatur ist die Berufssprache der oberbegrifflichen Kategorie Fachsprache untergeordnet. Die Fachsprache wird in die theoretisch-wissenschaftliche Ebene eingeordnet und die Berufssprache in die beruflich-praktische Ebene (vgl. Braunert 1999, S. 98f.). Bolten (1991, S. 75f.) teilt Wirtschaftsdeutsch (Wirtschaftssprache) in drei Ebenen ein: 1. Theoriesprache, 2. Berufssprache und 3. fachbezogene Umgangssprache.

Nach Braunert (1999, S. 100) besteht zwischen Allgemein- und Berufssprache eine beträchtliche Nähe. Dagegen trennen sich Berufs- und Fachsprache sehr stark voneinander.

Das Diagramm von Buhlmann und Fearn (2000, S. 14) verdeutlicht die Schichtung und Gliederung von Fachsprachen.

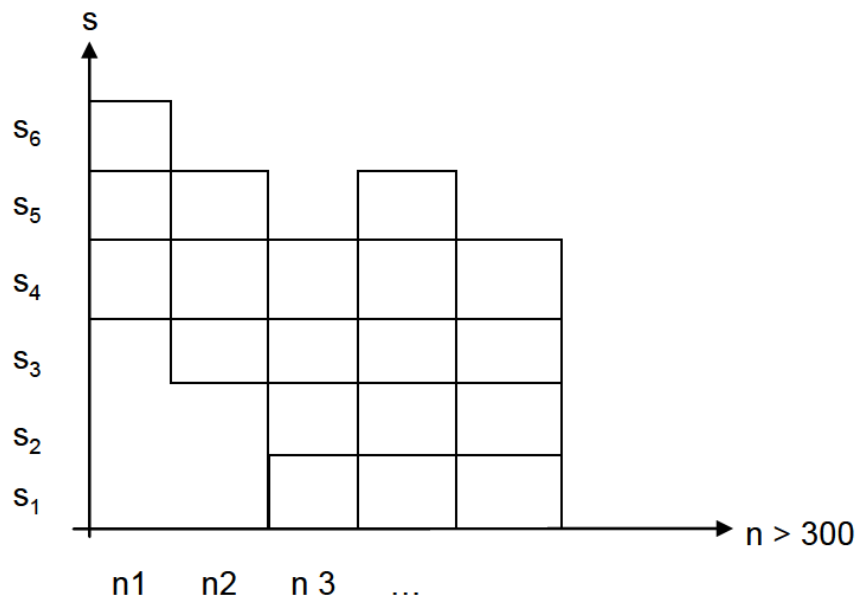


Abbildung 2.1. Diagramm der horizontalen und vertikalen Schichtung der Fachsprachen (Buhlmann und Fearn, 2000, S. 14)

Die horizontale Schichtung wird mit dem Buchstaben n bezeichnet. Die Anzahl der Fachsprachen werden über 300 ($n > 300$) geschätzt, wobei die erwähnte Anzahl der Schätzung sich in der heutigen Zeit vergrößert hat. Der Grund für die steigende Anzahl der Fachsprachen sind die neuen entstandenen Disziplinen. Mit dem Buchstaben s (vertikale Schichtung) wird der Spezialisierungsgrad einer Fachsprache angegeben (vgl. Buhlmann und Fearn, 2000, S.14).

Nach Becker, Braunert und Eisfeld nimmt die Berufssprache zwischen der Allgemein- und Fachsprache eine Mittelstellung ein:

Die Sprache für den Beruf nimmt zwischen der Allgemein- und Fachsprache insofern eine Mittelstellung ein, als die für sie konstitutiven Sprachhandlungen der persönlichen und sachlichen Integration weitgehend mit den Mitteln der Allgemeinsprache bestritten werden, während die konstitutiven Sprachhandlungen der Einweisung und Unterweisung im Sinne einer Könnensaneignung – und in begrenztem Umfang auch einer Wissensaneignung – mit den Redemitteln der Fachsprache geleistet werden (Becker/Braunert/Eisfeld 2001, S. 9).

Bei dieser Ansicht sind „die Schnittflächen der Berufssprache mit der Allgemeinsprache beträchtlich größer als mit der Fachsprache“ (Braunert, 1999, S. 101). Das Gesagte soll mit folgender Abbildung illustriert werden:

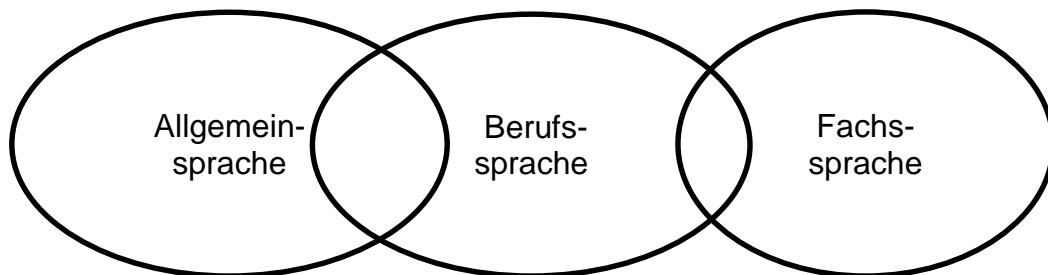


Abbildung 2.2. Stellung der Berufssprache zwischen Allgemein- und Fachsprache (Braunert 1999, S. 101)

Nach Auffassung von Funk ist die kommunikative Kompetenz eines Sprechers nicht in einen privaten (allgemeinsprachliche Kompetenz) und beruflichen (berufssprachliche Kompetenz) Teil zu trennen. Die berufsinterne Alltagskommunikation besteht hauptsächlich aus sprachlichen Handlungen, die nicht berufs- und auch nicht berufssprachenspezifisch sind (vgl. Funk, 2010, S. 1146). Nach dieser Ansicht kommen in beruflichen Situationen (in berufsinterner Alltagskommunikation) nicht viele sprachliche Handlungen vor, welche als berufs- oder berufssprachenspezifisch gelten. Lüffe und Reimann (2012) unterscheiden zwischen berufs- und allgemeinsprachlichen Kenntnissen. Sie sind der Ansicht, dass die Erweiterung der berufsbezogenen Deutschkenntnisse die allgemeinsprachlichen Kompetenzen befördert, während die Verbesserung der allgemeinsprachlichen Kenntnisse die berufssprachlichen Kompetenzen erweitert (vgl. Lüffe und Reimann, 2012, S. 22).

3. BERUFSBEZOGENER DEUTSCHUNTERRICHT

In diesem Abschnitt geht es generell um die Fragen: Was ist ein berufsbezogener Fremdsprachenunterricht bzw. Deutschunterricht? Wie soll ein berufsbezogener Fremdsprachenunterricht bzw. Deutschunterricht sein?

3.1. Die Begriffserklärung

In der Literatur werden die Begriffe berufsorientierender Sprachunterricht, beruflicher Deutschunterricht, berufsbezogener Deutschunterricht und fachsprachlicher oder fachbezogener Deutschunterricht für den Fremdsprachenunterricht verwendet, der berufsvorbereitend oder berufsbegleitend ist (vgl. Funk, 2001, S. 962).

Unter berufsorientiertem Fremdsprachenunterricht bzw. Deutschunterricht wird eine Zielperspektive verstanden, die weder mit einem bestimmten Sprachniveau noch mit einer bestimmten Schul- oder Unterrichtsform in Zusammenhang steht. Alle Formen des berufsorientierten Fremdsprachenunterrichts haben als gemeinsames Merkmal, dass sie darauf ausgerichtet sind, Lernende in den sprachlichen Anforderungen ihres fremdsprachlichen Handelns im beruflichen Zusammenhang auszubilden (vgl. Funk, 2010, S.1145).

Nach Linthout (2004, S. 27) soll ein berufsbezogener Fremdsprachenunterricht für Lehrer und Schüler motivierend sein und auf die Handlungsfähigkeit im späteren Beruf auf eine erkennbare und sinnvolle Weise vorbereiten.

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff *berufsbezogener Fremdsprachenunterricht* sowohl für den berufsvorbereitenden als auch für den berufsbegleitenden Sprachunterricht gebraucht. Das folgende Zitat gibt Auskunft darüber, weshalb dieser Begriff sehr unterschiedlich aufgefasst wird:

Mit dem Begriff 'berufsbezogenes Deutsch' konnte man vor einigen Jahren nicht allzu viel anfangen. 'Ach ja, damit ist wohl Fachsprache gemeint' – so waren bestenfalls die Assoziationen. Inzwischen gibt es innerhalb der Didaktik von Deutsch als Fremdsprache und von Deutsch als Zweitsprache eine mehrjährige Diskussion um diesen Begriff, aber von einem schlüssigen Konzept ist man auch heute noch weit entfernt; einerseits, weil sich die Diskussionen nur sehr wenig aufeinander beziehen, andererseits weil unter dem Begriff meist sehr unterschiedliche Ansätze und Zielvorstellungen verstanden werden (Szablewski-Çavuş und Kaufmann, 2009, S. 196).

Im obigen Zitat werden zwei Gründe genannt, warum der Begriff „berufsbezogenes Deutsch“ sehr unterschiedlich aufgefasst wird. Erstens beziehen sich die Diskussionen im Bereich Deutsch als Fremdsprache und Deutsch als Zweitsprache nur sehr wenig aufeinander. Zweitens werden unter dem Begriff oft ganz unterschiedliche Ansätze und Zielvorstellungen verstanden.

3.2. Die Entwicklungsphasen des berufsbezogenen Deutschunterrichts

Funk (2010, S. 1145) unterteilt die Entwicklung des berufsbezogenen Deutschunterrichts in drei Phasen. Die Phasen ökonomische Entwicklung, didaktische Grundlagen, Vermittlungsmethodik werden mit der folgenden Tabelle veranschaulicht:

Tabelle 3.1: Die Entwicklungsphasen des berufsbezogenen Deutschunterrichts

	Ökonomische Entwicklung	Didaktische Grundlagen	Vermittlungsmethodik
80er Jahre	Nationalökonomien, Import – Export Paradigma	Fachsprachlich und formorientierter Fremdsprachenunterricht	Fachwortschatzorientierung und Handelskorrespondenz
90er Jahre	Europäischer Binnenmarkt. Entwicklung der „new economy“. medial beschleunigte Kommunikation	Verbindung von Formorientierung und Pragmatik. Zertifikat Deutsch für den Beruf (1995)	Pragmatisch angereicherte oder bestimmte Wirtschaftsdeutschkurse
Gegenwart	Globalisierte und regional-komplementäre Produktion und netzbasierte Interaktion	Europäischer Referenzrahmen. Aufgaben- und Bedarfsorientierung	Individualisierte, bedarfsbasierte Trainingsformen und Kursdesigns, Qualitätsmanagement

Literatur: Funk, H. (2010). Berufsorientierter Deutschunterricht. In H.- J. Krumm, C. Fandrych, B. Hufeisen und C. Riemer (Hrsg.). *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache: ein internationales Handbuch (Band 2)*, 1145-1151. Berlin, New York: Walter de Gruyter.

Die Entwicklungsphasen wurden in chronologische Einschnitte (80er Jahre, 90er Jahre und Gegenwart) abgegrenzt. Wie in der obigen Abbildung festzustellen ist, führen die ökonomischen Entwicklungen zum Sprachbedarf und zur Vermittlungskonzepte (vgl. Funk, 2010, S. 1145). In den 80er Jahren war die Wirtschaft von Nationalökonomien geprägt, welche von Import- und Exportgeschäften dominiert wurden. Diese Umstände verlangten fachsprachlich und formorientierten Fremdsprachenunterricht. Der Unterricht zielte vor allem auf die Vermittlung von Fachwortschatz und Handelskorrespondenz ab. In den 90er Jahren veränderten sich die wirtschaftlichen Bedingungen von den

Nationalökonomien weg hin zum Europäischen Binnenmarkt. Die Entwicklung der new economy und die medial beschleunigte Kommunikation führten zu Formorientierung und Pragmatik. Das Zertifikat Deutsch für den Beruf wurde im Jahr 1995 als standardisierte Prüfung weltweit eingeführt. Die Vermittlung der Kenntnisse erfolgt durch pragmatisch angereicherte oder bestimmte Wirtschaftsdeutschkurse. Die wirtschaftliche Lage hat sich heute verändert, die Kommunikation basiert auf globalisierter und regional-komplementärer Produktion und netzbasierter Interaktion. Infolgedessen wurde der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen entwickelt, welcher sich an den beruflichen Aufgaben und dem Bedarf orientiert. Der Fremdsprachenunterricht erfolgt durch individualisierte, bedarfsbasierte Trainingsformen und Kursdesigns.

3.3. Planung von berufsbezogenem Deutschunterricht

Nach Funk (2010, S. 1147) soll der Unterricht lernerzentriert, kommunikativ und kultursensibel ausgerichtet sein. Das Sprachtraining soll handlungsbezogen erfolgen. Darüber hinaus soll der Unterricht mit abwechslungsreichen Arbeits- und Sozialformen aufgebaut werden.

Nähere Information über die berufsbezogene Kursplanung liefert das folgende Zitat:

„Die berufsorientierte Kursplanung basiert auf der Vernetzung unterschiedlicher Informationen mit den kommunikativen Anforderungen und muss die zur Verfügung stehenden finanziellen, zeitlichen, medialen und personellen Ressourcen sowie die aktuelle Methodendiskussion berücksichtigen. An die Phase der Bedarfsanalyse schließt sich die Konzipierung des Kurses mit der Auswahl der Kursinhalte an, die sich in Themen, Materialien, Aktivitäten und dem Umgang mit unterschiedlichen Texten an den real oder potenziell zu bewältigenden kommunikativen Handlungen in der Arbeitswelt orientiert“ (Funk, 2010, S. 1148).

Bei der Planung eines berufsbezogenen Deutschunterrichts muss also die Frage gestellt werden, welche kommunikativen Anforderungen an die Zielgruppe gestellt werden. Wichtig ist auch, dass im berufsbezogenen Deutschunterricht authentische Materialien verwendet werden, die kommunikativ ausgerichtet sind. Darüber hinaus sollen im Unterricht möglichst realitätsnahe Situationen behandelt werden, die im entsprechenden Beruf vorkommen. Die berufsbezogenen Situationen sollen mit unterschiedlichen Aktivitäten und Sozialformen im Unterricht trainiert werden. Im berufsbezogenen Deutschunterricht müssen vor allem die Sozialformen Gruppenarbeit und Partnerarbeit bevorzugt werden, um den Unterricht überwiegend kommunikativ gestalten zu können.

3.3.1. Ziele des berufsbezogenen Deutschunterrichts

Nach Kuhn „zielt der berufsbezogene Fremdsprachenunterricht in erster Linie auf die Vermittlung der Sprache, die die verschiedenen sozialen Handlungsfelder am Arbeitsplatz erfordern“ (Kuhn, 2007, S. 128). Mit anderen Worten, das Ziel des berufsbezogenen Fremdsprachenunterrichts ist es, den Lernern sprachliche Kompetenzen zu vermitteln, um berufsbezogene Situationen zu bewältigen. Eine ähnliche Ansicht vertritt Linthout: „Eine der wesentlichen Forderungen an zeitgemäßen berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht ist heute das Erlernen einer Fremdsprache mit dem Ziel, diese in beruflichen Situationen angemessen anwenden zu können“ (Linthout, 2004, S. 7). Auch Funk hat eine ähnliche Ansicht wie Kuhn und Linthout über das Ziel des berufsbezogenen Deutschunterrichts: „Das gemeinsame Merkmal aller Formen des berufsorientierten Deutschunterrichts ist, dass er darauf abzielt, Lernende auf die kommunikativen Anforderungen ihres fremdsprachlichen Handelns in beruflichen Kontexten vorzubereiten“ (Funk, 2010, S.1145). Darüber hinaus spielt die Vermittlung beruflicher Schlüsselqualifikationen wie „Denken in Zusammenhängen, Flexibilität, Kommunikationsfähigkeit, Kreativität, Problemlösefähigkeit, Selbstständigkeit, Teamfähigkeit, Transferfähigkeit und Zuverlässigkeit“ eine wichtige Rolle (Schelten, 2010, S. 167).

Nach Funk ist „eine Trennung entlang der Linie DaF-Lernen für den Beruf und DaF-Lernen für die Freizeit nicht möglich“ (Funk, 2001, S. 963). Funk (2010, S. 1146) unterscheidet drei kurskonstituierende Bereiche im berufsbezogenen Deutschunterricht. Diese Bereiche werden als berufsvorbereitender Deutschunterricht, berufsbegleitender Deutschunterricht und als berufsqualifizierender Deutschunterricht bezeichnet. Der berufsvorbereitende Deutschunterricht hat das Ziel, Lernende allgemein auf die sprachlichen Anforderungen von Berufen vorzubereiten. Im berufsbegleitenden Deutschunterricht wird darauf abgezielt, Lernende zur Bewältigung der aktuellen oder zukünftigen sprachlichen Anforderungen in beruflichen Situationen zu befähigen. Der berufsqualifizierende Deutschunterricht zielt auf die rechtlichen Voraussetzungen für einen Berufs- oder Studienabschluss (vgl. Funk, 2010, S. 1146f.). In der vorliegenden Arbeit liegt der Fokus auf dem berufsvorbereitenden und dem berufsbegleitenden Deutschunterricht.

Die Frage, an welchem Forschungsstand sich ein berufsbezogener Fremdsprachenunterricht orientieren soll, wird mit dem folgenden Zitat beantwortet:

Berufsbezogener Fremdsprachenunterricht, mit welchem konkreten Zweck auch immer, ist in erster Linie Fremdsprachenunterricht und hat damit den Forschungsstand der allgemeinen Didaktik und der DaF-Didaktik zu berücksichtigen. Dies gilt besonders für die Planungsfelder der Lernziel-, der Aufgaben- und der Lernerorientierung allgemein. Zertifikats-Curricula, didaktische Konzepte, Kurskonzepte und Lernmaterialien eines berufsbezogenen DaF-Unterrichts müssen sich also zuerst messen lassen am Forschungsstand der allgemeinen DaF-Didaktik (Funk, 2001, S. 963).

Das obige Zitat macht deutlich, dass die Erkenntnisse der allgemeinen Didaktik und der DaF-Didaktik im berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht einzubeziehen sind.

Thielmann ist der Meinung, dass eine Didaktik der Fachsprachenvermittlung im Fach Deutsch als Fremd- und Zweitsprache zielgruppenspezifisch zu planen ist. Dabei ist auf die kommunikativen Bedürfnisse der Lerner achtzugeben. Bei der Methodenwahl spielen hauptsächlich spezifisch fachsprachliche Elemente eine große Rolle. Hierbei liegt die Entscheidung, in welchem Maß diese Elemente in der Zielsprache vermittelt werden können (vgl. Thielmann, 2010, S. 1053). Dementsprechend lässt sich sagen, dass die Fachsprachenvermittlung (bzw. die berufsbezogene Fremdsprachenvermittlung) zielgruppenspezifisch sein muss, um die Bedürfnisse der Lerner zu erfüllen. Aus diesem Grund muss man zunächst die Bedürfnisse der Zielgruppe in einem Fachsprachenunterricht bzw. in einem berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht eruieren.

3.3.2. Die methodische Ebene

Der Begriff „Methode“ wird in den einzelnen europäischen Ländern unterschiedlich aufgefasst (vgl. Linthout, 2004, S. 54). Hier wird von der folgenden Definition ausgegangen: Die Didaktik beschäftigt sich mit den Lehrinhalten (was gelehrt wird) und die Methodik dagegen mit den Lehrverfahren (wie gelehrt wird) (vgl. Neuner und Hunfeld, 1993, S. 14). Die Methodik richtet sich auf das Wie und Womit. Eine Unterrichtsmethode bezeichnet generell die Vorgehensweise nach einem bestimmten Weg bei der Erreichung eines Lernerfolges in einem Unterrichtsgebiet (vgl. Schelten, 2010, S. 222). Mit der folgenden Definition werden Unterrichtsmethoden näher beschrieben:

Die Methodik des Unterrichts ist die Wissenschaft und Lehre vom planmäßigen Vorgehen bei der Gestaltung von Lehr-Lern-Situationen. Sie widmet sich der Unterrichtsgestaltung mit Blick auf Methoden- und Medienfragen. Unterrichtsmethoden sind geplante, angebotene und genutzte Lernwege. Die Lehrperson sieht Formen und Verfahren vor, damit sich Lernende innerhalb existierender Rahmenbedingungen die vorgesehenen Lerninhalte aneignen können. Aus Sicht des Lernenden umfassen Methoden auch sein Vorgehen bei der → Informationsaufnahme und Informationsverarbeitung einschließlich der Planung, Steuerung und Reflexion seines Lernverhaltens (Lernkompetenz). Das methodische Handeln von Lehrkräften und Lernenden besteht somit aus zielgerichteten Lernhandlungen in sozialer Interaktion mit dem Ziel der sinnvollen Verständigung (Riedl und Schelten, 2013, S. 250).

Aus der Definition lässt sich ableiten, dass Unterrichtsmethoden geplante, angebotene und genutzte Lernwege sind, in denen bestimmte Lehrinhalte vermittelt werden.

Die Frage, welche Methoden man in der Fachsprachenvermittlung (bzw. in der berufsbezogenen Fremdsprachenvermittlung) auswählen sollte, wird generell mit der folgenden Aussage beantwortet: „Da Fachsprachenvermittlung immer zugleich Sprachvermittlung ist, kann die Methodik der Fachsprachenvermittlung im Prinzip auf die Fülle der im Zusammenhang von DaF (Deutsch als Fremdsprache) und DaZ (Deutsch als Zweitsprache) ausgearbeiteten Verfahren zurückgreifen“ (Thielmann, 2010, s. 1055). Das heißt, bei der Methodenwahl kann man auf vorhandene Methoden Bezug nehmen. In diesem Fall sollte darauf geachtet werden, dass die ausgewählte Methode für die Zielgruppe geeignet ist. Allerdings sollen bestimmte Sprechhandlungen in einem berufsbezogenen DaF-Unterricht vermittelt werden, deshalb müssen die Lehr- und Lernmaterialien größtenteils spezifisch sein. In diesem Zusammenhang ist das Rollenspiel besonders hervorzuheben. Daher sollen spezifische Materialien für den Unterricht entwickelt werden, um die Bedürfnisse der Zielgruppe zu decken.

Die Methoden des Fremdsprachenunterrichts werden durch vielen Faktoren beeinflusst. Hier stellt sich die Frage, welche Faktoren beeinflussen die Lehrmethoden.

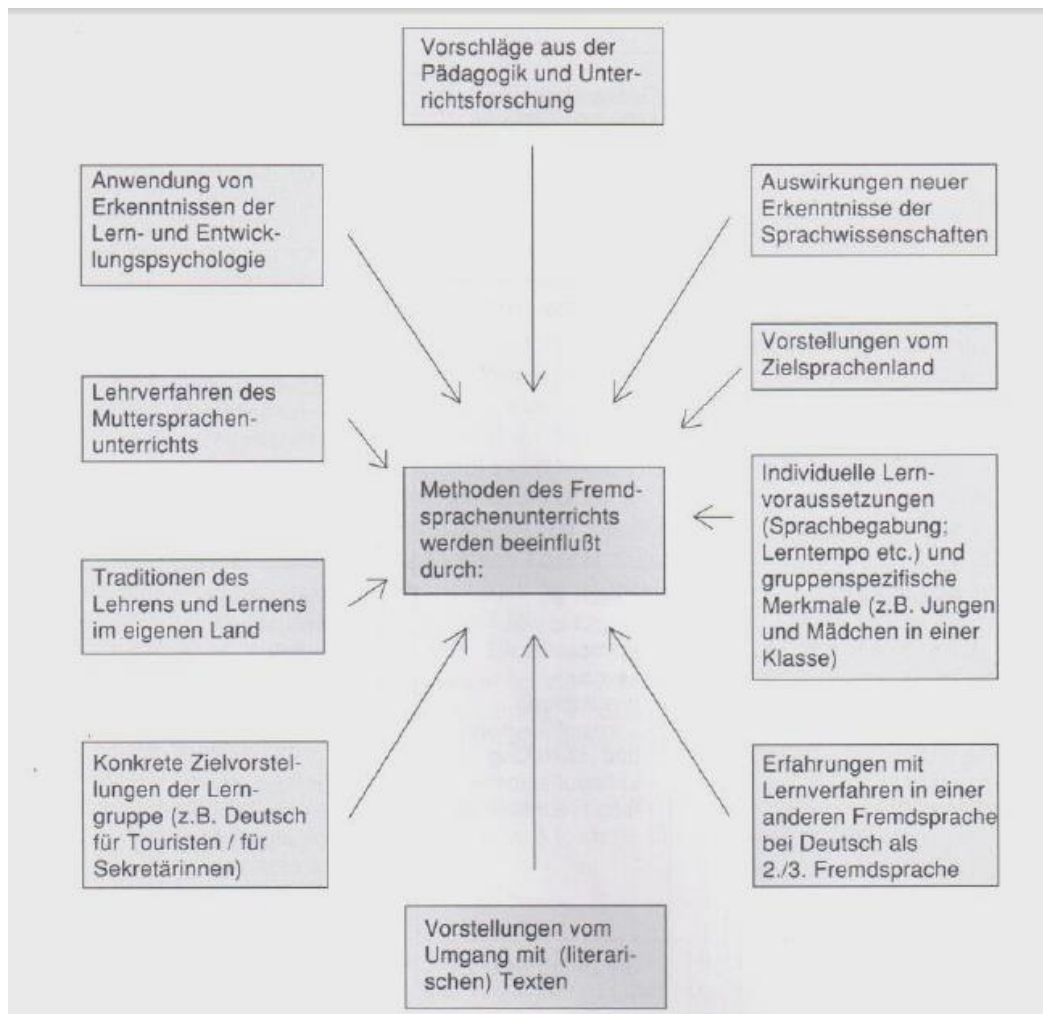


Abbildung 3.1. Das Faktorenmodell von Neuner und Hunfeld (Neuner und Hunfeld, 1993, S. 9)

Die genannten Faktoren sind miteinander verbunden und beeinflussen sich gegenseitig. Sie sind jedoch nicht irgendwie beliebig miteinander verbunden, sondern ihr Abhängigkeitsverhältnis wird durch übergreifende Zusammenhänge bestimmt. Dabei wird zwischen den folgenden Ebenen unterschieden: 1. Übergreifende gesellschaftliche Ebene, 2. Allgemein-pädagogische Ebene, 3. Fachliche Ebene, 4. Ebene des Fachunterrichts. Die gesellschaftlichen und kulturellen Faktoren (z. B. eigenkulturell geprägte Lerntraditionen) werden in die übergreifende gesellschaftliche Ebene eingeordnet. Dagegen werden die institutionellen Faktoren des Lernens in der Schule (z. B. Stellung des Faches im Fächerkanon, Deutsch als 1./ 2./ 3. Fremdsprache) in die allgemein-pädagogische Ebene kategorisiert. Die Befunde der Fachwissenschaften (z. B. Erkenntnisse der Sprach-, Gedächtnis-, Entwicklungspsychologie bezogen auf

Fremdsprachenlernen) werden in die fachliche Ebene eingestuft. Zuletzt werden die Faktoren wie z. B. der Lehrer, die Lerngruppe, der Lernstoff / die Lernziele usw. in die Ebene des Fachunterrichts eingeordnet (vgl. Neuner und Hunfeld, 1993, S. 9f.).

Seit Mitte der 1980er-Jahre wurden (auch im Rahmen von Modellversuchen) neue Konzepte für den handlungsorientierten Unterricht entwickelt und erprobt. In welchem Maß diese neuen Konzepte nachhaltig und breitenwirksam die Unterrichtspraxis an beruflichen Schulen verändert haben, darüber liegen bisher kaum Resultate vor (vgl. Pätzold, Wingels und Klusmeyer, 2003, S. 117).

Als Nächstes werden die Merkmale handlungsorientierter Methoden dargestellt.

Nach Linthout (2004, S. 55) haben alle handlungsorientierten Methoden Folgendes gemeinsam:

- sie orientieren sich an den Interessen und Möglichkeiten des Lernenden;
- zielen nicht nur auf Wissen und Fähigkeiten ab, sondern gehen von Problemen aus und ermöglichen Problemlösungen;
- fordern zum konstruktiven Arbeiten, Überlegen und Diskutieren auf;
- fördern selbständiges, eigenverantwortliches Arbeiten;
- bieten die Möglichkeit, mit Kopf, Herz und Hand zu lernen;
- verknüpfen das Denken und Handeln miteinander;
- regen zur Reflexion über das eigene Tun an und
- fördern Kreativität, Kooperation und Kommunikation.

Diese Merkmale verdeutlichen, dass die Lerner eine aktive Rolle in den handlungsorientierten Methoden übernehmen. Mit anderen Worten, sie stehen im Mittelpunkt des Geschehens. Die handlungsorientierten Methoden ermöglichen, dass die Lerner sich mit allen Sinnen (Kopf, Herz und Hand) im Unterricht beteiligen. Als Nächstes werden einige ausgewählte handlungsorientierte Methoden dargestellt.

Tabelle 3.2: Handlungsorientierte Methoden im Überblick

Methoden zur Schaffung von persönlicher und sachlicher Orientierung

- Frage: "Wer sind wir?"
- Kennenlernspiele / Warming-up-Methoden
- Selbstvorstellung
- Partnervorstellung

Methoden zur Problemfindung: Einstieg, Aktivierung, Planung
Frage: "Was wollen wir?", "Wie wollen wir das erreichen?"

- ABC-Liste
- Brainstorming
- Brainwriting, Methode 635
- Kopfstand
- Mind Map
- Rollenspiel

Methoden zur Problemlösung

Stofforientierung, Erarbeitung von Themenbereichen, Erschließung von Lerninhalten, Informationsverarbeitung, Verallgemeinerung

- Einzelarbeit, Partnerarbeit, Gruppenarbeit
- Fallbeispiel
- Lernstationen / Stationenlernen
- Leittext

Methoden zu Wissenssicherung, Reflexion, Transfer

Fragen: "Was haben wir gemacht?", "Was haben wir gelernt?", "Haben wir das erreicht, was wir erreichen wollten?"

- ABC - Liste
- Mind Map
- Rollenspiel
- Spiele

Literatur: Linthout, G. (2004). Handlungsorientierter Fremdsprachenunterricht: Ein Trainingsprogramm zur Kompetenzentwicklung für den Beruf. Amsterdam, New York: Rodopi.

Diese Methoden wurden nach ihren Funktionen im Unterricht eingeordnet. Sie können in verschiedenen Unterrichtsphasen eingesetzt werden. Im Folgenden werden einige Methoden näher beschrieben.

Die ABC–Liste hat unterschiedliche didaktische Funktionen. Sie kann verwendet werden, um zu zeigen, welchen Wortschatz die Lernenden im behandelten Thema bereits aktiv beherrschen. Die ABC–Liste kann auch für die spielerische Wiederholung des Gelernten eingesetzt werden. Darüber hinaus lehrt sie den Umgang mit Stresssituationen (vgl. Becker, 2008, S. 37).

Brainstorming wird als eine kreative Methode bezeichnet. In der Gruppe werden Ideen zum neuen Thema geäußert. Hier sind freie Assoziationen erwünscht. Die Äußerungen sollen weder bewertet noch kritisiert werden. Sie werden schriftlich festgehalten (vgl. Siebert, 2010, S. 123).

Die Lerner können mit einem Rollenspiel auf berufsbezogene Situationen ihres Arbeitsalltags vorbereitet werden.

Ein Rollenspiel ist ein teilnehmeraktives Simulationsspiel, das einen vereinfachten Ausschnitt einer realen oder imaginären Umgebung abbildet. Die Teilnehmer werden mit Konfliktsituationen konfrontiert, die sie durch spielerisches Handeln bewältigen sollen. Sie müssen eine selbst gewählte oder vorgegebene Rolle übernehmen, sich mit Meinungen, Gefühlen und Handlungen dieser Rolle auseinandersetzen und mit der eigenen Persönlichkeit in Verbindung bringen. Die Vorgaben, wie diese Rolle als soziale Verhaltensweise zu interpretieren ist, können mehr oder weniger präzise erfolgen (Riedl und Schelten, 2013, S. 230).

Mit dem Rollenspiel bekommen die Lernenden die Möglichkeit, sich auf bestimmte Situationen des Arbeitsalltags vorzubereiten. Im tourismusbezogenen DaF-Unterricht können z. B. Dialoge zwischen Hotelangestellten und deutschsprachigen Touristen simuliert werden.

Eine weitere methodische Frage betrifft die Wortschatzarbeit und die Grammatikvermittlung. Nach Funk (2007, S. 178) sind alle Strategien, welche den Lernenden helfen mit reichhaltigen Wortschatzmengen autonom umzugehen, systematisch zu trainieren. Hierzu werden die wichtigsten Ziele dargestellt:

- Kontext-Erschließungsstrategien anwenden können (auf der Wort-, Satz- und Textebene)
- Wortschatzverarbeitungsstrategien auswählen und systematisch anwenden können
- Kenntnis der Systematik und des Gebrauchs von Nachschlagewerken
- Erarbeitung von Synonymen, Homonymen, Antonymen etc.
- Erweiterung von Wortfamilien und Wortfeldern
- Anlage, Überprüfung und Aktualisierung eines Glossars, einer persönlichen, Vokabelbilanz (Funk, 2007, S. 178).

Die nächste Frage lautet: Wie soll die Grammatik im berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht vermittelt werden?

Bei der didaktisch-methodischen Erarbeitung von Regeln und Sprachstrukturen gilt es, im Sinne der Schlüsselqualifikationen die Selbständigkeit der Lernenden zu fördern. Dies geschieht u. a. durch: systematisches Training der Lernerautonomie bei der Erarbeitung von Sprachstrukturen; Erkennen der Regelmäßigkeiten von frequenten Strukturmerkmalen von Texten; Überprüfen, Verändern oder Erweitern von Regel-Hypothesen; produktive Automatisierung berufssprachlich frequenter Strukturen und Routineformeln (Funk und Kuhn, 2010, S. 320).

Die Grammatikvermittlung sollte also induktiv verlaufen. Die Lerner sollen grammatische Regeln selbst entdecken und formulieren. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das autonome Lernen sowohl bei der Wortschatzarbeit als auch bei der Grammatikarbeit im Unterricht gefördert werden muss. Eine andere signifikante Frage ist, welche Kenntnisse sollten die Lehrkräfte besitzen: „Lehrkräfte für berufsorientierten Fremdsprachenunterricht sind Experten für Sprachvermittlung. Von ihnen werden keine Kenntnisse eines speziellen Berufsfeldes oder einer Fachsprache verlangt“ (Funk und Kuhn, 2010, S. 316). Sie müssen also mit dem Forschungsstand der allgemeinen Didaktik und der DaF-Didaktik vertraut sein. Außerdem müssen sie natürlich auch die (Fremd-) Sprache beherrschen.

Der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER) kann für die gründliche Planung und Beschreibung der fremdsprachlichen berufsbezogenen Handlungskompetenz genutzt werden. In den Kann-Beschreibungen des GER wird Bezug auf die Verwendung der Fremdsprachen in der Berufswelt genommen (vgl. Funk, 2010, S. 1147). Auf den GER wird in Kapitel 4 der vorliegenden Arbeit ausführlicher eingegangen.

3.4. Berufsbezogener Deutschunterricht für den Tourismusbereich

Braun (1991, S. 194) entwickelt das folgende Modell auf der Grundlage verschiedener Beschreibungsmodelle der Fachkommunikation:

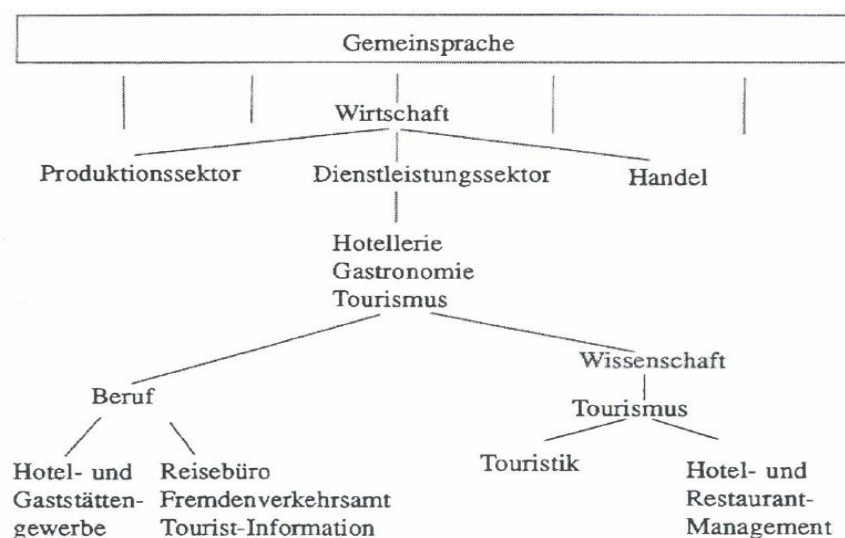


Abbildung 3.2. Einordnungs- und Binnendifferenzierungsmodell der Berufssprache Tourismus (Braun, 1991, S. 194)

In der obigen Abbildung wird die Berufssprache Tourismus als ein Teil der Wirtschaftssprache aufgefasst. Sie kommt in den Bereichen Hotellerie, Gastronomie und Tourismus vor. Die Kategorie Hotellerie, Gastronomie und Tourismus wurde in berufliche Handlungsbereiche wie Hotel- und Gaststättengewerbe, Reisebüro, Fremdenverkehrsamt, Tourist-Information und Touristik sowie Hotel- und Restaurantmanagement unterteilt:

Das Hotel- und Gaststättengewerbe ist je nach Größe und Art des Hotels in verschiedene Arbeitsbereiche einzuteilen. Diesen entsprechen bestimmten typischen Kommunikationssituationen:

- Empfang
- Reservierung
- Hausdamenbereich/Etage
- Küche
- Kaufmännischer Bereich/Management
- Service
- Restaurant
- Buffet
- Bäderabteilung
- Konferenzabteilung (Braun, 1991, S. 195).

Wie in dem obigen Zitat ausgeführt, kommen in den erwähnten Arbeitsbereichen bestimmte Kommunikationssituationen vor. Im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit werden die Arbeitsbereiche Empfang, Reservierung, Hausdamenbereich / Etage, Kaufmännischer Bereich / Management, Service und Animation untersucht, um die Sprechabsichten festzustellen, die zwischen den Hotelangestellten und den Touristen vorkommen. Im folgenden Beschreibungsmodell von Braun (1991, S. 195) wird zwischen inner- und interbetrieblicher Kommunikation im Tourismusbereich (Hotel- und Gaststättengewerbe) unterschieden:

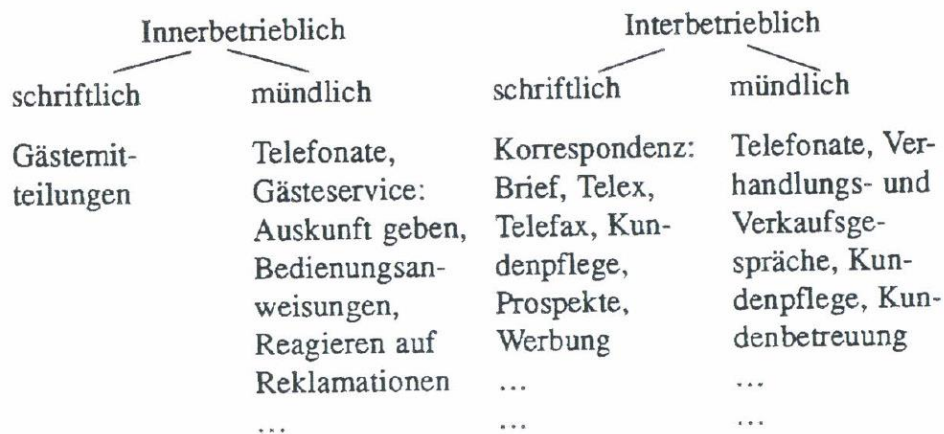


Abbildung 3.3. Beschreibungsmodell der inner- und interbetrieblichen Kommunikation im Tourismusbereich (Braun, 1991, S. 195)

Im obigen Modell wurden die polymorphen Kommunikationsarten und –verfahren nach inner- und interbetrieblichen Aspekten aufgeführt (vgl. Braun, 1991, S. 195). Die inner- und interbetriebliche Kommunikation unterteilt sich in eine schriftliche und eine mündliche Kommunikationsform. Auf der innerbetrieblichen Ebene der schriftlichen Kommunikationsform wurden alle schriftlichen Mitteilungen der Gäste eingeordnet. Auf der interbetrieblichen Ebene der schriftlichen Kommunikationsform wurden einige Korrespondenzformen angegeben. Die Hotelangestellten werden im Allgemeinen mit mündlichen und schriftlichen Situationen konfrontiert. Hierzu das folgende Zitat über die beruflichen Situationen und Handlungsabläufe innerhalb der Institutionen:

In Abgrenzung zur Fach- und Gemeinsprache weist die Berufssprache dieser Branche eigene Charakteristika auf: Die Unveränderlichkeit der Situationen und reguläre Handlungsabläufe innerhalb der Institutionen bedingen konventionelle Sprechhandlungen in standardisierter Form, die durch Routineformeln und Kommunikationsverfahren signalisiert werden. Die Sprechakte sind meist unpersönlich genormt und fungieren als Sprachhülsen. Ursache dafür ist die festgeschriebene Rollenverteilung zwischen Gast/Kunde und Personal, die den Sprecher (Personal) von seinem individuell geprägten Sprachgebrauch entbindet (Braun, 1991, S. 196).

Die Kommunikation zwischen Personal (Hotelangestellte) und Gast (Tourist) besteht aus konventionellen Sprechhandlungen, wie schon im obigen Zitat zum Ausdruck kommt. Der Sprecher (Personal) wird also immer wieder mit den gleichen Situationen konfrontiert, die zu bewältigen sind. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass im berufsbezogenen Deutschunterricht bestimmte Situationen je nach Bedarf des Lerners trainiert werden müssen. Im berufsbezogenen

Deutschunterricht können Sprechhandlungen in Rollenspielen geübt werden, da die Rollenverteilung zwischen Personal und Gast festgeschrieben ist. Darüber hinaus können Dialoge zwischen Personal und Gast mit vorgegebenen Redemittel nachgespielt werden.

3.4.1. Die Vermittlung von interkulturellen Kompetenzen

Die Personen, die in der Tourismusbranche arbeiten, kommen täglich mit verschiedenen fremden Kulturen in Kontakt, daher müssen diese Personen mit den fremden Kulturen vertraut sein. Als im Tourismusbereich Arbeitende müssen sie über entsprechende interkulturelle Kompetenzen verfügen, um die berufsbezogenen Situationen reibungslos zu bewältigen. Hier hat der berufsbezogene Deutschunterricht die Aufgabe, kulturelle und interkulturelle Kompetenzen zu vermitteln:

Der fach- und berufsbezogene Fremdsprachenunterricht enthält die Aufgabe, fremdkulturelle Kenntnisse zu vermitteln und für interkulturelle Denk- und Verhaltensweisen zu sensibilisieren. Desweiteren müssen dem Lerner Redemittel zur Verfügung gestellt werden, um kulturelle Situationsvarianzen sprachlich adäquat zu bewältigen (Braun, 1991, S. 198).

Der berufsbezogene Deutschunterricht soll die Lerner befähigen, fremde (deutschsprachige) Kulturen zu verstehen. Somit stellt sich die Frage, über welche interkulturellen Fähigkeiten müssen die Lernenden verfügen, um fremde Kulturen verstehen zu können.

Der 'interkulturelle Sprecher/Hörer' verfügt über die Fähigkeit, mit Menschen aus anderen Kulturen, die als unterschiedlich von der eigenen wahrgenommen werden, zu kommunizieren. Das erfordert die Fähigkeit, unterschiedliche kulturelle Wertsysteme in Beziehung zu setzen (vergleichen, nicht gleichsetzen), andere soziale Erscheinungen innerhalb des fremden kulturellen Systems ohne ethnozentrische Wertung zu interpretieren sowie mit Missverständnissen, Brüchen und Widersprüchen, wie sie für interkulturelle Kommunikation charakteristisch sind, umgehen zu können (Krumm, 2007, S. 141).

Wie im obigen Zitat deutlich wurde, sollten die Lernenden die Fähigkeit entwickeln, unterschiedliche kulturelle Wertsysteme miteinander zu vergleichen, und sie sollten auch in der Lage sein, andere soziale Erscheinungen der fremden Kultur ohne Vorurteile zu interpretieren. Diese Fähigkeiten müssen im berufsbezogenen Deutschunterricht mit entsprechenden Materialien und Lernaktivitäten trainiert werden, damit die Lerner solche Kompetenzen erwerben können.

Im Folgenden werden einige Aktivitäten zur Förderung der interkulturellen Kompetenz für den Unterricht Deutsch für den Tourismus vorgestellt:

1. Aktivität "Ich als Tourist": In der Aktivität "Ich als Tourist" werden die Lernenden aufgefordert, kurze Referate zu halten, in denen sie über ihre Erfahrungen berichten, die sie selbst als Touristen gemacht haben.
2. Aktivität "Prospekte im Vergleich": In der Aufgabe "Prospekte im Vergleich" werden Prospekte in beiden Sprachen (Muttersprache und Zielsprache) verglichen. Dabei ist das Ziel, nicht nur Texte zu analysieren, sondern auch festzustellen, welche kulturellen Inhalte vermittelt werden.
3. Aktivität "Speisekarten": In der dritten Aufgabe "Speisekarten" soll zunächst die deutsche Küche erforscht werden, um festzustellen, welche gastronomischen Begriffe und Ausdrücke im Zielsprachenland verwendet werden. Danach wird eine repräsentative Speisekarte aus dem eigenen Land mit adäquaten deutschen Entsprechungen konzipiert (vgl. Cordeiro, 2004, S. 209f.).

Nach Huson sollten Studenten als zukünftige Angestellte oder Arbeitgeber im Tourismusbereich in ihrer Ausbildung folgende Fähigkeiten entwickeln: Sie sollen als zukünftige Angestellte oder Arbeitgeber ihre eigene Kultur repräsentieren können. Außerdem sollen sie sich auf positive und negative Reaktionen von Touristen einstellen können. Dies erfordert Kenntnisse über die eigene Kultur und Wissen über die (fremde) Kultur der Touristen. Diese Kompetenz sollte die Studenten als zukünftige Angestellte oder Arbeitgeber in die Lage versetzen, sowohl interkulturelle Handlungskontexte im Tourismus zu verstehen als auch interkulturelle Missverständnisse und Konflikte einordnen und meistern zu können (vgl. Huson, 2003, S. 379).

Rost-Roth teilt die Relevanzbereiche der interkulturellen Kommunikation für den Fremdsprachenunterricht in fünf Ebenen ein: a. Lernzielbestimmung: Befähigung zu interkultureller Kommunikation; b. Aspekte interkultureller Kommunikation als Gegenstand des Unterrichts; c. Interkulturelle Kommunikation als Komponente des Unterrichtsprozesses; d. Interkulturelle Orientierung bei der Konzeption von Lehrmaterialien; e. Interkulturelle Orientierung bei Methoden der Sprachvermittlung. In dieser Systematisierung wird die vielfältige Aufgabenbestimmungen der

interkulturellen Kommunikation im Bereich Deutsch als Fremdsprache dargestellt (vgl. Rost-Roth, 1996, S. 5f.).

3.4.2. Handlungs- und aufgabenorientierter DaFT-Unterricht

In diesem Abschnitt werden folgende Fragen beantwortet: 1. Was versteht man unter berufsorientiertem Deutschunterricht im Tourismus? 2. Was bedeutet aufgabenorientierter Deutschunterricht für den (DaFT)-Unterricht (Deutsch als Fremdsprache für den Tourismus)? 3. Was ist das Hauptziel des berufsbezogenen Deutschunterrichts für den Tourismus? 4. Welche Art von Aufgaben und Übungen sollen im DaFT-Unterricht gestellt werden? 5. Was bedeutet der Begriff „Handlungsorientiert“? 6. Welches sind die Ziele eines handlungsorientierten Unterrichts? 7. Welches sind die Merkmale eines handlungsorientierten Unterrichts? 8. Was ist eine handlungssystematische Unterrichtsplanung?

Der tourismusbezogene Deutschunterricht ist vor allem ein inhaltsorientierter Unterricht mit reaktiver und proaktiver Formfokussierung. Im Allgemeinen wird unter Inhaltsorientierung eine Unterrichtsform vorgestellt, in der die Themen im Vordergrund stehen (vgl. Bosch Roig, 2012, S. 158f.). Zur Beantwortung der oben formulierten Frage 2 soll das folgende Zitat weiterhelfen:

Der aufgabenorientierte Unterricht Deutsch für den Tourismus stellt eine realitätsnähere Variante des kommunikativen Deutschunterrichts dar, die es ermöglicht, sinnvolle Inhalte mit der effizienten Bewältigung konkreter Interaktionssituationen des Berufslebens zu kombinieren. Dabei werden die formellen Aspekte der Sprache weder aus dem Unterricht ausgeklammert noch als reine Form-Funktionsbeziehungen eingeführt. Grammatik wird vielmehr als eine metasprachliche Aufgabe verstanden, die es kooperativ und interaktiv zu entschlüsseln und zu lösen gilt (Bosch Roig, 2012, S. 157).

Im aufgabenorientierten DaFT-Unterricht werden also die Lerner auf berufsbezogene Situationen ihres Berufsalltags vorbereitet. Sie sollen im Unterricht dazu befähigt werden, bestimmte Situationen des Berufsalltags zu bewältigen. Die Grammatik soll aus dem Unterricht nicht ausgeschlossen werden. Diese hat eine metasprachliche Aufgabe im aufgabenorientierten DaFT-Unterricht.

Das Hauptziel des DaFT-Unterrichts ist die Entwicklung der sprachlichen Handlungskompetenz der Lernenden. Diese sollen am Ende des Kurses in die Lage versetzt werden, mit den deutschsprachigen Touristen in bestimmten Situationen zu kommunizieren. Somit spielen die pragmatischen und soziolinguistischen Kompetenzen und die interkulturellen Fertigkeiten eine wichtige Rolle im Unterricht

Deutsch für den Tourismus (vgl. Bosch Roig, 2012, S. 160f.). Die oben erwähnten Kompetenzen werden im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (GER) ausführlich definiert:

***Pragmatische Kompetenzen** regeln den funktionalen Gebrauch sprachlicher Ressourcen (Ausdruck von Sprachfunktionen, Sprechakte), indem sie auf interaktionelle Szenarien und Skripts zurückgreifen. Sie beinhalten auch die Diskurskompetenz, Kohäsion und Kohärenz sowie die Identifikation von Textsorten und Texttypen, Ironie und Parodie. Noch weniger als bei der linguistischen braucht man bei dieser Kompetenz die bedeutende Wirkung der Interaktionen und der kulturellen Umgebung zu betonen, in der solche Fähigkeiten entstehen (GER, 2001, S. 25).*

Die pragmatischen Kompetenzen sind ein Bestandteil der kommunikativen Sprachkompetenz. Diese Kompetenzen sollen im tourismusbezogenen DaF-Unterricht entwickelt werden. Einerseits sollen die Lerner die Fähigkeit entwickeln, in bestimmten Situationen mit deutschsprachigen Gästen zu kommunizieren, andererseits sollen sie auch dazu befähigt werden, mit schriftlichen Texten (berufsbezogene Texte) umzugehen. Die soziolinguistischen Kompetenzen werden folgendermaßen definiert:

***Soziolinguistische Kompetenzen** sind definiert durch die soziokulturellen Bedingungen der Sprachverwendung. Wegen ihrer starken Abhängigkeit von gesellschaftlichen Konventionen (Höflichkeitsregeln; Normen, die die Beziehungen zwischen den Generationen, Geschlechtern, sozialen Schichten und Gruppen regeln; linguistische Kodierungen bestimmter fundamentaler Rituale im gesellschaftlichen Zusammenleben) wirkt die soziolinguistische Komponente buchstäblich auf alle sprachliche Kommunikation zwischen Repräsentanten verschiedener Kulturen ein, obgleich die Gesprächsteilnehmer sich dieses Einflusses oft gar nicht bewusst sein mögen (GER, 2001, S. 25).*

Auch die soziolinguistischen Kompetenzen sind eine Komponente der kommunikativen Sprachkompetenz. Die Lerner müssen mit dem sozialen Verhalten der deutschsprachigen Touristen vertraut sein, um Missverständnisse bzw. Kommunikationsprobleme mit Ihnen zu vermeiden. Wie schon oben erwähnt, sollen die Lerner im tourismusbezogenen DaF-Unterricht auch die Möglichkeit bekommen, interkulturelle Fertigkeiten zu entwickeln. Nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER, 2001, S. 106) müssen die Lernenden folgende interkulturelle Fertigkeiten besitzen:

- die Fähigkeit, die Ausgangskultur und die fremde Kultur miteinander in Beziehung zu setzen;

- kulturelle Sensibilität und die Fähigkeit, eine Reihe verschiedener Strategien für den Kontakt mit Angehörigen anderer Kulturen zu identifizieren und zu verwenden;
- die Fähigkeit, als kultureller Mittler zwischen der eigenen und der fremden Kultur zu agieren und wirksam mit interkulturellen Missverständnissen und Konfliktsituationen umzugehen;
- die Fähigkeit, stereotype Beziehungen zu überwinden.

Wie schon oben mehrmals erwähnt wurde, müssen die Lernenden mit bestimmten Situationen ihres zukünftigen Berufsalltags bereits im DaFT-Unterricht konfrontiert werden, damit sie pragmatische, soziolinguistische und interkulturelle Kompetenzen entwickeln können.

Nach Linthout (2004, S. 13) bedeutet der Begriff „handlungsorientiert“ nichts anderes als Orientierung im Handeln. Die Lerner sollen sich aktiv an Handlungen beteiligen. Sie sollen aktiv handelnd lernen.

Zuerst wird Handlungsorientierung aus der Perspektive des Unterrichts an beruflichen Schulen betrachtet. In dieser Annäherung lässt sich Handlungsorientierung folgendermaßen beschreiben: In einem handlungsorientierten Unterricht können diverse Methoden verwendet werden, da das Unterrichtskonzept eines handlungsorientierten Unterrichts mehrdimensional ausgerichtet ist. Aus der didaktischen Perspektive wird handlungsorientiertes Lernen folgendermaßen beschrieben: Es erfolgt in schüleraktiven, ganzheitlichen und problemhaltigen Lernsituationen und bietet dem Lernenden die Möglichkeit, neben fachbezogenen Qualifikationen auch Schlüsselqualifikationen zu erwerben (vgl. Riedl und Schelten, 2013, S. 101).

3.4.2.1. Ziele eines handlungsorientierten Unterrichts

Die Orientierung an berufsbezogenen Situationen bietet die Grundlagen, um im Berufsleben uneingeschränkt agieren zu können. Die Theorie, welche für die spätere berufliche Tätigkeit vorausgesetzt wird, kann von den Lernenden anhand des Lösens berufsbezogener Aufgaben erarbeitet werden. Die Lernenden sollen während des Lernverlaufes bereits abstrakte Problemlösungsstrukturen entwickeln und lernen, diese Fähigkeiten auch in anderen Situationen anzuwenden (vgl. Riedl und Schelten, 2013, S. 102).

3.4.2.2. Merkmale eines handlungsorientierten Unterrichts

Ein handlungsorientierter Unterricht sollte folgende vier Merkmale aufweisen (vgl. Linthout, 2004, S. 25f.):

1. Ganzheitlich: Der Begriff ganzheitlich ist sowohl auf der persönlichen als auch auf der inhaltlichen Ebene zu untersuchen. Auf der persönlichen Ebene beschreibt der Begriff die Verknüpfung von Handeln und Denken (Lernen geschieht mit Kopf, Herz, Hand und allen Sinnen). Auf der inhaltlichen Ebene kann von ganzheitlich gesprochen werden, wenn neben den fachsprachlichen Aspekten auch berufsbezogene Themen einbezogen werden.
2. Schüleraktiv und schülerorientiert: Der Unterricht orientiert sich an den Erfahrungen und Interessen der Lernenden, die bei der Planung, Erarbeitung und Auswertung des Unterrichts einbezogen werden. Dies führt dazu, dass die Lernenden die Fähigkeit des selbständigen Lernens und der eigenständigen Erarbeitung von Problemlösungsstrategien entwickeln. Darüber hinaus werden sie befähigt Entscheidungen zu treffen.
3. Produktorientiert: Ein mit dem Lehrenden und der Lerngruppe vereinbartes und entworfenes Handlungsprodukt steht im Mittelpunkt des Unterrichts. Dieses Produkt wird anderen Personen präsentiert und wird mit diesen Personen ausgewertet und reflektiert.
4. Prozessorientiert: Hier steht das gemeinsame Handeln im Vordergrund des Lernprozesses. Die Lernenden arbeiten in Gruppen. Sie planen, erörtern, treffen Entscheidungen. Diese Entscheidungen werden in Handlungen ('Learning by doing') erprobt. Auf diese Weise entwickeln die Lernenden fachliche, methodische und soziale Kompetenzen, die sie im Berufsleben brauchen.

Die vier Merkmale von handlungsorientiertem Unterricht werden in der Abbildung 3.4. zusammengefasst:



Abbildung 3.4. Merkmale eines handlungsorientierten Unterrichts (Linthout, 2004, S. 27)

Aus den Definitionen und Merkmalen wird deutlich, dass die Lernenden „in einem handlungsorientierten Unterricht berufsbezogen arbeiten, Verantwortung übernehmen, selbständig arbeiten, miteinander kooperieren, ein Produkt planen und gestalten, Probleme lösen“ (Linthout, 2004, S. 27). Das heißt, die Lernenden werden in einem handlungsorientierten Unterricht dazu befähigt, autonom zu lernen und teamfähig zu sein. Die Entwicklung dieser Kompetenzen ist besonders für den Angestellten im Tourismusbereich wichtig.

3.4.2.3. Handlungssystematische Unterrichtsplanung

Hier soll auf die Frage eingegangen werden, was eine handlungssystematische Unterrichtsplanung ist. Eine „der zentralen Bestimmungsgrößen für einen handlungsorientierten Unterricht ist die handlungssystematische Ausrichtung des Unterrichts, die auf einer handlungssystematischen Unterrichtsplanung basiert“ (Riedl und Schelten, 2013, S. 105). Mit anderen Worten beruht ein handlungsorientierter Unterricht auf einer handlungssystematischen Planung des Unterrichts.

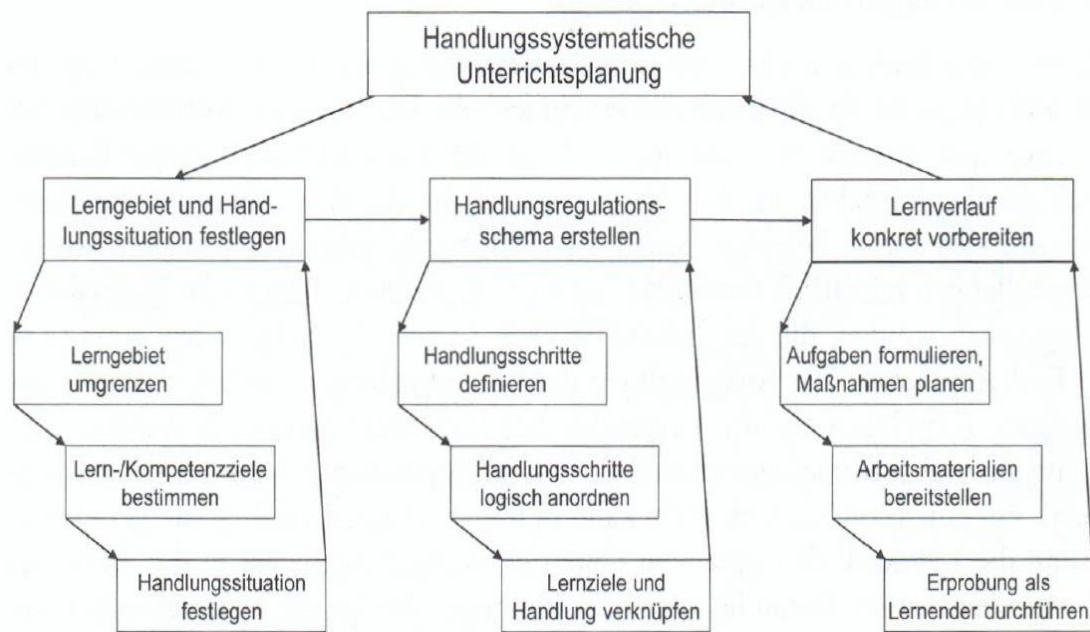


Abbildung 3.5. Handlungssystematische Unterrichtsplanung (Riedl und Schelten, 2013, S. 105)

Nach Riedl und Schelten besteht eine handlungssystematische Unterrichtsplanung aus folgenden drei Schritten (vgl. Riedl und Schelten, 2013, S. 105):

1. Lerngebiet und Handlungssituation festlegen: In einem handlungsorientierten Unterricht werden die Lernsituationen aus dem entsprechenden Lerngebiet definiert. Die berufsrelevanten Handlungssituationen legen den Unterrichtsverlauf fest. Aus ihnen sollen Lern- und Kompetenzziele bestimmt und genau formuliert werden.
2. Handlungsregulationsschema erstellen: Bei einer handlungssystematischen Unterrichtsplanung werden also zunächst Lerngebiet und Handlungssituation festgelegt. Erst danach wird ein Handlungsregulationsschema erstellt. Dieses Schema stellt eine grafische Darstellung des vorgesehenen Arbeitsablaufes dar.
3. Lernverlauf konkret vorbereiten: Die konkrete Vorbereitung des Lernverlaufs bezieht sich auf den Ablauf der geplanten Lernhandlungen. Die Aufgabenstellungen müssen vor dem Unterricht formuliert werden. Hier werden didaktische Maßnahmen festgelegt. Diese Maßnahmen müssen

autonomes Lernen unterstützen. Darüber hinaus müssen alle Arbeitsmaterialien für die Lernenden bereitgestellt werden.

In der folgenden Tabelle werden einige handlungsorientierte Lernzielbeispiele dargestellt:

Tabelle 3.3: Lernzielbeispiele zur Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz im DaF-Unterricht

<i>Lernzielbeispiele Handlungskompetenz im handlungsorientierten Fremdsprachenunterricht (Zielsprache Deutsch)</i>		
<i>Fachkompetenz z.B.</i>	<i>Methodenkompetenz z.B.</i>	<i>Sozialkompetenz z.B.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • situationsadäquaten Wortschatz anwenden können (z.B. bei Begrüßung/Vorstellung, am Telefon etc.) • Grundstrukturen der Fremdsprache verwenden können, • Redewendungen/chunks, Phrasen und linguistische Routinen in Gesprächen verwenden können, • Formeln und Textbausteine für die schriftliche Kommunikation verwenden können, • phonetische Grundregeln anwenden können. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wörterbücher nutzen können, • Informationen in Enzyklopädien und im Internet recherchieren können, • kompensatorische Strategien in Gesprächen anwenden können, • Lese- und Texterschließungsstrategien aktiv nutzen können, • Gespräche vorbereiten, führen, nachbereiten können, • Mediation zwischen Mutter- und Fremdsprache. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fehlertoleranz in der Interaktion wahren können, • aktiv zuhören können, • körpersprachliche Signale interpretieren können, • kulturspezifische Kommunikationsformen verstehen/akzeptieren können

Literatur: Kuhn, C. (2007). Fremdsprachen berufsorientiert lernen und lehren. Kommunikative Anforderungen der Arbeitswelt und Konzepte für den Unterricht und die Lehrerbildung am Beispiel des Deutschen als Fremdsprache. Phil. Dissertation. Universität Jena.

Diese handlungsorientierten Lernzielbeispiele lassen sich „auf sprachlich niedrigem Niveau trainieren“ (Kuhn, 2007, S. 170). Kuhn unterscheidet die Lernzielbeispiele in Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz. Sie dienen zur Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz im DaF-Unterricht. Bei diesen Lernzielbeispielen steht das autonome Lernen im Vordergrund. Sie können auch im tourismusbezogenen Deutschunterricht verwendet werden.

4. GEMEINSAMER EUROPÄISCHER REFERENZRAHMEN FÜR SPRACHEN UND PROFILE DEUTSCH

4.1. Der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen

Das Common European Framework of Reference wurde vom Europarat im Jahr 2000 vorgelegt und wurde 2001 ins Deutsche (Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen) übersetzt (vgl. GER, 2001, S. 3).

Der GER bildet eine gemeinsame europäische Grundlage für die Entwicklung von zielsprachlichen Lehrplänen, curricularen Richtlinien, Prüfungen, Lehrwerken usw. für ganz Europa. In diesem Referenzrahmen wird ausführlich beschrieben, wie Lernende handeln müssen, damit sie die Fähigkeit entwickeln, eine Sprache (Fremdsprache) für kommunikative Zwecke zu benutzen. Darüber hinaus definiert der GER, welche Kenntnisse und Fertigkeiten die Lernenden entwickeln müssen, damit sie befähigt werden, kommunikativ erfolgreich zu agieren. In der Beschreibung wird auch der kulturelle Kontext dargelegt. Außerdem werden Kompetenzniveaus im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen beschrieben. Somit können die Lernfortschritte des Lernenden lebenslang und auf jeder Stufe des Lernprozesses festgestellt werden. Der GER erhöht die Transparenz von Kursen, Lehrplänen und Richtlinien durch die explizite Beschreibung von Zielen, Inhalten und Methoden (vgl. GER, 2001, S. 14).

Der GER beschreibt international vergleichbare Kompetenzniveaus (vgl. Glaboniat et al. 2005, S. 40):

- Der GER beinhaltet objektive Kriterien für die Definition von Sprachkompetenzen.
- Der GER ist ein Instrument für klare Definitionen von Zielen und Inhalten.
- Der GER ermöglicht und fördert die Akzeptanz von klar beschriebenen Qualifikationen.

Die Tabelle 4.1 illustriert die Globalskala des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens mit den Kompetenzniveaus und den Kannbeschreibungen:

Tabelle 4.1: Gemeinsame Referenzniveaus: Globalskala

	C2	<p>Kann praktisch alles, was er/sie liest oder hört, mühelos verstehen.</p> <p>Kann Informationen aus verschiedenen schriftlichen und mündlichen Quellen zusammenfassen und dabei Begründungen und Erklärungen in einer zusammenhängenden Darstellung wiedergeben.</p> <p>Kann sich spontan, sehr flüssig und genau ausdrücken und auch bei komplexeren Sachverhalten feinere Bedeutungsnuancen deutlich machen.</p>
Kompetente Sprachverwendung	C1	<p>Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen.</p> <p>Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen.</p> <p>Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen.</p> <p>Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.</p>
	B2	<p>Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen.</p> <p>Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist.</p> <p>Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben.</p>
Selbstständige Sprachverwendung	B1	<p>Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht.</p> <p>Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet.</p> <p>Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern.</p> <p>Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.</p>
	A2	<p>Kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, die mit Bereichen von ganz unmittelbarer Bedeutung zusammenhängen (z. B. Informationen zur Person und zur Familie, Einkaufen, Arbeit, nähere Umgebung).</p> <p>Kann sich in einfachen, routinemäßigen Situationen verständigen, in denen es um einen einfachen und direkten Austausch von Informationen über vertraute und geläufige Dinge geht.</p> <p>Kann mit einfachen Mitteln die eigene Herkunft und Ausbildung, die direkte Umgebung und Dinge im Zusammenhang mit unmittelbaren Bedürfnissen beschreiben.</p>
Elementare Sprachverwendung	A1	<p>Kann vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen und verwenden, die auf die Befriedigung konkreter Bedürfnisse zielen.</p> <p>Kann sich und andere vorstellen und anderen Leuten Fragen zu ihrer Person stellen – z. B. wo sie wohnen, was für Leute sie kennen oder was für Dinge sie haben – und kann auf Fragen dieser Art Antwort geben.</p> <p>Kann sich auf einfache Art verständigen, wenn die Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner langsam und deutlich sprechen und bereit sind zu helfen.</p>

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

Die sechs Referenzniveaus (A1, A2, B1, B2, C1, C2) gelten heute als Grundlage für das Lernen und Lehren aller Sprachen. Sie haben weltweit eine hohe Anerkennung gefunden. Die Referenzniveaus geben die Möglichkeit, ein simples, aber übersichtliches Profil oder eine Art Landkarte der reichen Vielfalt sprachlichen Lernens zu konzipieren (vgl. Glaboniat et al. 2005, S. 40).

Der Ansatz des Referenzrahmens ist handlungsorientiert. Sprachverwendende und Sprachlernende werden als sozial Handelnde angesehen (vgl. GER, 2001, S.21). Der GER beinhaltet Ideen und Anregungen für handlungsorientiertes Sprachenlernen und -lehren (vgl. Glaboniat et al. 2005, S. 40):

- Der GER beschreibt handlungsorientiert und ausführlich, wie Lerner handeln müssen, um eine Fremdsprache für kommunikative Zwecke zu gebrauchen und in dieser Fremdsprache erfolgreich zu handeln.
- Der GER ist ein Hilfsmittel für Lehrende, Lehrplanentwickler, Curriculumplaner, für Autoren von Lernmaterialien, für Institutionen der Aus- und Weiterbildung und für die Verwaltung im Bildungsbereich.

Der GER richtet sich also nach dem handlungsorientierten Ansatz. Handlungsorientiertes Lernen eignet sich besonders für den berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht, da die Lernenden die Möglichkeit bekommen, „aktiv handelnd“ zu lernen (Linthout, 2004, S. 13). Wie unter 3.3.3. bereits erwähnt, kann der GER zur Unterrichtsplanung eingesetzt werden.

Der GeR kann als Instrument zur differenzierten Planung und Beschreibung der fremdsprachlichen berufsbezogenen Handlungskompetenz dienen, da er sowohl in den Kann-Beschreibungen Bezug auf die Verwendung der Fremdsprache in der Arbeitswelt nimmt als auch den beruflichen Bereich zu den Lebensbereichen (Domänen) zählt, in denen Sprache im Kontext sozialer Situationen verwendet wird (Funk, 2010, S. 1147).

Mit anderen Worten kann der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen für die Planung und Beschreibung der Lernziele für den berufsbezogenen bzw. tourismusbezogenen Fremdsprachenunterricht herangezogen werden.

4.2. Profile Deutsch

Profile Deutsch kann zur Planung, Durchführung und Evaluierung des Unterrichts in den Bereichen Deutsch als Fremdsprache und Deutsch als Zweitsprache verwendet werden. In *Profile Deutsch* werden die Niveaus des GER für das

Deutsche umgesetzt. *Profile Deutsch* eignet sich als Arbeitsinstrument für Personen, die:

- Curricula entwickeln,
- Lehrmaterialien erarbeiten,
- Tests entwickeln,
- sich mit Prüfungen beschäftigen
- in der Unterrichtspraxis stehen (vgl. Glaboniat et al. 2005, S. 42).

Kuhn beschreibt *Profile Deutsch* folgendermaßen:

In Profile werden die globalen durch detaillierte Kannbeschreibungen sowie Beispiele erweitert und konkretisiert, funktionale und systematische Grammatikelemente zugeordnet, Sprachlernstrategien benannt und Wortschatz und Grammatik auf den verschiedenen Niveaustufen skaliert und differenziert nach Fertigkeiten den Kompetenzbeschreibungen zugeordnet (Kuhn, 2007, S. 242).

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass die Grundgedanken des GER für Sprachen in *Profile Deutsch* umgesetzt werden. Darüber hinaus ist zu betonen, dass die globalen Lernziele (Kannbeschreibungen) durch detaillierte Kannbeschreibungen in *Profile Deutsch* erweitert und konkretisiert werden.

Mit *Profile Deutsch* können folgende Zielsetzungen leichter erreicht werden (vgl. Glaboniat et al. 2005, S. 42f.):

- Effizienz: Lehrende können signifikante Sprachmittel für spezifische Bedürfnisse der Lernenden schnell und sicher zusammenstellen.
- Transparenz: Lehrende können erklären, welcher Lernstoff für ein bestimmtes Niveau relevant ist.
- Kohärenz: *Profile Deutsch* ist ein kohärentes System. Die schulischen und außerschulischen Bildungseinrichtungen können von denselben Niveaubeschreibungen ausgehen.
- Flexibilität: Lehrende und Testentwickler können die konkreten Situationen (in den Beispielen zu den Kannbeschreibungen) für die Materialerstellung verwenden.

4.3. GER und Profile Deutsch für den berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht

Wie bereits erwähnt (vgl. u. a. 3.3.3. und 4.1.) gehen die Kannbeschreibungen des GER auf der berufsbezogenen Verwendung der Fremdsprache ein (vgl. Funk, 2010, S. 1147). Die berufsbezogene Sprachverwendung ist „bereits in den Kannbeschreibungen auf dem Niveau A1 und A2 vielfach explizit“ angegeben (Kuhn, 2007, S. 251). Dazu die folgenden Beispiele:

Tabelle 4.2: Kannbeschreibung 1

<i>Zusammenhängendes monologisches Sprechen: Erfahrungen beschreiben</i>	
A1	Kann sich selbst beschreiben und sagen, was er/sie beruflich tut und wo er/sie wohnt
A2	Kann über Aspekte des eigenen alltäglichen Lebensbereichs berichten, z. B. über Leute, Orte, Erfahrungen in Beruf oder Ausbildung

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

Tabelle 4.3: Kannbeschreibung 2

<i>Informationsaustausch</i>	
A2	Kann fragen, was jemand bei der Arbeit und in der Freizeit macht, und kann entsprechende Fragen anderer beantworten.

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

In der Tabelle 4.2 wird formuliert, dass der Lernende auf dem Niveau A1 in der Lage sein soll, sich selbst zu beschreiben und zu sagen, „was er/sie beruflich tut und wo er/sie wohnt“. Diese Kannbeschreibung bezieht sich auf die berufsbezogene Sprachverwendung in dem beruflichen Bereich. In der Tabelle 4.3 wird festgelegt, dass der Lernende in der Lage sein soll, „über Aspekte des eigenen alltäglichen Lebensbereichs“ zu berichten. Hier werden berufsbezogene Aspekte zum alltäglichen Lebensbereich gezählt. Der Lebensbereich Arbeitswelt wird in der dritten Kannbeschreibung (Informationsaustausch; Niveau A2) aufgegriffen.

Die Themen Arbeit und Beruf werden auch auf dem Niveau der selbstständigen und kompetenten Sprachverwendung vermittelt. Hierzu die folgenden Beispiele:

Tabelle 4.4: Kannbeschreibung 3

<i>Hörverstehen allgemein</i>	
B1	Kann unkomplizierte Sachinformationen über gewöhnliche alltags- oder berufsbezogene Themen verstehen und dabei die Hauptaussagen und Einzelinformationen erkennen, sofern klar artikuliert und mit vertrautem Akzent gesprochen wird.
B2	Kann im direkten Kontakt und in den Medien gesprochene Standardsprache verstehen, wenn es um vertraute oder auch um weniger vertraute Themen geht, wie man ihnen normalerweise im privaten, gesellschaftlichen, beruflichen Leben oder in der Ausbildung begegnet. Nur extreme Hintergrundgeräusche, unangemessene Diskursstrukturen oder starke Idiomatik beeinträchtigen das Verständnis.

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

Tabelle 4.5: Kannbeschreibung 4

<i>Information und Argumentation verstehen</i>	
C1	Kann ein weites Spektrum langer, komplexer Texte, denen man im gesellschaftlichen, beruflichen Leben oder in der Ausbildung begegnet, verstehen und dabei feinere Nuancen auch von explizit oder implizit angesprochenen Einstellungen und Meinungen erfassen.

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

An dem Beispiel (siehe Tabelle 4.4) ist festzustellen, dass die Niveaus aufeinander aufbauen. Das bedeutet, dass die Themen (Arbeit und Beruf) immer komplexer werden.

In den Kannbeschreibungen werden „immer wieder kommunikative Fähigkeiten und Fertigkeiten genannt, die auch auf berufliche Situationen bezogen werden können oder die explizit in der Arbeitswelt verortet sind“ (Kuhn, 2007, S. 252). Dazu die folgenden Beispiele:

Tabelle 4.6: Kannbeschreibung 5

<i>Mündliche Interaktion allgemein</i>	
A1	Kann sich auf einfache Art verständigen, doch ist die Kommunikation völlig davon abhängig, dass etwas langsamer wiederholt, umformuliert oder korrigiert wird. Kann einfache Fragen stellen und beantworten, einfache Feststellungen treffen oder auf solche reagieren, sofern es sich um unmittelbare Bedürfnisse oder um sehr vertraute Themen handelt.

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

Tabelle 4.7: Kannbeschreibung 6

<i>Schriftliche Produktion allgemein</i>	
A2	Kann eine Reihe einfacher Wendungen und Sätze schreiben und mit Konnektoren wie <i>und, aber</i> oder <i>weil</i> verbinden.

Literatur: Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

Solche Kannbeschreibungen, wie in der Tabelle 4.6 und 4.7 beispielhaft angeführt, können zur Planung berufsbezogenen Deutschunterrichts eingesetzt werden.

Profile Deutsch ist die Umsetzung des GER für die deutsche Sprache, wie schon oben erwähnt wurde. In *Profile Deutsch* „gehen die detaillierten Kannbeschreibungen und die Beispiele ebenfalls implizit und explizit auf eine berufsbezogene Sprachverwendung ein“ (Kuhn, 2007, S. 252). Die detaillierten Kannbeschreibungen sind an „bestimmte Situationen oder Themenbereiche gebunden. Sie beschreiben ziemlich genau verschiedene sprachliche Handlungen, wobei diese noch konkreter an jeweils drei Beispielen erläutert werden“ (Glaboniat et al. 2005, S. 56), wie das folgende Beispiel darlegt (siehe Tabelle 4.8):

Tabelle 4.8: Kannbeschreibung 7

<i>Niveau A2</i>		
Detaillierte Kannbeschreibung	Kann in verschiedenen alltäglichen Situationen einfache Formen des Grüßens, der Anrede, von Bitten, Entschuldigungen und des Denkens anwenden.	
Beispiele	1. Kann in einem Restaurant die Bedienung höflich rufen und um einen Aschenbecher bitten. 2. Kann um Entschuldigung bitten, wenn er in einer Besprechung gestört hat. 3. Kann als Verkäuferin in einem Geschäft Kunden ansprechen, sich für die Störung entschuldigen und für die Auskunft bedanken. 4. Kann einen Kellner im Hotelrestaurant ansprechen, ihn um eine Empfehlung bitten und sich dafür bedanken. 5. Kann in der Mensa eine Mitstudentin ansprechen, sie um Hilfe bitten und sich dafür bedanken. 6. Kann einen Kunden im Reisebüro begrüßen und nach seinen Wünschen fragen. 7. Kann einen Reisenden am Fahrkartenschalter begrüßen und nach seinen Wünschen fragen.	
Globale Kannbeschreibungen	Kann über vertraute Themen einfach kommunizieren, wenn die Partner langsam und in Standardsprache sprechen und er/sie öfter um Wiederholung oder Umformulierung bitten kann.	
Textsorten	Absage Anfrage Bestätigung	
Verweise	Aktivität – Interaktion mündlich Detaillierte Kannbeschreibungen: Bitten, Wünsche äußern informelle Gespräche und Diskussionen Beschreibungen und formelle Diskussionen	
<i>Gruppenprofile</i>		
<i>Profile</i>	<i>Szenario</i>	<i>Element</i>
Deutsch für Bahnpersonal	am Schalter Kundengespräche führen (A2-B1)	Kunden begrüßen
Deutsch für DaF-Lehrer in der Fortbildung	auswärts wohnen (A2)	wichtige Informationen einholen
Deutsch für Angestellte im Unternehmen	Kunden betreuen (A2-B1)	Kontakt aufnehmen

Literatur: Glaboniat, M., Müller, M., Rusch, P., Schmitz, H., und Wertenschlag, L. (2005). Profile Deutsch. Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen. Lernzielbestimmungen, Kannbeschreibungen, Kommunikative Mittel, Niveau A1-A2 / B1-B2 / C1-C2 (CD-ROM Version 2.0). Berlin, München: Langenscheidt.

Die detaillierte Kannbeschreibung verlangt von den Lernenden, in verschiedenen alltäglichen Situationen einfache Formen des Grüßens, der Anrede, von Bitten, Entschuldigungen und des Denkens anwenden zu können. Diese Anforderungen werden mit sieben Beispielen verdeutlicht. Hier ist zu erwähnen, dass die Kannbeschreibungen von Profile Deutsch einem der folgenden vier Bereiche zugeordnet wurden: 1. Persönlicher Bereich, 2. Öffentlicher Bereich, 3. Beruflicher Bereich, 4. Bereich der Bildung. Das erste und das vierte Beispiel können hier in den öffentlichen Bereich kategorisiert werden. In den beruflichen Bereich lassen

sich vier Beispiele (2, 3, 6 und 7) einstufen. Das fünfte Beispiel kann dem Bereich der Bildung zugeordnet werden. Die detaillierten Kannbeschreibungen werden durch Textsorten ergänzt, wie in der oberen Tabelle dargestellt ist.

Mit der CD-ROM werden auch globale Kannbeschreibungen für die einzelnen Aktivitäten angeboten. Darüber hinaus beinhaltet die CD-ROM sprachliche Mittel wie den thematischen Wortschatz A1-B2, sowie Sprechhandlungen A1-B2 und allgemeine Begriffe A1-B2 zu den Lernzielen. Sie enthält auch Gruppenprofile. Ein Gruppenprofil beschreibt für

eine bestimmte Lerngruppe mehrere Handlungsziele in der Fremdsprache auf einem bestimmten sprachlichen Niveau. In einem Gruppenprofil liegen wichtige Szenarien gesammelt vor. Szenarien beschreiben für die Zielgruppe relevante Handlungsfelder, in denen die Sprachbenutzer/innen erfolgreich kommunizieren sollten. Ein Szenario umfasst immer mehrere Elemente. Mit Hilfe der Elemente werden in einem Szenario mögliche Handlungsabläufe als Handlungskette schrittweise erfasst. Diesen Elementen wiederum werden Kannbeschreibungen auf bestimmten sprachlichen Niveaus zugeordnet. Ein Gruppenprofil kann allerdings nie umfassend sein und die Szenarien sind immer hypothetisch. Ein Gruppenprofil hilft aber trotzdem, Schwerpunkte zur Erreichung bestimmter sprachlicher Fertigkeiten für spezifische Bedürfnisse klarer zu beschreiben (Glaboniat et al. 2005, S. 63).

Die Gruppenprofile von *Profile Deutsch* können zur Unterrichtsplanung eingesetzt werden. Diese Gruppenprofile können für die eigene Zielgruppe angepasst werden.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass der GER „als Instrument zur differenzierten Planung und Beschreibung der fremdsprachlichen berufsbezogenen Handlungskompetenz“ eingesetzt werden kann (Funk, 2010, S. 1147). *Profile Deutsch* kann zur Planung, Durchführung und zur Evaluierung eines berufsbezogenen Deutschunterrichts verwendet werden. Mit *Profile Deutsch* können Lehrende signifikante Sprachmittel für die jeweilige Zielgruppe erstellen. Darüber hinaus können Lehrende die konkreten Situationen (in den Beispielen zu den Lernzielen) für die Materialerstellung verwenden. Mit den detaillierten Kannbeschreibungen werden sprachliche Handlungen sehr genau beschrieben. Hiermit kann der GER auch für die Planung der sprachlichen Handlungen eingesetzt werden, die im berufsbezogenen Deutschunterricht behandelt werden sollen.

5.TOURISMUSAUSBILDUNG IN DER TÜRKEI

Bei einer statistischen Analyse der Touristenzahlen ergab sich, dass die Türkei am meisten von deutschen Urlaubern besucht wird. Im Jahr 2014 war die Türkei das Reiseziel von insgesamt 41.627.246 Besuchern, davon besetzten Deutsche mit 5.250.036 Besuchern den ersten Platz. Aus den anderen deutschsprachigen Ländern wurde die Türkei von 512.339 Touristen aus Österreich und 394.458 Touristen aus der Schweiz besucht. Die Anzahl der deutschsprachigen Besucher beträgt insgesamt 6.156.883 (vgl. T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı).

5.1. Die Tourismusausbildung in den Berufs- und Technikerschulen in der Türkei

An den Berufs- und Technikerschulen in der Türkei werden als Fremdsprachen Englisch, Deutsch, Russisch und Chinesisch angeboten. Die Schüler haben die Möglichkeit unter diesen Fremdsprachen folgende Fächer zu wählen, „erste Fremdsprache“, „zweite Fremdsprache“, „Fremdsprache als Berufssprache I“ und „Fremdsprache als Berufssprache II“. „Die erste Fremdsprache“ kann von den Schülern, welche die Zulassung für diese Schulen erworben haben, im Rahmen der erreichten Punktzahl in der Prüfung für den Übergang in die Gymnasialstufe (TEOG) selbst gewählt werden. Allgemein sind die bevorzugten ersten Fremdsprachen der Reihe nach wie folgt, Englisch, Deutsch, Russisch und Chinesisch.

Die Schüler müssen sich im ersten Schuljahr (9. Klasse) der vierjährigen Ausbildung an den Berufs- und Technikerschulen für ein Berufsfach entscheiden. Diese Berufsfächer unterteilen sich in die folgenden Branchen: Entertainment and Recreational Services (Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen), Accommodation and Travel Services (Beherbergungs- und Reisedienstleistungen) und Food and Beverage Services (Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen). Die Schüler können in ihrem dritten Schuljahr (11. Klasse) nach ihren beruflichen Fähigkeiten eine Wahl aus den Berufszweigen der Branchen treffen. Im zweiten und dritten Schuljahr ist eine Praktikumpflicht für die Schüler an den Hotels oder vergleichbaren Dienstleistungsbetrieben, die sich im Bereich der Schule befinden oder mit denen Vereinbarungen getroffen wurden, vorgesehen.

Die Unterrichtsfächer werden einerseits als „Hauptfächer“ und andererseits als „Nebenfächer“ angeboten. Die „erste Fremdsprache“ wird als Nebenfach, die

„zweite Fremdsprache“, die „Fremdsprache als Berufssprache I“ und die „Fremdsprache als Berufssprache II“ werden als Hauptfach gelehrt.

Die Schüler, welche Deutsch als erste Fremdsprache gewählt haben, bekommen im ersten Jahr „Deutsch als Fremdsprache“ als Nebenfach und den Unterricht „Fremdsprache als Berufssprache I“ als Hauptfach. Eine zweite außer Deutsch gewählte Fremdsprache bekommen die Schüler als Hauptfach, die jeweilige gewählte Sprache als Fremdsprache und Fremdsprache als Berufssprache.

An den Berufs- und Technikerschulen befinden sich unter den drei Hauptbranchen (Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen, Beherbergungs- und Reisedienstleistungen, Lebensmittel- und Getränke Dienstleistungen) verschiedene Berufszweige.

5.1.1. Branchen und Berufszweige

Die Ausbildung und das Lehrprogramm für Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen beabsichtigen, die Kompetenz der Schüler zu fördern und zwar in Unterhaltungsdienstleistungen, Bühne, Sport und Spielaktivitäten, Allgemeinbildung, Ästhetik und Planung, Kinderorganisationen, Kinderaktivitäten und Aktivitätenplanung (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, S. 23).

Die Unterhaltungsdienstleistungen sind eine wichtige Branche im Tourismus. Im Rahmen der Arbeitsplatzbeschaffung bieten die Unterhaltungsdienstleistungen eine Vielfalt an Arbeitsmöglichkeiten in den Bereichen Feuerwerkorganisationen, Musik, Dekorationsateliers, Kostümateliers, Sound und Lichttechnik, Firmen für Animationsorganisationen, Reisebüros, Festivalorganisationen, Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen, Veranstaltungsorganisationen, Unterhaltungsparks und Unterhaltungsorganisationen (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, S. 23).

Die Hauptbranche Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen teilt sich in die folgenden zwei Berufszweige:

- Animateur,
- Kinderanimateur.

Die Ausbildung und das Lehrprogramm für Beherbergungs- und Reisedienstleistungen beabsichtigen, die Kompetenz der Schüler in den Bereichen wie Beherbergungsanlagen, Besucherempfang, Aufnahme und Bedürfnisse der Besucher, Besucherdienste, Housekeeping, Reinigung und Pflege der Departments, Ausflugsprogramme, Transferdienstleistungen, Reservierung und Buchungsprozeduren zu fördern (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, S. 65f.).

Die Tourismusbranche leistet in der Türkei mit Beherbergungsanlagen, Reisebüros und anderen Tourismusunternehmen einen großen Beitrag zur Schaffung von Arbeitsplätzen und zum nationalen Wirtschaftswachstum. Für die Dienstleistungsbranche spielen die Erwerbstätigen, welche die berufliche Kompetenz durch wissenschaftliche und technologische Entwicklungen erworben haben, eine wichtige Rolle, denn sie sind die ausgebildeten Arbeitskräfte dieser Branche. Einer der wichtigsten Faktoren in der Beherbergungs- und Reisedienstleistung, die wiederum der Grundbaustein der Tourismusbetriebswirtschaft sind, ist der Mensch. Mit Bezugnahme auf die Arbeitsbeschaffung im Markt spielen die Beherbergungs- und Reisedienstleistungen in Unternehmensfeldern wie Autovermietung, Werbung und Versicherung eine wichtige Rolle (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, S. 65f.).

Die Hauptbranche Beherbergungs- und Reisedienstleistungen teilt sich in die folgenden vier Berufszweige:

- Rezeption
- Housekeeping
- Reservierung
- Dienstleistungen im Bereich Organisation und Durchführung von Ausflugsprogrammen und ähnliches

Die Erwerbstätigen, welche die erforderliche berufliche Kompetenz erworben haben, haben die Möglichkeit, in Beherbergungs- und Reisedienstleistungen Karriere zu machen. Das Arbeitsfeld in der Branche für Beherbergungs- und Reisedienstleistungen bezüglich der Entwicklung des Tourismus ist vielfältig.

Besonders in den Urlaubsregionen ist der Bedarf an qualifizierten Erwerbstätigen sehr groß. Die Fachkräfte im Bereich Rezeption und Housekeeping können in verschiedenen Hotels, Motels, Feriendörfern, Gasthäusern, in sozialen Beherbergungs- und Raststätten arbeiten. Vor allem in den Sommermonaten ist es einfacher, eine Arbeitsstelle zu finden. Jedoch ändern sich die Arbeitsmöglichkeiten in diesem Berufszweig je nach Jahreszeit und Region. Dienstleistungspersonal im Bereich Organisation und Durchführung von Ausflugsprogrammen und ähnlichen sowie Reservierung kann in den Agenturen der TÜRSAB (Bund der Türkischen Reiseagenturen) und in den Abteilungen des Ministeriums für Tourismus und Privatunternehmen, die im Bereich des Tourismus tätig sind, arbeiten (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, S. 65f.).

Die Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen sind ein Dienstleistungsbereich, in dem Lebensmittel und Getränke in Hotels, Restaurants, Cafés, Konditoreien sowie in Gemeinschaftsverpflegungen und in Küchen von Verkehrsmitteln wie Schiffe, Flugzeuge, Züge o.ä. den Hygiene- und Sanitärvorschriften entsprechend vorbereitet bzw. angefertigt und den Gästen serviert werden (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, 128).

Die Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen teilen sich in die folgenden fünf Berufszweige:

- Küche
- Konditorei
- Service
- Bar
- Bedienung

Die Schüler, welche in der Branche Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen die Berufs- und Technikerschulen erfolgreich abschließen, können in jeder Art von Beherbergungsbetrieben und Reiseunternehmen arbeiten. Sie können sowohl auf Messen oder in Kongresszentren als auch in Bussen, Zügen oder bei Fluggesellschaften als Servicekraft arbeiten. Sie könnten des Weiteren in Unternehmen mit eigenem Küchen- und Konditoreibereich tätig sein. (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, 128).

Die oben erwähnten Branchen und die dazugehörigen Berufszweige sind in der Abbildung 5.1. dargestellt:

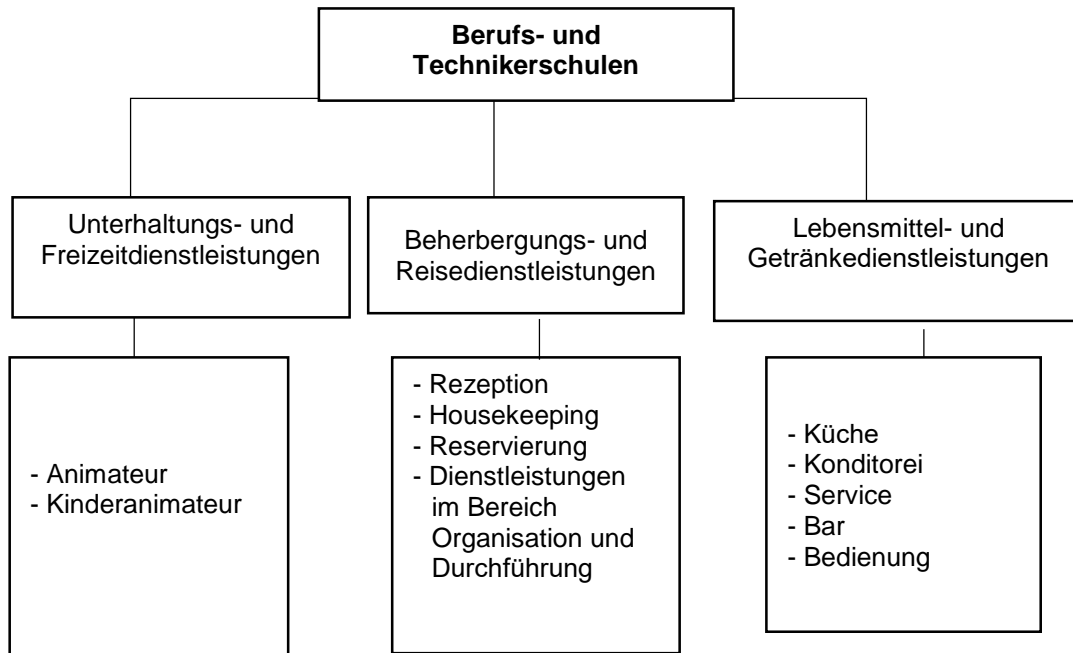


Abbildung 5.1. Branchen und Berufszweige an den Berufs- und Technikerschulen

5.1.2. Wöchentliche Unterrichtsstunden

Wenn an diesen Fachschulen das Fach Deutsch als erste Fremdsprache gewählt wird, folgt die Verteilung der wöchentlichen Unterrichtsstunden in der vierjährigen Ausbildung den folgenden Branchen. In den folgenden zwei Tabellen sind die wöchentlichen Unterrichtsstunden für Deutsch als erste Fremdsprache und Deutsch als Berufssprache I angegeben.

Tabelle 5.1: Wöchentliche Unterrichtsstunden für Deutsch als erste Fremdsprache

<i>Deutsch als erste Fremdsprache</i>					
<i>Schule</i>	<i>Branchen</i>	<i>9. Klasse</i>	<i>10. Klasse</i>	<i>11. Klasse</i>	<i>12. Klasse</i>
Berufs- und Technikerschulen	Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen	6	4	4	4
	Beherbergungs- und Reisedienstleistungen	6	4	4	4
	Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen	6	4	4	4

Die wöchentlichen Unterrichtsstunden für Deutsch als erste Fremdsprache sind in den oben aufgeführten Branchen gleich.

Tabelle 5.2: Wöchentliche Unterrichtsstunden für Deutsch als Berufssprache

<i>Deutsch als Berufssprache I</i>					
<i>Schule</i>	<i>Branchen</i>	<i>9. Klasse</i>	<i>10. Klasse</i>	<i>11. Klasse</i>	<i>12. Klasse</i>
Berufs- und Technikerschulen	Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen	-	4	3	-
	Beherbergungs- und Reisedienstleistungen	-	5	3	-
	Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen	-	4	3	-

Die obige Tabelle macht deutlich, dass die wöchentlichen Unterrichtsstunden für Deutsch als Berufssprache I je nach Branche leicht unterschiedlich sind.

5.1.3. Lehrmaterialien im berufsbezogenen DaF-Unterricht

In der Türkei werden normalerweise die Lehrmaterialien von den zuständigen Kommissionen im Erziehungsrat vom türkischen Bildungsministerium (Milli Eğitim Bakanlığı, M.E.B.) ausgewählt und die Liste der zugelassenen Lehrwerke im Amtsblatt (Tebliğler Dergisi) veröffentlicht. Dennoch wurde kein regionales Lehrwerk für den Unterricht Deutsch als Berufssprache von der Deutschkommission im Bildungsministerium entwickelt - es werden lediglich Lehrmaterialien für individuelles Lernen auf der Internetseite des Bildungsministeriums (<http://megep.meb.gov.tr>) angeboten.

Berufssprachenunterricht ist ein Fach, in welchem Lerninhalte vermittelt werden mit dem Ziel, fremdsprachliche Kommunikation zu ermöglichen. Die Teilnehmer sollen hier die Möglichkeit bekommen, sich die Fertigkeiten Lesen, Hören, Verstehen, Schreiben und Sprechen anzueignen, um bestimmte berufliche Situationen zu bewältigen (MEB, Çerçeve Öğretim Programı, 2011, S. 17).

Die Unterrichtsmodule, die für Deutsch als Berufssprache für die drei oben erwähnten Dienstleistungsbereiche entwickelt wurden, und die zu erwerbenden Kompetenzen sind in der Tabelle 5.3 dargestellt:

Tabelle 5.3: Unterrichtsmodule für Deutsch als Berufssprache

<i>Unterrichtsmodul</i>	<i>Kompetenz</i>
Sich vorstellen und Orte im Hotel und in der Umgebung angeben	Kann sich vorstellen, Orte empfehlen - Verkehrsmittel nennen und Wege beschreiben
Auskunft über die Einrichtung (das Hotel) geben	Kann Auskunft über die Einrichtung (das Hotel) geben
Reservierungen und Bestellungen entgegennehmen	Kann Reservierungen und Bestellungen entgegennehmen
Mails und Briefe schreiben	Kann Mails und Briefe schreiben
Gäste betreuen	Kann Gäste betreuen
Auskunft über die Orte und über die Sehenswürdigkeiten geben	Kann Auskunft über die Orte und über die Sehenswürdigkeiten geben
Lebenslauf schreiben	Kann einen Lebenslauf schreiben

Literatur: MEB, Çerçeve Öğretim Programı

5.1.4. Berufs- und Technikerschulen in der Türkei

Nach den Daten aus dem Jahr 2013 gibt es insgesamt 123 Berufs- und Technikerschulen in der Türkei mit einer Gesamtzahl von 32.525 Schülern. Die Schüleranzahl teilt sich in den folgenden Branchen auf in Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen (144), Beherbergungs- und Reisedienstleistungen (9.521) und Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen (22.860). Darüber hinaus wurde festgestellt, dass von diesen Schulen in den folgenden 15 Städten an insgesamt 26 Schulen Deutsch als Fremdsprache angeboten wird: Adana, Ankara, Antalya, Balıkesir, Bursa, Çanakkale, Denizli, İstanbul, Kayseri, Kırıkkale, Kırklareli, Mersin, Muğla, Sinop und Tekirdağ. In Antalya wird in neun verschiedenen Berufs- und

Technikerschulen Deutsch als Fremdsprache angeboten und 2.168 Schüler nehmen an diesem Unterricht teil (vgl. MEB, Strateji Geliştirme Bakanlığı, 2013).

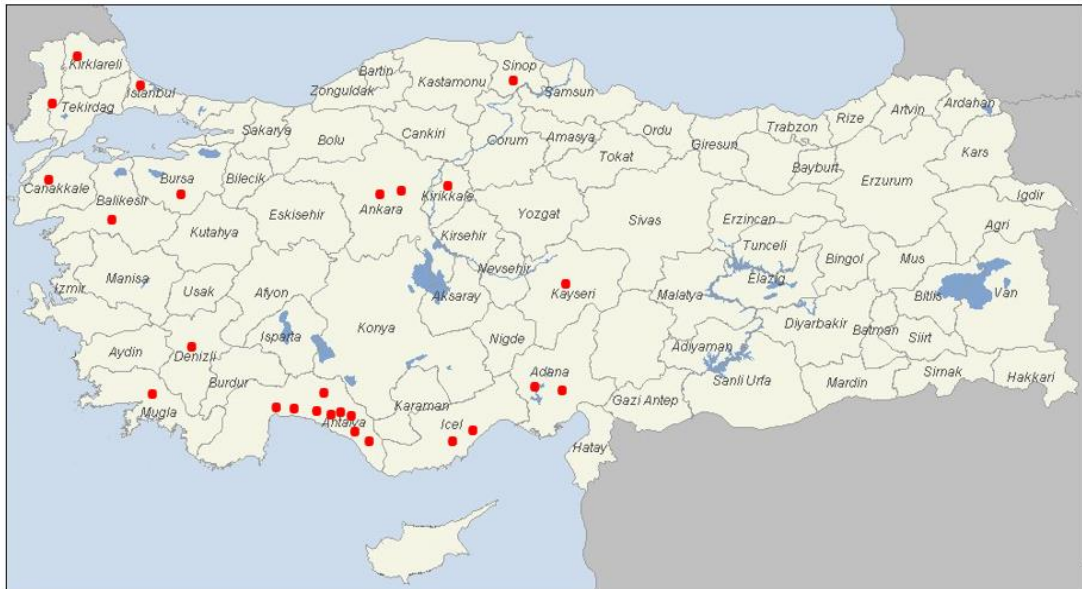


Abbildung 5.2. Berufs- und Technikerschulen in der Türkei

Auf der Landkarte der Türkei (siehe Abbildung 5.2.) sind die Berufs- und Technikerschulen, an denen Deutsch als Fremdsprache unterrichtet wird, rot markiert. Wie erkennbar ist, befinden sich die meisten Schulen in Antalya. Der Grund für die Häufigkeit liegt darin, dass Antalya ein von den meisten Touristen bevorzugtes Reiseziel ist.

Die Schüler an den Berufs- und Technikerschulen, die in der Prüfung für den Übergang zur Hochschulausbildung (YGS) erfolgreich sind, können an den Studiengängen oder an den ihren Berufszweigen entsprechenden Berufshochschulen ihre Ausbildung weiterführen. Es gibt auch Berufshochschulen, an denen die Schüler ohne den oben erwähnten Prüfungsnachweis, ihre Ausbildung weiterführen können (vgl. MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, 2015, 23).

5.2. Tourismusausbildung an den Hochschulen in der Türkei

In der Türkei ist die Tourismusausbildung an zweijährigen Berufshochschulen in vier verschiedene Studiengänge unterteilt. Diese Studiengänge sind Tourismus und Reisedienstleistungen, Tourismus und Hotelmanagement, Reiseleitung sowie Animation. In Bachelor-Studiengängen an den Fakultäten für Tourismus ist die

Ausbildung in Hotelmanagement, Reisemanagement, Tourismusmanagement, Management von Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen, Reiseleitung, Gastronomie und Kochkunst sowie Reiseführungsmanagement und Freizeitmanagement aufgeteilt. Außerdem werden an manchen Hochschulen auch die Studiengänge Tourismus und Hotelmanagement sowie Tourismusmanagement und Hotelwesen angeboten (vgl. T. C. Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi).

In den Tourismusausbildungen werden sowohl an den Berufshochschulen als auch an den Hochschulen verschiedene Fremdsprachen angeboten. An vielen Fakultäten für Tourismus steht Deutsch als Fremdsprache zur Wahl.

6. LEHRWERKANALYSE

6.1. Auswahl der Lehrwerke

In diesem Abschnitt werden zunächst die Gründe aufgezählt, weshalb die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ (2012) und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus – Aktuelle Ausgabe“ (2012) sowie das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger“ (2011) für die Lehrwerkanalyse ausgewählt worden sind. Anschließend wird berichtet, weshalb die Lehrwerke und das Lehrbuch mit den Analysekr Kriterien von Buhlmann und Fearn s analysiert wurden.

Die Auswahl der überregionalen Lehrwerke erfolgte durch die Gespräche mit Frau Tükenmez, die an der Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus in Ankara (Ankara Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi) als Deutschlehrerin tätig ist. Es wurden Fragen über die Anzahl der Unterrichtsstunden und über die Lehrmaterialien, die im berufsbezogenen Deutschunterricht verwendet werden, gestellt (vgl. Gesprächsnotizen im Anhang). Es stellte sich heraus, dass Frau Tükenmez und ihre Arbeitskollegen überregionale Lehrwerke wie „Zimmer frei: Deutsch im Hotel“ und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus“ im berufsbezogenen Deutschunterricht verwenden. Hier ist zu erwähnen, dass in der Türkei normalerweise die Lehrwerke von den zuständigen Kommissionen im Erziehungsrat vom türkischen Bildungsministerium (Milli Eğitim Bakanlığı, M.E.B.) ausgewählt und die Liste der zugelassenen Lehrwerke im Amtsblatt (Tebliğler Dergisi) veröffentlicht werden. Jedoch wurde kein regionales Lehrwerk von der Deutschkommission im Bildungsministerium entwickelt, sondern es werden nur Lehrmaterialien für individuelles Lernen auf der Internetseite des Bildungsministeriums (MEB, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü) angeboten. Die oben erwähnten überregionalen Lehrwerke werden als Zusatzmaterial im berufsbezogenen Deutschunterricht an der Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus in Ankara eingesetzt. Aus diesem Grund wurden die Lehrwerke „Zimmer frei: Deutsch im Hotel“ und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus“ für die Lehrwerkanalyse ausgewählt.

Der türkische Fachbuchmarkt wurde nach einem regionalen und tourismusbezogenen Lehrwerk erforscht. Nach den intensiven Erforschungen

wurde festgestellt, dass auf dem türkischen Fachbuchmarkt kein regionales Lehrwerk für Deutsch als Fremdsprache im Bereich Tourismus erstellt worden ist. Also ein Lehrwerk, das aus Bestandteilen wie Lehrbuch, Arbeitsbuch, Lehrerhandbuch, Wörterbuch und Audio-CDs besteht, wurde noch nicht entwickelt. Im türkischen Fachbuchmarkt existieren nur folgende Lehrmaterialien: „Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger“ von Vedat Martin İnce, „Deutsch für Hotels und touristische Betriebe“ von Zafer Ulusoy, „Praktischer Sprachführer: Türkisch-Deutsch-Russisch für den Tourismus und Hotellerie“ von Zekeriya Bingöl und Çulpan Zarifova Çetin, „Deutsch für Verkäufer“ von Zafer Ulusoy, „Deutsch für Kellner“ von Zafer Ulusoy. Diese Lehrmaterialien wurden untersucht, um festzustellen, welches von ihnen für die Analyse ausgewählt werden soll. Dabei stellte sich heraus, dass das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ von Vedat Martin İnce für die Analyse sehr geeignet ist, da es im Gegensatz zu den erwähnten Lehrmaterialien über Lesetexte, Aufgaben und Übungen verfügt.

Die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ auf der Niveaustufe A1 und „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus – Aktuelle Ausgabe“ auf der Niveaustufe A2 und das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger“ auf der Niveaustufe A1 wurden nach den folgenden Analyse Kriterien für Fachsprachenlehrwerke von Buhlmann und Fearn (2000) untersucht:

Tabelle 6.1: Analysekriterien von Buhlmann und Fearn's 1

<i>Analysekriterien</i>	<i>ja</i>	<i>nein</i>	<i>Angaben</i>
Ansatz			
- fachspezifisch			
• repräsentiertes Fach/Fächer			
• Inhalte			
- fachübergreifend			
• repräsentierte Fächer			
• Inhalte			
Fachlicher Spezialisierungsgrad			
- genau angegeben			
- erkennbar			
Angabe der Adressaten			
- Fachleute			
- Nichtfachleute			
- Akademiker			
- Nichtakademiker			
Lernziele			
- definiert			
- erkennbar			
- Lernzielprioritäten angegeben			
Progression			
- Progressionsprinzip angegeben			
- Progressionsprinzip erkennbar			
Vermittlungssprache			

Literatur: Buhlmann, R. und Fearn's, A. (2000). Handbuch des Fachsprachenunterrichts: unter besonderer Berücksichtigung naturwissenschaftlich-technischer Fachsprachen. (6. Auflage). Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Tabelle 6.2: Analysekriterien von Buhlmann und Fearn 2

<i>Analysekriterien</i>	<i>ja</i>	<i>nein</i>	<i>Angaben</i>
Lerninhalte/Übungsmaterial			
- Fachlexik erklärt/definiert			
- Textsorten			
• Fachtexte			
• populärwissenschaftliche Texte			
• Mischformen			
- Texte			
• authentisch			
• gekürzt			
- Übungen			
• zu fachsprachlichen Phänomenen			
• fertigungsbezogen			
• strategiebezogen			
• inhaltsneutralisierend			
• Übungsmaterial authentisch			
• Lösungen vorhanden			
Fachkorrektur			
Methodisch-didaktisches Konzept			
- offengelegt			
- erkennbar			
Hinweise für Benutzung			
- organisatorische			
- methodische			

Literatur: Buhlmann, R. und Fearn, A. (2000). Handbuch des Fachsprachenunterrichts: unter besonderer Berücksichtigung naturwissenschaftlich-technischer Fachsprachen. (6. Auflage). Tübingen: Gunter Narr Verlag.

Die oben erwähnten Lehrwerke und das oben erwähnte Lehrbuch wurden für tourismusbezogenen DaF-Unterricht entwickelt. Daher sollte die Analyse nicht nach den Kriterien, die für allgemeinsprachliche DaF-Lehrwerke entwickelt worden sind, erfolgen, sondern es wurde nach Kriterien recherchiert, welche sich für die Analyse der fachsprachlichen DaF-Lehrwerke bzw. berufssprachlichen DaF-Lehrwerke eignen. Die Recherche führte zu den Analysekriterien für Fachsprachenlehrwerke von Buhlmann und Fearn.

Die Frage, warum die Analysekriterien von Buhlmann und Fearn bei der Analyse verwendet worden sind, wird mit dem folgenden Zitat beantwortet:

Die meisten bisher vorgelegten Analyse- und Beurteilungsraster streben nach Vollständigkeit oder Ausführlichkeit. So sind Raster mit mehr als hundert oder an die

hundert Einzelkriterien gang und gäbe. Damit werden sie jedoch für den Einsatz in der täglichen Praxis des Lehrers unbrauchbar. Für den Lehrer ist es wichtig, im Alltag ein Instrument zu besitzen, mit dessen Hilfe er sich schnell und verlässlich einen Überblick über die für ihn wesentlichen Eigenschaften neuer Lehrmaterialien verschaffen kann (Buhlmann und Fearn 2000, S. 128).

Die Analysekriterien von Buhlmann und Fearn verschaffen sehr schnell einen klaren Überblick über die essenziellen Eigenschaften der Lehrmaterialien, wie im oberen Zitat prägnant formuliert wird. Man wird also nicht mit zahlreichen Kriterien belastet, die für die Lehrwerkanalyse nicht brauchbar sind. Darüber hinaus eignet sich das oben abgebildete Kriterienraster zur Analyse von tourismusbezogenen Lehrwerken sehr gut.

Hier ist zu erwähnen, dass die Ergebnisse der Analyse nicht stichwortartig in einer Tabelle dargestellt worden sind, sondern sie wurden ausführlich behandelt.

6.2. Zimmer frei

Das Lehrwerk „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ wurde von Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi unter Mitwirkung von Christiane Lemcke erstellt. Dieses Lehrwerk wurde vom Langenscheidt KG Verlag im Jahre 2012 veröffentlicht.



Abbildung 6.1. Buchumschlag - Zimmer frei, Lehr- und Arbeitsbuchteil / Lehrerhandreichungen

„Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ richtet sich an die Zielgruppe Erwachsene, die keine Vorkenntnisse in der deutschen Sprache haben. Dieses Lehrwerk wurde für Lerner, welche in nicht deutschsprachigen Ländern an tourismusbezogenem Fremdsprachenunterricht teilnehmen, entwickelt. Das Lehrwerk richtet sich nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (Niveaustufe A1). Die Niveaustufe A1 soll mit einer Kursdauer von 100 bis 120 Unterrichtsstunden erreicht werden.

a. Aufbau des Lehrwerks

Das Lehrwerk „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ besteht aus folgenden Teilen: einem Lehr- und Arbeitsbucheil, Lehrerhandreichungen und drei CDs. Der Lehr- und Arbeitsbucheil befinden sich in einem Buch. In der ersten und zweiten CD kommen alle Hörtexte und Ausspracheübungen vor, die im Lehrbucheil schriftlich enthalten sind. Die dritte CD beinhaltet alle Hörtexte, die im Arbeitsbucheil aufgeführt sind.

b. Lehrbuch

Im Lehrbuch kommen folgende acht Lektionen vor:

- Ankunft der Gäste
- Zimmer und Frühstück
- Korrespondenz und Telefondienst
- Hotelservice
- Hinweise, Auskünfte und Mitteilungen
- Angebote im Hotel
- Angebote am Urlaubsort
- Abreise der Gäste

Die Kapitel wurden bestimmten Themen zugeordnet. Diese Lektionen vermitteln berufsbezogene Situationen, die in einem Hotel vorkommen können. Auf diese Weise werden bestimmte Sprechhandlungen trainiert. Ein Kapitel des Lehrbucheils enthält mindestens acht und höchstens elf Seiten. Die Lektionen des Lehrbucheils haben den folgenden Aufbau:

- Hörtexte/Dialoge (Dialoge zwischen Hotelangestellten und Touristen)

- Aktivitäten
- Redemittel (Dialoge mit vorgegebenen Redemittel nachspielen)
- Ausspracheschulung
- Wortschatzarbeit
- Grammatikdarstellung

Die Kapitelabschnitte beginnen oft mit einer visuellen Darstellung. Auf diese Weise wird die jeweilige Situation auch verbildlicht. Anschließend finden sich situationsbezogene Hörtexte, die auch schriftlich im Lehrbuch abgebildet sind. Danach kommen die Aktivitäten, die sich auf den Text beziehen. Daraufhin folgen die Redemittel, welche im Hörtext behandelt worden sind. Sie werden in einem gelben Kasten dargestellt. Mit den vorgegebenen Redemitteln sollen die Lerner Dialoge nachspielen. Hierdurch werden berufsbezogene Situationen, welche zwischen Hotelangestellten und Gästen vorkommen können, im Unterricht trainiert.

Das Lehrwerk enthält in jedem Kapitel Ausspracheübungen. Daraufhin folgen die Wortschatzübungen. Zuletzt werden grammatikalische Strukturen, die in die Sprechabsichten eingebettet sind, mit Hervorhebungen am Ende des Kapitels wiedergegeben.

c. Arbeitsbuch

Ein Kapitel des Arbeitsbuchteils besteht aus acht bis neun Seiten. Das Arbeitsbuch zeigt eine identische Nummerierung der Kapitelabschnitte wie im Lehrbuch. Im Arbeitsbuchteil wird großer Wert auf das Hörverstehen gelegt. Es sind zahlreiche Hörbeispiele zu finden. Darüber hinaus wird die Sprechfertigkeit mit entsprechenden Sprechhandlungen in Rollenspielen trainiert. Die Lektionen des Arbeitsbuchteils haben den folgenden Aufbau:

- Aktivitäten zur Festigung und zum Transfer
- Sprachtipps
- Aussprache in jedem Kapitel (Übungen für die Aussprache)
- Wortschatz (Übungen für den Wortschatz)
- Grammatik (Übungen für die Grammatik)

- Rückschauseite (besteht aus kommunikativen Aufgaben)
- Kannbeschreibungen

Die Lektionen bestehen aus zahlreichen Übungen und Aufgaben. Die Sprechhandlungen werden mit kommunikativen Aufgaben trainiert. Des Weiteren beinhaltet jede Lektion Übungen für die Aussprache, Wortschatzarbeit und Grammatik. Zusätzlich kommen Sprachtipps und grammatikalische Informationen in allen Lektionen des Arbeitsbuchteils vor.

Darüber hinaus befindet sich im Arbeitsbuchteil am Ende jeder Lektion eine Rückschauseite. Die Rückschauseite besteht aus Sprechabsichten und Kannbeschreibungen. Mit den Kannbeschreibungen können die Lerner selbst kontrollieren, welche berufsbezogenen Situationen sie schon beherrschen und welche sie noch trainieren sollten.

Im Anhang des Lehr- und Arbeitsbuchteils wird das alphabetische Wörterverzeichnis angeboten. Dieses Wörterverzeichnis beinhaltet alle Wörter, die im Lehrbuch vorzufinden sind.

6.2.1. Analyse des Lehrwerks Zimmer frei

6.2.1.1. Ansatz

Das Lehrwerk „Zimmer frei“ behandelt Themen aus dem Bereich Tourismus. Die Themen, die in diesem Lehrwerk behandelt werden, beziehen sich auf die wichtigsten Situationen des Arbeitsalltags, welche in einem Hotel vorkommen. Somit ist es das Ziel des Lehrwerks, wichtige berufsbezogene Sprechabsichten zu vermitteln. Durch das Üben der Sprechabsichten sollen die Lerner in die Lage versetzt werden, mit den deutschsprachigen Gästen in bestimmten Situationen zu kommunizieren.

6.2.1.2. Fachlicher Spezialisierungsgrad

In dem Lehrwerk „Zimmer frei“ wird vorausgesetzt, dass die Lernenden mit den beruflichen Situationen fachlich und inhaltlich umgehen können. Die Lerner sollen die erforderlichen Kompetenzen für die Kommunikation in der deutschen Sprache mit diesem Lehrwerk erwerben.

6.2.1.3. Angabe der Adressaten

Die Information über die Zielgruppe steht im Vorwort des Lehrwerks wie folgt: „Zielgruppen sind Hotelangestellte, die sich für Deutsch als Zielsprache weiterqualifizieren möchten, und Auszubildende, die an Hotelfachschulen oder in für das Hotelfach eingerichteten Kursen Deutsch lernen“ (Cohen und Grandi, 2012, S. 6).

6.2.1.4. Lernziele

Das übergeordnete Lernziel ist das Training sprachlicher Handlungen im Beruf. Mit dem Lehrwerk sollen die Lerner dazu befähigt werden, bestimmte Situationen des Berufsalltags zu bewältigen. Die Lerner werden also sprachlich vorbereitet, damit sie deutschsprachige Gäste verstehen und sich mit ihnen verständigen können. Im Lehrwerk werden die Fertigkeiten Lesen und Schreiben nicht so intensiv, wie das Hörverstehen und die Sprechfertigkeit trainiert.

Das Hörverstehen hat eine zentrale Rolle im Lehrwerk „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“. In diesem Lehrwerk werden beinahe in allen Kapitelabschnitten Hörtexte angeboten. Sie werden mit verschiedenen Höraktivitäten vermittelt. Dabei dienen die Höraktivitäten zur Unterstützung und Herausbildung von Hörverstehensstrategien. Im Lehrwerk werden Aktivitäten zu Globalverstehen, selektivem Verstehen und Detailverstehen angeboten.

Die Sprechfertigkeit steht auch im Mittelpunkt des Trainings. Das Lehrwerk enthält sehr viele Dialogspiele, die oft mit vorgegebenen Redemitteln nachgespielt werden. Auf diese Weise simulieren die Lernenden wichtige Situationen ihres Berufsalltags. Außerdem existieren im Lehrwerk Aufgaben, wie Bilder interpretieren oder eigene Meinung über ein Thema äußern, die zum Gespräch führen. Auch mit solchen Aufgaben wird die Fertigkeit Sprechen gefördert.

Die Schreibfertigkeit wird mit folgenden Aktivitäten geübt: Dialoge ergänzen, Dialoge mit vorgegebenen Redemitteln erstellen, eigene Dialoge erstellen und Notizen machen. Die Dialoge werden von den Lernenden ergänzt oder erstellt, um die realen Kommunikationssituationen des Berufsalltags im Unterricht nachzuspielen. In solchen Aufgaben steht nicht die Schreibfertigkeit im Vordergrund, sondern die Sprechfertigkeit. In manchen Höraktivitäten sollen sich die Lerner bestimmte Notizen machen. Auch in solchen Aufgaben wird nicht auf die

Schreibfertigkeit fokussiert, vielmehr auf das Hörverstehen. Generell lässt sich im Lehrwerk feststellen, dass die Schreibfertigkeit im Vergleich zu den Fertigkeiten Hören und Sprechen nicht in den Mittelpunkt des Trainings gestellt wird.

Im Lehrwerk werden viele Hörtexte mit Leseaufgaben verbunden. Somit werden sie für die Förderung des Leseverstehens verwendet. Alle Transkripte der Hörtexte werden im Lehrwerk aufgeführt, und sie können auch als Lesetexte benutzt werden. Die Hörtexte bestehen aus Dialogen, und sie kommen fast in allen Kapitelabschnitten vor. Das Lehrwerk beinhaltet auch andere Lesetexte wie Prospekte, Anzeigen, Speise- und Getränkekarten, Anmeldescheine, Briefe und Rechnungen. Diese Texte dienen zur Förderung des Leseverstehens. Im Lehrwerk wird vor allem das globale und selektive Lesen geübt. Die Lernenden sollen entweder nur den Text inhaltlich erfassen oder sie sollen bestimmte Informationen aus dem Text herausfiltern.

Die Fertigkeiten werden meistens nicht isoliert geübt. Das heißt, die Lerner müssen die Fertigkeiten miteinander verbinden, damit sie die jeweilige Aufgabe bewältigen können. Generell lässt sich feststellen, dass das Schwergewicht der Fertigkeitsschulung auf die Fertigkeiten Hören und Sprechen angelegt ist.

Die themenbezogene und handlungsorientierte Wortschatzarbeit und die deutsche Sprache spielen eine große Rolle im Lehrwerk. Am Ende einer Lektion befinden sich Aktivitäten sowohl für die Wortschatzarbeit als auch für die Aussprache.

6.2.1.5. Progression

Im Lehrwerk ist eine zyklische Progression festzustellen. Die Sprachmittel werden mehrmals behandelt und ihre Komplexität steigert sich mit dem Fortschreiten der Kapitel. Somit zeigen die Übungen, Aufgaben, Sprechabsichten, Hörtexte, Lesetexte, Lernstrategien und der Wortschatz sowie die Grammatik eine ansteigende Komplexität.

Im Lehrwerk ist eine pragmatische Progression festzustellen. Damit ist gemeint, dass die Anordnung und Reihenfolge des Lernstoffes nach kommunikativen Kategorien bestimmt wurde. Die sprachlichen Handlungen bestimmen die Lerninhalte, die im Lehrwerk vorkommen. Das heißt, die Auswahl der Texte, Aufgaben, Übungen und Grammatik sowie des Wortschatzes richten sich nach den Sprechhandlungen. Im Lehrwerk wurden die Sprechintentionen thematisch nach

Kapitelabschnitten zugeordnet. Das Lehrwerk besteht aus folgenden Handlungsbereichen:

Tabelle 6.3: Sprechabsichten des Lehrwerks Zimmer frei

Lehrwerk (Zimmer frei)	
Themen	Sprechabsichten
Kapitel 1 Ankunft der Gäste	1. Angemeldete Gäste empfangen, 2. Gäste begrüßen, 3. Fragen und nachfragen, 4. Anmeldungen entgegennehmen, 5. Gäste aus deutschsprachigen Ländern, 6. Aufs Zimmer bringen
Kapitel 2 Zimmer und Frühstück	1. Unangemeldete Gäste begrüßen, 2. Zimmerbesichtigung, 3. Zimmerkategorien, 4. Zimmerpreise, 5. Gepäck versorgen, 6. Frühstück
Kapitel 3 Korrespondenz und Telefondienst	1. Telefonische Zimmerreservierungen beantworten, 2. Empfehlungen geben, 3. Schriftliche Zimmerreservierungen beantworten, 4. Verständigungsschwierigkeiten am Telefon lösen, 5. Auskunft am Telefon geben, 6. Reservierungen per Fax oder E-Mail bestätigen
Kapitel 4 Hotelservice	1. Die Uhrzeit nennen, 2. Öffnungszeiten nennen, 3. Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben, 4. Auskunft geben, 5. Reservierungen für das Hotelrestaurant entgegennehmen, 6. Bestellungen für Getränke entgegennehmen
Kapitel 5 Hinweise, Auskünfte und Mitteilungen	1. Ins Zimmer einweisen, 2. Auf Wünsche und Reklamationen reagieren, 3. Hinweise für Hotelgäste, 4. Mitteilungen entgegennehmen, 5. Nachrichten übergeben, 6. Einen Mietwagen besorgen
Kapitel 6 Angebote im Hotel	1. Essen aufs Zimmer bringen, 2. Verkäufe im Hotelkiosk, 3. Dienstleistungen anbieten, 4. Sport- und Freizeitprogramme anbieten, 5. Kinder betreuen
Kapitel 7 Angebote am Urlaubsort	1. Kunden in der Hotelboutique beraten, 2. Sehenswürdigkeiten in der Stadt und Wege empfehlen, 3. Wege in der Stadt beschreiben, 4. Hinweise für den Urlaubsort geben, 5. Ausflugsprogramme empfehlen
Kapitel 8 Abreise der Gäste	1. Weckdienst, 2. Die Rechnung erklären, 3. Bezahlung entgegennehmen, 4. Die Zufriedenheit der Gäste erfragen, 5. Gäste verabschieden, 6. Fundsachen

Die Tabelle 6.3. zeigt, dass in einer Lektion viele Sprechabsichten behandelt werden. Dabei werden auch gleichzeitig ein neuer Wortschatz und ein neues Redemittel für die jeweilige Sprechintention eingeführt. Zur Festigung der Sprachmittel werden viele Aktivitäten angeboten. Die aufgezählten Merkmale weisen auf eine steile Progression des Lehrwerks hin.

Die grammatischen Strukturen werden zunächst mit den Texten vermittelt. Darüber hinaus werden sie immer am Ende eines Kapitels (Lehrbuchteil) folgendermaßen visualisiert: Farben, Fettdruck, Pfeile, Ellipsen, Rechtecke, Bildmetapher und Tabellen. Die Grammatikvermittlung verläuft induktiv, d. h. die Lerner bekommen die Möglichkeit grammatische Regeln selbst zu entdecken und zu formulieren. Die grammatischen Phänomene werden auch zyklisch behandelt.

6.2.1.6. Vermittlungssprache

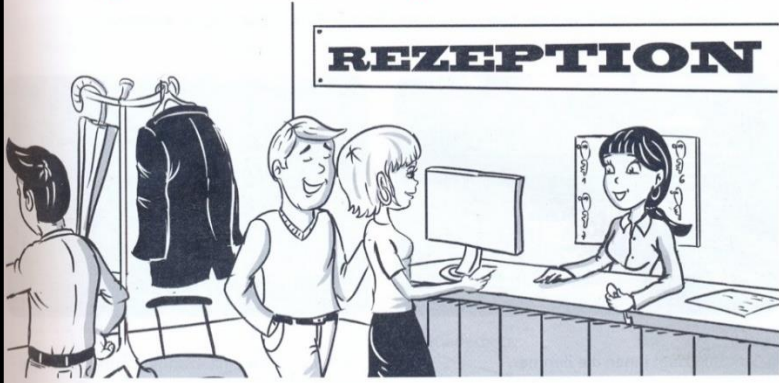
Das Lehrwerk „Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe“ ist einsprachig (Deutsch) konzipiert.

6.2.1.7. Lerninhalte und Übungsmaterial

Textsorten: Das Lehrwerk beinhaltet hauptsächlich Texte, die von den Autoren erstellt worden sind. Sie dienen für die Vermittlung von sprachlichen Handlungen. Mit anderen Worten wurden bestimmte Sprechabsichten in die Texte eingebaut. Die Lerner werden mit solchen Texten auf berufsbezogene Situationen ihres Berufsalltags vorbereitet. Dennoch versuchten die Autoren die Texte so zu erstellen, dass sie authentisch wirken.

Im Lehrbuchteil beginnen sämtliche Kapitelabschnitte mit einem Hörtext (Dialog) und mit einem situativen Bild. Dies soll mit der folgenden Abbildung veranschaulicht werden:

1 Unangemeldete Gäste begrüßen



1 Sehen Sie das Bild an. Wo ist das? Wer ist da?

2 Hören Sie das Gespräch und lesen Sie mit. Was möchte der Gast? Geht das?

- Was kann ich für Sie tun?
- Guten Abend! Wir möchten ein Doppelzimmer.
- Wie lange bleiben Sie?
- Eine Nacht.
- Augenblick, bitte. Ja, das geht.
- Wir möchten das Zimmer gern sehen. Geht das?
- Ja, bitte. Kommen Sie. ... Füllen Sie bitte das Anmeldeformular aus. Name, Adresse, ... Der Frühstücksraum ist dort rechts.
- Danke sehr.
- Gute Nacht!




Abbildung 6.2. Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe/Lehrbuchteil, S. 17

Die Transkriptionen der Hörtexte werden im Lehrwerk präsentiert. Sie bestehen aus Dialogen und werden auch oft als Lesetexte benutzt, wie schon oben erwähnt wurde. Des Weiteren kommen folgende Lesetexte vor: Anmeldeformulare, Getränke- und Speisekarten, Rechnungen, Prospekte, Anzeigen und Briefe.

Die Aufgaben und Übungen des Lehrwerks dienen zur Vermittlung von sprachlichen Handlungen, zur Schulung der deutschen Aussprache, zur Vermittlung des Wortschatzes und zur Vermittlung von Grammatik. Darüber hinaus beinhaltet es viele Aktivitäten für die Förderung des Sprechens und für die Unterstützung und Herausbildung von Hörverstehensstrategien. Die deutsche Aussprache wird in jedem Kapitel geübt. Mit den Ausspracheübungen trainiert man den Wort- und Satzaccent sowie die Satzmelodie und die einzelnen Vokale und Konsonanten. Auch die Wortschatzarbeit hat im Lehrwerk eine wichtige Rolle. Die neuen Wörter sollen mit den Wortschatzaktivitäten des jeweiligen Kapitels gefestigt werden.

Im Lehrwerk existieren geschlossene und formbezogene Aktivitäten und offene und mitteilungsbezogene Aktivitäten. Zu den geschlossenen und formbezogenen

Aktivitäten zählen folgende Übungstypen: Multiple-Choice-Übungen, Lückentexte, Umformungsübungen, Richtig – Falsch Übungen, Zuordnungs-, Einsetz- und Ergänzungsübungen. Diese Übungen erfordern meistens eine Einzelarbeit. Dagegen zählen zu den offenen und mitteilungsbezogenen Aktivitäten folgende Aufgabentypen: Dialoge zusammenstellen (mit vorgegebenen Redemitteln), Erfinden neuer Dialoge, Dialoge nachspielen, ein vorstrukturiertes Gespräch führen und Notizen machen. Bei diesen Aktivitäten findet meistens eine Zusammenarbeit zwischen zwei oder mehreren Lernern statt. Das heißt, dass die Aufgaben meistens in Partner- und Gruppenarbeit oder im Plenum bearbeitet werden.

Der Lösungsschlüssel befindet sich im Anhang der Lehrerhandreichungen. Hier findet man nur die Lösungen zu den Übungen des Arbeitsbuchteils. Für die Aktivitäten, die im Lehrbuchteil vorkommen, werden keine Lösungen angeboten.

Im Lehrbuchteil werden Sprechhandlungen vor allem in Rollenspielen geübt. Somit stehen die Lerner in diesem Teil des Lehrwerks zumeist im Mittelpunkt des Geschehens. Mit den Übungen des Lehrbuchteils werden überwiegend das Hörverstehen und die Sprechfertigkeit trainiert. Der Arbeitsbuchteil ist so konstruiert, dass das Gelernte (Sprechhandlungen, Wortschatz, Grammatik, Aussprache) in diesem Teil mit verschiedenen Übungen vertieft wird. Die folgenden Übungstypen kommen in diesem Lehrwerk vor: Ergänzungs- und Zuordnungsaufgaben, Multiple Choice Übungen, Lückentexte, Umformungsübungen, Richtig – Falsch Übungen, Rollenspielübungen. Außerdem enthält das Lehrwerk einige authentische Originalbilder.

6.2.1.8. Methodisch-didaktisches Konzept

Das Lehrwerk „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ wurde nach den Grundlagen des kommunikativ-handlungsorientierten Ansatzes entwickelt. Im Zentrum des Lehrwerks stehen also die Sprechhandlungen. Für die Vermittlung von Sprechabsichten werden überwiegend Hörtexte (Dialoge) verwendet. Die Kapitelabschnitte des Lehrbuchs verlaufen oft nach dem folgenden Vermittlungsmuster:

1. Visuelle Darstellung (als Verstehenshilfe zum Text oder als Aufgabenanlass)
2. Hörtext (Dialoge anhören, lesen oder Notizen machen)
3. Aufgaben oder Übungen

4. Redemittelkästen (Dialoge mit vorgegebenen Redemitteln nachspielen)

In vielen Kapitelabschnitten ist ein ähnlicher Aufbau festzustellen. Siehe dazu den folgenden Kapitelabschnitt aus dem Lehrbucheil.

1 Weckdienst


1 Was sehen Sie auf dem Bild? Wen ruft die Frau vielleicht an? Erfinden Sie ein Telefongespräch.

2a Hören Sie das Gespräch. Waren Ihre Vermutungen richtig? Was möchte der Gast? Was soll der Rezeptionist tun?

- Fischer am Apparat, Zimmer 120. Wir reisen morgen ab. Können Sie uns bitte um halb sechs wecken?
- Aber gern. Haben Sie sonst noch Wünsche?
- Ja. Bitte bringen Sie so um halb sieben einen Kaffee, einen Tee und ein Frühstück. Können Sie bitte auch schon die Rechnung fertig machen?
- Ja, natürlich. Sollen wir morgen den Gepäckträger schicken?
- Nein, das ist nicht nötig.
- War das alles?
- Ja. Danke.
- Dann wünsche ich eine angenehme Nacht.
- Vielen Dank.

2b Hören Sie noch einmal und notieren Sie für den Weckdienst.

	Weckdienst <i>wann?</i>	Frühstück <i>wann? was?</i>	Gepäckträger <i>ja nein</i>	Sonderwünsche
<i>Zimmer</i>			✓	



2.57

3 Spielen Sie.

Hotelpersonal	Gäste
Können Sie uns bitte morgen wecken? Um ... Uhr. Können Sie ein Frühstück / ... bringen / die Rechnung(en) fertig machen / ...? Ja, gern. / Nein, das ist nicht nötig.	Um wie viel Uhr? / Wann sollen wir Sie wecken? Haben Sie sonst noch Wünsche? / War das alles? Ja. Natürlich. Soll ich den Gepäckträger schicken? Ich wünsche eine angenehme/ruhige Nacht.

Abbildung 6.3. Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe/Lehrbucheil, S. 77

Der Aufbau des Kapitelabschnittes macht deutlich, dass die Fertigkeiten Hören und Sprechen im Zentrum stehen. Es kommen handlungsorientierte, kommunikative und lernerzentrierte Aufgaben vor. Die Aufgaben ermöglichen, dass die Lerner eine aktive Rolle im Unterricht übernehmen.

Im Lehrwerk werden fachliche und inhaltliche Informationen für die jeweilige Situation nicht mitgeteilt. Über diese Vorkenntnisse sollen die Lerner bereits verfügen. Die Lernenden sollen die erforderlichen Kompetenzen in der deutschen Sprache für die Kommunikation mit dem Lehrwerk erwerben, damit sie bestimmte Situationen ihres Berufsalltags bewältigen können.

6.2.1.9. Hinweise für Benutzung

Die Informationen für die Benutzung des Lehrwerks befinden sich in den Lehrerhandreichungen. Hier werden methodisch-didaktische Hinweise sowohl für die einzelnen Aktivitäten im Lehrbucheil als auch für die Aufgaben und Übungen im Arbeitsbucheil mitgeteilt.

6.3. Herzlich willkommen

Das Lehrwerk „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus – Aktuelle Ausgabe“ wurde von Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi unter Mitwirkung von Christiane Lemcke erstellt und vom Langenscheidt KG Verlag im Jahre 2012 veröffentlicht.



Abbildung 6.4. Buchumschlag - Herzlich willkommen Lehr- und Arbeitsbucheil / Lehrerhandreichungen

Das Lehrwerk „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ baut sprachlich und methodisch auf „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ auf. Die beiden Lehrwerke wurden von denselben Autoren erstellt.

Die Lerner sollten bereits Grundkenntnisse auf dem Niveau A1 besitzen, um mit dem Lehrwerk „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ zu arbeiten. Es ist für den berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen konzipiert und soll bis zur Niveaustufe A2 führen. Dieses Ziel sollen die Lerner mit einer Kursdauer von 100 bis 120 Unterrichtsstunden erreichen. Das Lehrwerk richtet sich an die Zielgruppe

Erwachsene, welche nicht in deutschsprachigen Ländern an berufsbezogenen Sprachkursen oder am berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht teilnehmen.

a. Aufbau des Lehrwerks

Das Lehrwerk „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus – Aktuelle Ausgabe“ besteht aus einem Lehr- und einem Arbeitsbuch, welche beide in einem Buch integriert sind. Des Weiteren sind Lehrerhandreichungen und drei CDs vorhanden. Zwei der beigefügten CDs zum Lehrbuch beinhalten Hörtexte und Ausspracheübungen, die im Lehrbuch vorkommen. Eine dritte CD enthält alle Hörtexte, die im Arbeitsbuch behandelt werden. Die Lehrerhandreichungen enthalten Spiele, Tipps zur Aussprachschulung, Transkripte der Hörtexte (nur für Arbeitsbuch), Lösungen zu den Aktivitäten (nur für Arbeitsbuch), und Vorschläge für die Unterrichtsabläufe.

b. Lehrbuch

Im Lehrbuch kommen folgende sieben Lektionen vor:

- Begrüßung
- Speisen und Getränke
- A la Carte
- Bitten und Beschwerden
- Verabschiedung
- Informationen für den Urlaubsort
- Reiseauskünfte

Durch diese Themen werden signifikante berufliche Situationen vermittelt. Somit werden mit den ersten fünf Lektionen berufsbezogene Sprechhandlungen im Restaurant geübt. Mit den letzten zwei Kapiteln werden die Sprechanlässe, welche in Touristen-Informationsbüros vorkommen, vermittelt. Ein Kapitel des Lehrbuchs enthält mindestens zehn Seiten und höchstens fünfzehn Seiten und ist systematisch aufgebaut. Die Lektionen des Lehrbuchteils haben den folgenden Aufbau:

- Hörtexte/Dialoge (Hotelangestellte oder Angestellte in der Touristen-Information und Touristen)
- Aktivitäten

- Redemittel (Dialoge mit vorgegebenen Redemittel erstellen und nachspielen)
- Ausspracheschulung
- Wortschatzarbeit
- Grammatikdarstellung

In einem Kapitel werden zahlreiche Sprechhandlungen behandelt. Die Kapitelabschnitte beginnen meistens mit einem visuellen Einstieg. Danach wird oft ein themenbezogener Hörtext präsentiert, welcher aus einem Dialog besteht. Außerdem wird der Hörtext als Dialog, der auch gelesen werden kann, dargelegt. Nach diesen Aufgaben werden Dialoge mit vorgegebenen Redemitteln, die im Hörtext bereits behandelt worden sind, nachgespielt. Des Weiteren werden in jedem zweiten Kapitel Ausspracheübungen angeboten. Danach folgen Wortschatzaufgaben. Darüber hinaus werden grammatikalische Formen übersichtlich mit Hervorhebungen am Ende des Kapitels dargestellt. Somit umfasst ein Kapitel zahlreiche Dialoge und Hörverstehensaufgaben.

c. Arbeitsbuch

Ein Kapitel des Arbeitsbuchs besteht aus zwölf bis fünfzehn Seiten. Die Nummerierung der Kapitelabschnitte im Arbeitsbuch ist mit dem Lehrbuch identisch. Alle Sprechabsichten, die im Lehrbuchteil vorkommen, werden auch im Arbeitsbuchteil behandelt. Die Lektionen des Arbeitsbuchteils haben den folgenden Aufbau:

- Aktivitäten zur Festigung von Redemitteln, Wortschatz, Grammatik und Aussprache
- Sprachtipps
- Aussprache in jedem zweiten Kapitel (Übungen für die Aussprache)
- Wortschatz (Übungen für den Wortschatz)
- Grammatik (Übungen für die Grammatik)
- Rückschauseite (besteht aus kommunikativen Aufgaben)
- Kannbeschreibungen

Sie werden mit verschiedenen Aktivitäten intensiv geübt. Im Arbeitsbucheil werden auch Sprachtipps angeboten. Die Sprachtipps beziehen sich auf elementare Redemittel, die in der jeweiligen Lektion behandelt werden. Außerdem ist am Ende jedes Kapitels eine Rückschauseite konzipiert, wo die wichtigsten Sprechabsichten des Kapitels nochmals angeboten werden. Des Weiteren kommen hier Kannbeschreibungen vor, damit können die Lernenden selbst überprüfen, welche Situationen sie schon beherrschen und welche sie noch lernen müssen.

Im Anhang des Lehr- und Arbeitsbuchs befindet sich das alphabetische Wörterverzeichnis, das alle Wörter enthält, die im Lehrbuch vorkommen.

6.3.1. Analyse des Lehrwerks Herzlich willkommen

6.3.1.1. Ansatz

Das Lehrwerk vermittelt Kenntnisse aus dem Bereich Tourismus. Dabei werden mit den ersten fünf Lektionen hauptsächlich Sprechhandlungen vermittelt, die im Restaurantgewerbe vorkommen. Mit dem sechsten und siebten Kapitel werden vor allem Sprechintentionen thematisiert, die in örtlichen Touristen-Informationsbüros anzutreffen sind.

6.3.1.2. Fachlicher Spezialisierungsgrad

Im Lehrwerk werden fachliche und inhaltliche Vorkenntnisse vorausgesetzt. Die Lernenden sollen die beruflichen Situationen, die im Lehrwerk behandelt worden sind, fachlich und inhaltlich beherrschen. Hiermit werden im Lehrwerk nur die erforderlichen Kompetenzen zu diesen Situationen vermittelt, die für die Kommunikation in der Zielsprache Deutsch notwendig sind.

6.3.1.3. Angabe der Adressaten

Die Zielgruppe wird im Vorwort des Lehrwerks „Herzlich willkommen“ folgenderweise beschrieben: „Zielgruppen sind Angestellte im Restaurantgewerbe oder in örtlichen Touristen-Informationsbüros, Auszubildende an Gastronomiefachschulen und LernerInnen in Gastronomie- und Tourismussprachkursen“.

6.3.1.4. Lernziele

Mit dem Lehrwerk „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ werden Sprachkenntnisse für Lernende vermittelt, die in Gastronomiebetrieben und Touristen-Informationen arbeiten oder arbeiten werden.

Das Hörverstehen wird mit zahlreichen Hörtexten trainiert. Die Höraktivitäten dienen zur Unterstützung und Herausbildung von Hörverstehensstrategien. Das Lehrwerk enthält also Aktivitäten für Globalverstehen, Detailverstehen und für selektives Verstehen.

Für das Trainieren der Sprechfertigkeit werden vor allem Dialoge verwendet. Zunächst werden Dialoge angehört und mit verschiedenen Aktivitäten geübt. Anschließend sollen die Lernenden mit vorgegebenen Redemitteln Dialoge erstellen und sie nachspielen. Mit den Dialogen werden Kommunikationssituationen zwischen Angestellten (Hotelangestellte, Angestellte in der Touristen-Information) und deutschsprachigen Touristen im Unterricht simuliert.

Die Schreibfertigkeit wird mit folgenden Aktivitäten trainiert: Dialoge ergänzen, Dialoge mit vorgegebenen Redemitteln schreiben, eigene Dialoge erstellen, Notizen machen und Lücken in geschlossenen Übungen füllen.

Die Hörtexte, die im Lehrwerk abgedruckt sind, dienen hauptsächlich zur Förderung des Hörverstehens. Allerdings werden einige Hörtexte mit Leseaufgaben verbunden. Auf diese Weise werden sie für die Förderung des Leseverstehens verwendet. Im Lehrwerk kommen Lesetexte wie Prospekte, Anzeigen, Speisekarten, Getränkekarten und Rechnungen vor. Das Leseverstehen wird auch mit solchen Texten gefördert.

In diesem Lehrwerk werden die Fertigkeiten Lesen und Schreiben nicht so intensiv, wie die Fertigkeiten Hören und Sprechen trainiert. Die Lernziele des Lehrwerks richten sich auf berufliche Sprachkenntnisse. Dabei ist das Ziel, die Lernenden auf bestimmte berufliche Situationen sprachlich vorzubereiten, damit sie mit deutschsprachigen Touristen kommunizieren können. Sie sollen also deutschsprachige Gäste verstehen und sie sollen sich auch mit ihnen verständigen können. Aus diesem Grund werden vor allem das Hörverständnis und die Sprechfertigkeit trainiert.

Am Ende eines Kapitels ist eine themenbezogene und handlungsorientierte Wortschatzarbeit vorzufinden. Hierbei ist zu betonen, dass dieses Lehrwerk auf die deutsche Aussprache einen großen Wert legt. In jedem zweiten Kapitel des Lehr- und Arbeitsbuchs wird die Aussprache geübt. Somit sollen die Lerner auch mit der deutschen Aussprache vertraut werden.

6.3.1.5. Progression

Das Lehrwerk hat eine zyklische Progression. Im Lehrwerk werden Sprachmittel immer wieder aufgenommen und erweitert. Das heißt, die Teilbereiche (Übungen, Aufgaben, Sprechabsichten, Hörtexte, Lesetexte, Lernstrategien, Wortschatz, Grammatik) zeigen eine ansteigende Komplexität.

Die Anordnung des Lehrstoffes wurde nach kommunikativen Aspekten bestimmt. Das heißt, im Mittelpunkt des Trainings stehen nicht grammatische Phänomene, sondern sprachliche Handlungen. Die Sprechhandlungen werden thematisch den Kapitelabschnitten zugeordnet. Somit bestehen die Lektionen aus zahlreichen Sprechintentionen und die Auswahl der Sprachmittel richtet sich nach kommunikativen Kategorien. Im Zentrum des Lehrwerks stehen Sprechabsichten, wie schon oben erwähnt wurde.

In den Kapitelabschnitten werden folgende Handlungsbereiche thematisiert:

Tabelle 6.4: Sprechabsichten des Lehrwerks Herzlich willkommen

<i>Lehrwerk (Herzlich willkommen)</i>	<i>Sprechabsichten</i>
<i>Themen</i>	
Kapitel 1 Begrüßung	1. Ein Restaurant empfehlen, 2. Auf Reservierungswünsche eingehen, 3. Gäste empfangen und Garderobe versorgen, 4. Plätze anweisen, 5. Einen Aperitif anbieten
Kapitel 2 Speisen und Getränke	1. Lebensmittel und Gerichte, 2. Kindermenü, 3. Gerichte erklären und empfehlen, 4. Gerichte für Erwachsene, 5. Weine zum Essen empfehlen
Kapitel 3 A la Carte	1. Guten Appetit! 2. Vorspeisen, 3. Hauptgerichte, 4. Beilagen, 5. Käse und Dessert, 6. Kaffee und Spirituosen
Kapitel 4 Bitten und Beschwerden	1. Es gibt keine Linsensuppe mehr, 2. Gäste beim Essen betreuen, 3. Missverständnisse klären, 4. Missverständnisse vermeiden, 5. Auf Wünsche und Reklamationen reagieren, 6. Schwierige Gäste zufrieden stellen
Kapitel 5 Verabschiedung	1. Bezahlung entgegennehmen, 2. Rechnungsbeträge klären, 3. Extras anbieten, 4. Gäste verabschieden, 5. Mit Gästen ins Gespräch kommen
Kapitel 6 Informationen für den Urlaubsort	1. Sehenswürdigkeiten empfehlen, 2. Lokale Hinweise, 3. Veranstaltungen, 4. Wege beschreiben, 5. Auskünfte zu Nahverkehrsmitteln, 6. Vermittlung von Unterkünften
Kapitel 7 Reiseauskünfte	1. Informationen zu Tagesausflügen, 2. Hinweise für Individual- und Gruppenreisen, 3. Verkehrsverbindungen empfehlen, 4. Zimmervermittlung bei Weiterreise

Das Lehrwerk hat eine steile Progression. Wie auch in der Tabelle festzustellen ist, werden in einer Lektion zahlreiche Sprechintentionen behandelt. Das heißt auch gleichzeitig, dass ein neuer Wortschatz und ein neues Redemittel zur Bewältigung der sprachlichen Sprechabsichten herangezogen werden. Des Weiteren werden zahlreiche Aktivitäten zur Befestigung der sprachlichen Situationen angeboten.

Die grammatischen Strukturen werden in die Texte eingebettet und sie werden am Ende des Lehrbuchteils auf unterschiedliche Weise visualisiert. Diese Seiten enthalten folgende Visualisierungen: Farben, Fettdruck, Pfeile, Ellipsen, Rechtecke, Bildmetapher und Tabellen. In diesen Seiten verläuft die Grammatikvermittlung induktiv, das heißt, die Lernenden können grammatische Regeln selbst entdecken und formulieren. Wie schon oben erwähnt wurde, werden hier grammatische Strukturen konzentrisch behandelt. Damit ist gemeint, dass die Strukturen in den verschiedenen Lektionen mit steigender Komplexität wieder aufgenommen werden.

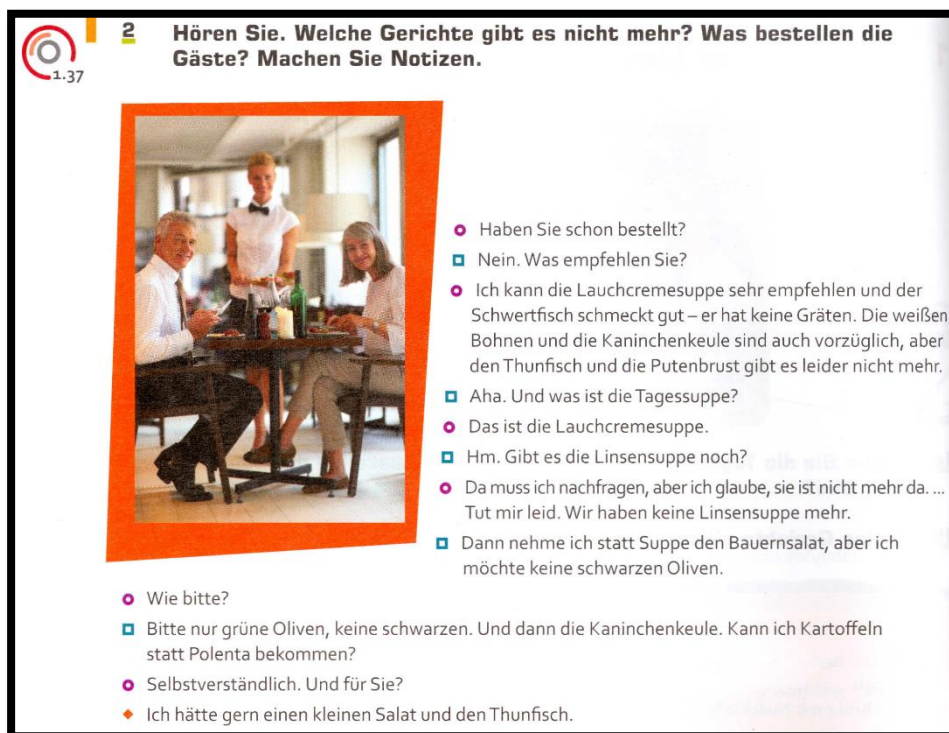
6.3.1.6. Vermittlungssprache

Das Lehrwerk „Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus“ ist einsprachig angelegt. Mit diesem Lehrwerk werden den Lernenden vorwiegend bestimmte berufliche Sprachmittel vermittelt.

6.3.1.7. Lerninhalte und Übungsmaterial

Textsorten: Bei der Lehrwerkgestaltung wurden vorwiegend Texte ausgewählt, die von den Autoren für die Vermittlung bestimmter Sprechabsichten erstellt worden sind. Hierbei ist zu ergänzen, dass die Autoren die Absicht hatten, ihren Texten Authentizität zu verleihen. Im Lehrbucheil kommen überwiegend Dialoge vor.

Sie werden meistens durch ein Situationsbild unterstützt. Hierzu das folgende Beispiel aus dem Lehrbucheil:



The image shows a page from a textbook. At the top left, there is a logo with the number '1.37' and a small '2' in a yellow box. The main heading reads: 'Hören Sie. Welche Gerichte gibt es nicht mehr? Was bestellen die Gäste? Machen Sie Notizen.' Below this is a photograph of a restaurant scene with a waiter and two customers. To the right of the photo is a dialogue in German. The dialogue consists of several lines of text, each preceded by a colored square or circle. The dialogue is as follows:

- Haben Sie schon bestellt?
- Nein. Was empfehlen Sie?
- Ich kann die Lauchcremesuppe sehr empfehlen und der Schwertfisch schmeckt gut – er hat keine Gräten. Die weißen Bohnen und die Kaninchenkeule sind auch vorzüglich, aber den Thunfisch und die Putenbrust gibt es leider nicht mehr.
- Aha. Und was ist die Tagessuppe?
- Das ist die Lauchcremesuppe.
- Hm. Gibt es die Linsensuppe noch?
- Da muss ich nachfragen, aber ich glaube, sie ist nicht mehr da. ... Tut mir leid. Wir haben keine Linsensuppe mehr.
- Dann nehme ich statt Suppe den Bauernsalat, aber ich möchte keine schwarzen Oliven.

Below the photo, there is another dialogue:

- Wie bitte?
- Bitte nur grüne Oliven, keine schwarzen. Und dann die Kaninchenkeule. Kann ich Kartoffeln statt Polenta bekommen?
- Selbstverständlich. Und für Sie?
- ◆ Ich hätte gern einen kleinen Salat und den Thunfisch.

Abbildung 6.5. Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe/Lehrbucheil, S. 44

Mit den Dialogen werden berufsbezogene Sprechhandlungen behandelt. Außerdem kommen im Lehrwerk noch folgende Texte vor: Prospekte, Anzeigen, Speisekarten, Getränkearten, Preisliste, Reisekatalogartikel und Rechnungen.

Die Aufgaben und Übungen des Lehrwerks dienen zur Vermittlung von Sprachhandlungen, zur Schulung der Aussprache, zur Vermittlung des Wortschatzes und zur Vermittlung von Grammatik vor. Es beinhaltet zahlreiche

Aktivitäten zur Förderung des Sprechens und zur Unterstützung und Herausbildung von Hörverstehensstrategien. Mit den Ausspracheübungen werden lange und kurze Vokale, Akzent und Satzmelodie, Konsonanten und Konsonantenverbindungen geübt. Die Wortschatzaktivitäten dienen zur Festigung vom Wortschatz der jeweiligen Lektion. Diese Aktivitäten erfordern kaum eine Zusammenarbeit mit einem Partner oder einer Gruppe, sondern zumeist eine Einzelarbeit. Die Fertigkeiten Lesen und Schreiben werden nicht so stark trainiert wie die Fertigkeiten Hören und Sprechen.

Das Lehrwerk enthält einerseits geschlossene und formbezogene Aktivitäten, andererseits aber auch offene und mitteilungsbezogene Aktivitäten. Im Lehrwerk wurden folgende geschlossene und formbezogene Übungen festgestellt: Multiple-Choice-Übungen, Lückentexte, Umformungsübungen, Richtig – Falsch Übungen, Zuordnungs-, Einsetz- und Ergänzungsübungen. Dagegen existieren folgende offene und mitteilungsbezogene Aufgaben: Dialoge zusammenstellen (mit vorgegebenen Redemitteln), Erfinden neuer Dialoge, Rollenspiele, ein vorstrukturiertes Gespräch führen und Notizen machen. Diese Aufgaben erfordern zumeist eine Partner- oder Gruppenarbeit.

Im Lehrwerk sind auch einige Aufgaben, die im Plenum oder in Gruppen bearbeitet werden können. Die folgenden Beispiele aus dem Lehrbuch dienen zur Verdeutlichung:



Abbildung 6.6. Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe/Lehrbuchteil, S. 60

4 Wie reagieren Sie in diesen Situationen? Sammeln Sie die Antworten und vergleichen Sie.



1. Die Gäste möchten einen Tisch für heute Abend:
Sie haben keinen Platz mehr.
Sie haben nur einen Tisch neben der Küche.
2. Die Gäste möchten einen Tisch für 19.30 Uhr:
Das Restaurant öffnet erst um 20.00 Uhr.
Sie haben erst um 21.00 Uhr einen Tisch frei.

Abbildung 6.7. Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe/Arbeitsbucheil, S. 94

Die Abbildung 6.6. dient als Beispiel für eine Gruppendiskussion im Unterricht. Die Aufgabe in der Abbildung 6.7. dagegen dient als Beispiel für ein Rollenspiel. Der Lösungsschlüssel befindet sich im Anhang der Lehrerhandreichungen. Hier werden die Lösungen zu den Übungen des Arbeitsbucheils aufgeführt.

6.3.1.8. Methodisch-didaktisches Konzept



Das Lehrwerk wurde nach den Prinzipien des kommunikativ-handlungsorientierten Ansatzes konzipiert. Damit steht das Kommunizieren im Mittelpunkt der Arbeit. Dem Lerner werden bestimmte Sprechabsichten, die er im Beruf anwenden kann, vermittelt. Die Kapitelabschnitte des Lehrbucheils verlaufen meistens nach folgendem Muster:

1. Visuelle Darstellung mit einer kommunikativen Aufgabe,
2. Hörtexte (Dialoge anhören, lesen oder Notizen machen),
3. situative Aufgaben,
4. Redemittel für Dialoge (Dialoge ergänzen und nachspielen).

Diese Art der Vermittlung ist in vielen Kapitelabschnitten festzustellen. Siehe dazu das folgende Beispiel aus dem Lehrbucheil:

2 Auf Reservierungswünsche eingehen

5 Sehen Sie die Bilder an und spielen Sie Dialoge.

6a Hören Sie. Was fragen die Gäste? Notieren Sie.

1

- Restaurant Kookie. Guten Abend.
- Guten Abend. Klein am Apparat. Ich habe gestern einen Tisch für vier Personen reserviert, für Sonntag um halb neun. Wir sind jetzt sieben Personen und nicht vier. Können Sie das ändern? Der Tisch neulich war sehr schön ...
- Da muss ich nachsehen. ... Wo genau möchten Sie sitzen?
- Rechts in der Ecke am Fenster.
- Moment. ... Ja, das geht. Gleiche Uhrzeit?
- Ja. Vielen Dank.
- Gern geschehen. Bis Sonntag.

2

- Kann ich Ihnen helfen?
- Sagen Sie, haben Sie schon geöffnet?
- Tut mir leid. Wir machen erst in einer Stunde auf.
- Das ist ja schade. Hm ...
- Vielleicht ...

6b Spielen Sie den Dialog **2** weiter und machen Sie einen Vorschlag.

später wiederkommen / besser vorher reservieren

7 Spielen Sie.

Gäste	Restaurantpersonal
Ich habe gestern einen Tisch reserviert. Wir sind jetzt sieben Personen. Können Sie das ändern? Der Tisch neulich war sehr schön. Haben Sie schon geöffnet? / Ist schon auf? Das ist ja schade.	Moment./Augenblick. Da muss ich nachsehen. Wo (genau) möchten Sie sitzen? Ja, das geht. / Nein. Das geht leider nicht. Ja./Nein. Wir machen erst in einer Stunde / ... auf. Tut mir leid. /Vielleicht ...

Abbildung 6.8. Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe/Lehrbucheil, S. 10

Dieses Vermittlungsmuster zeigt, dass vor allem die Fertigkeiten Hören und Sprechen trainiert werden. Im Lehrwerk wird davon ausgegangen, dass die ausgewählten Situationen von den Lernenden fachlich und inhaltlich schon beherrscht werden. Mit dem Lehrwerk werden nur die erforderlichen Kompetenzen für die Kommunikation vermittelt.

6.3.1.9. Hinweise für Benutzung

In den Lehrerhandreichungen werden signifikante Informationen über die Benutzung des Lehrwerks mitgeteilt. Sie beinhalten methodisch-didaktische Hinweise zu den einzelnen Aktivitäten. Außerdem enthalten sie Vorschläge zum Unterrichtsverlauf.

6.4. Deutsch im Tourismus

„Deutsch im Tourismus“ wurde von Vedat Martin İnce erstellt und vom Nobel Verlag im Jahre 2011 veröffentlicht. In der folgenden Abbildung wird der Buchumschlag des Lehrbuchs veranschaulicht.

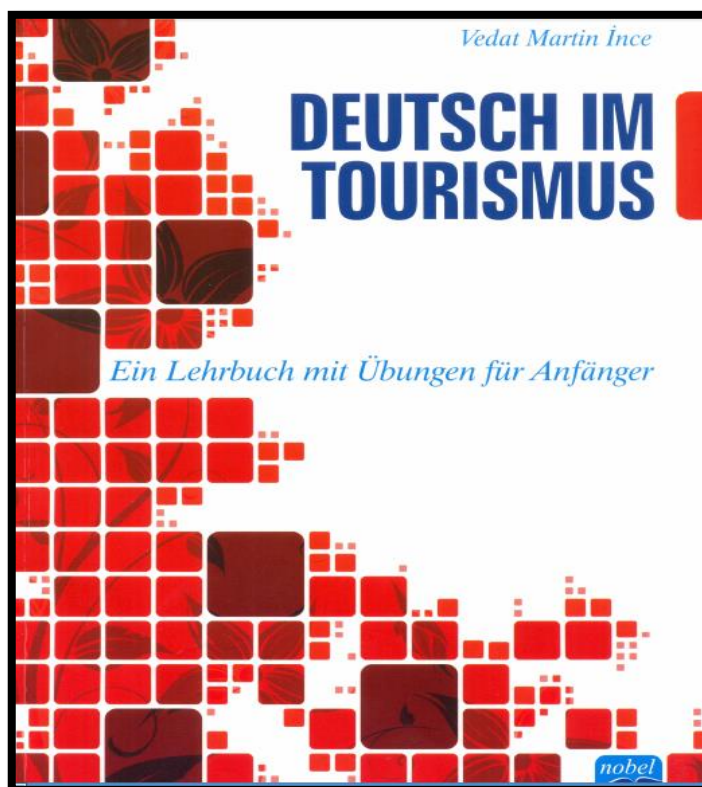


Abbildung 6.9. Buchumschlag - Deutsch im Tourismus Lehrbuch

Das Lehrwerk ist geeignet für die Zielgruppe Erwachsene, die keine Vorkenntnisse im Deutschen besitzen. Im Vorwort des Lehrbuchs wird erläutert, dass das Lehrbuch mit der Niveaustufe A1 beginnt und aus zwölf Lektionen besteht.

„Deutsch im Tourismus“ besteht nur aus einem Lehrbuch. Es ist also kein Lehrwerk, da die folgenden Bestandteile eines Lehrwerks fehlen: Arbeitsbuch, Lehrerhandreichungen und CDs zum Lehr- und Arbeitsbuch.

a. *Lehrbuch*

Das Lehrbuch beinhaltet folgende zwölf Lektionen:

- Ankunft
- Anmeldung
- Ein Zimmer
- Zimmer und Frühstück
- Die Zeit
- Im Hotel
- Essen und Trinken
- Zimmerservice-Auskunft
- Vermieten
- Einkaufen
- Angebote im Hotel
- Abschied

Bei einer Durchsicht der Lektionen wurde festgestellt, dass die Themen und die Lerninhalte (Übungen, Aufgaben, Lesetexte) voneinander abweichen. Einige Kapitelüberschriften (Ein Zimmer, Die Zeit, Vermieten) verweisen nicht darauf, welches Thema im jeweiligen Kapitel behandelt wird.

Das Thema des jeweiligen Kapitels wird im Inhaltsverzeichnis nicht mitgeteilt. Mit der Abbildung 6.10 wird das Inhaltsverzeichnis des Lehrbuchs angeführt:

INHALT			SEITE
A	Redemittel:	Den Gast begrüßen, empfangen. Nach dem Namen fragen.	2-11
	Grammatik:	Satzbau, Fragesatz, Fragewort (Wie, Wo, Woher, Wie alt) Verbe (heißen, sein), Personalpronomen, Konjugation im Präsens, Artikel (bestimmter, unbestimmter und negativ) Phonetik und Artikulation.	
	Wortschatz:	Im Zimmer	
B	Redemittel:	Das Anmeldeformular ausfüllen, Staatsangehörigkeiten, Länder,	12-21
	Grammatik:	Fragen und Antworten mit dem Verb, Verbe (kommen – wohnen), Konjugation im Präsens, Negation (nicht), Zahlen (0 – 100), Ill. Person Singular,	
	Wortschatz:	Im Badezimmer, Berufe	
C	Redemittel:	Anmeldungen annehmen oder ablehnen, Zimmerbesichtigung, Lesetext mit Modalverbe.	22-35
	Grammatik:	Modal Verbe (haben – möchten), Fragen und Antworten mit Modalverbe, Verbe (sehen – bleiben – schreiben), Nominativ – Akkusativ, Zahlen, Komposita Wörter, Plural.	
	Wortschatz:	Auf dem Tisch	
D	Redemittel:	Zimmer anbieten, Frühstücksbestellung annehmen,	36-45
	Grammatik:	Wie viel kostet..., Verb (nehmen – essen – trinken), Trennbare Verben, Verben (füllen – schallen – schließen – rufen – treten- reisen)	
	Wortschatz:	Frühstück	
E	Redemittel:	Die Zeit, Welcher Tag ist heute?, Schriftliche Reservationen, Die Uhrzeit nennen, Wann – Wie lang – Um wie viel Uhr,	46-57
	Grammatik:	Ordinalzahlen, schon – erst,	
	Wortschatz:	Fahrzeuge	
F	Redemittel:	Wo ist – Wo kann..., Tisch reservieren,	58-67
	Grammatik:	Präpositionen, Dativ,	
	Wortschatz:	Speisen	
G	Redemittel:	Bestellen und bezahlen, Bestellung nach der Speisekarte, Speisen erklären,	68-75
	Grammatik:	Verb (essen – trinken), Fragen und antworten (Was ist...? Das ist ...) Adjektive,	
	Wortschatz:	Obst und Gemüse.	
H	Redemittel:	Zimmerservice, Auskunft geben,	76-83
	Grammatik:	Futur, Wünsche und Reklamationen, Mitteilungen,	
	Wortschatz:	Bedeutungen der Piktogramme.	
I	Redemittel:	Ein Auto vermieten, einen Kurzbrief schreiben,	84-91
	Grammatik:	Adjektiv Deklination, Perfekt,	
	Wortschatz:	Neue Verben.	
J	Redemittel:	Einkaufen am Kiosk, Geschenk kaufen,	92-99
	Grammatik:	Rechnen auf Deutsch, Präteritum,	
	Wortschatz:	Am Kiosk, Geschenke	
K	Redemittel:	Den Weg weisen, Ich bin krank, Wäscheret, Aktivitäten.	100-111
	Grammatik:	Satzstruktur mit dem Verb „lassen“	
	Wortschatz:	Wichtige Stadtteile, Körperteile	
L	Redemittel:	Abschied, die Hotelrechnung erklären, Bezahlungen entgegennehmen, Nach der Zufriedenheit fragen, Fundsachen,	110-120
	Grammatik:	Relativsätze, Nebensätze (dass, weil, wie – als, wenn – als, bevor- während – nachdem.)	
	Wortschatz:	---	

Abbildung 6.10. Lehrbuch (Inhaltsverzeichnis, Deutsch im Tourismus)

Das Lehrbuch besteht aus zwölf Lektionen insgesamt. Im Inhaltsverzeichnis werden die Lektionen von A bis L durchnummeriert. Ein Kapitel umfasst mindestens acht Seiten und höchstens vierzehn und ist in drei Teile gegliedert. Die Kapitel haben den folgenden Aufbau:

- Redemittel
- Grammatik (Erklärung der grammatischen Strukturen und Übungen zur Grammatik)
- Wortschatz (Übungen zum Wortschatz)

Die Lektionen beginnen zumeist mit einer visuellen Darstellung und mit einem Dialog. Es kommt in der Regel nur ein Dialog am Anfang des Kapitels vor. Der Dialog soll gelesen und manchmal auch nachgespielt werden. Anschließend folgt mit wenigen Ausnahmen eine Übersetzungsübung. Bei diesen Übungen sollen die Lerner die neuen Redemittel, die in den Dialogen vorkommen, ins Türkische übersetzen. Danach folgt die Grammatikvermittlung. Im Vordergrund des Trainings stehen nicht sprachliche Handlungen, sondern die Übungen zur Grammatik und zum Wortschatz.

6.4.1. Analyse des Lehrbuchs Deutsch im Tourismus

6.4.1.1. Ansatz

Generell befasst sich das Lehrwerk mit Themen aus der Hotel- und Tourismusbranche. Einige Lehrinhalte (Übungen, Aufgaben, Lesetexte) stimmen mit dem Thema des jeweiligen Kapitels nicht überein. Im Lehrbuch werden mit manchen Lesetexten fachübergreifende Themen behandelt.

6.4.1.2. Fachlicher Spezialisierungsgrad

Im Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ geht man davon aus, dass die Lerner fachliche und inhaltliche Vorkenntnisse in den Themen, die im Lehrbuch vorkommen, bereits besitzen. Mit dem Lehrbuch werden bestimmte Redemittel sowie grammatische Strukturen und ein bestimmter Wortschatz in der Zielsprache Deutsch vermittelt.

6.4.1.3. Angabe der Adressaten

Die Zielgruppe wird im Vorwort des Lehrbuchs auf folgende Weise beschrieben: Zielgruppen sind Lerner, die an türkischen Fachhochschulen für Tourismus Deutsch lernen.

6.4.1.4. Lernziele

Ziel des Lehrbuchs ist, dass die Lerner bestimmte grammatische Strukturen beherrschen, den Inhalt eines Textes richtig verstehen und schreiben können und über einen großen Wortschatz zu den ausgesuchten Themen verfügen.

Im Mittelpunkt des Trainings stehen die Fertigkeiten Lesen und Schreiben. Die Sprechfertigkeit wird in einigen Lektionen nicht so intensiv trainiert wie die Fertigkeiten Lesen und Schreiben. Das Lehrbuch beinhaltet keine Aktivitäten für das Hörverstehen. Das heißt, das Hörverstehen wird im Lehrbuch nicht geübt.

Die Lesetexte, die im Lehrbuch vorkommen, unterscheiden sich voneinander. Es gibt Lesetexte mit Aufgaben zum selektiven Verstehen. Hier sollen die Lerner nach dem Lesen des Textes Fragen zum Text beantworten. Die Fragen sind so formuliert, dass die Lerner bestimmte Informationen aus dem jeweiligen Text herausfiltern müssen. Darüber hinaus beinhaltet das Lehrbuch Lesetexte, die schwerpunktmäßig für das Trainieren bestimmter grammatischer Strukturen konzipiert wurden. Texte dieser Art sollen die Lerner nur global verstehen. Die Dialogtexte werden nicht angehört, sondern nur gelesen. Im Lehrbuch werden Dialoge als Lesetexte verwendet. Zunächst sollen die Lerner die Dialoge lesen und sie inhaltlich verstehen. Nach dem Lesen werden deutsche Redemittel, die im Lehrbuch vorkommen, ins Türkische übersetzt. Im Lehrbuch kommen folgende Lesetexte vor: Speise- und Getränkekarten, Anmeldescheine, E-Mails und Briefe. Alle Lesetexte, die im Lehrbuch vorkommen, wurden vom Autor erstellt.

Die Schreibfertigkeit wird mit folgenden Aktivitäten trainiert: Dialoge erstellen, Notizen machen, Fragen (zum Text) beantworten und Texte erstellen. Darüber hinaus kommen Übersetzungsaufgaben vor. Mit solchen Aufgaben werden deutsche Redemittel ins Türkische übersetzt.

Im Lehrbuch gibt es insgesamt 44 Dialoge. Die Arbeitsanweisungen der Dialoge zeigen, dass nicht alle Dialoge in Rollenspielen nachgespielt werden sollen. Das Lehrbuch enthält nur 14 Dialoge, die von den Lernenden zu lesen und nachzuspielen sind. In den Lektionen B, E, F, I, L enthält das Lehrbuch keine Aufgaben für die Sprechfertigkeit.

Die Ergebnisse der Analyse lassen sich wie folgt zusammenfassen: Das Schwergewicht der Fertigkeitsschulung liegt auf den Fertigkeiten Lesen und

Schreiben. Des Weiteren spielen die Wortschatzarbeit und die deutsche Grammatik eine wichtige Rolle.

6.4.1.5. Progression

Das Lehrbuch hat eine zyklische Progression. Im Allgemeinen werden die Sprachmittel im Lehrbuch mehrmalig behandelt und ihre Komplexität erweitert sich im Fortschreiten der Lektionen. Die ansteigende Komplexität ist vor allem in der Grammatik und in den Übungen festzustellen.

Es ist eine grammatische Progression festzustellen. Das heißt, dass die Anordnung und Reihenfolge des Lehrstoffes sich größtenteils an den formalsprachlichen Kategorien der Grammatik orientieren. Damit ist gemeint, dass die Auswahl der Texte, Aufgaben, Übungen und die Auswahl des Wortschatzes nach den grammatischen Kategorien erfolgen.

Eine Lektion des Lehrbuchs besteht aus Grammatik- und Wortschatzvermittlung, und dazu werden viele Übungen angeboten. Dabei stehen die grammatischen Strukturen und der neue Wortschatz im Mittelpunkt des Trainings. Im Lehrbuch wird die eingeführte Grammatik mit zahlreichen Übungen geübt. Dabei verläuft die Grammatikvermittlung deduktiv, d. h. die grammatischen Regeln werden nicht von den Lernenden selbst entdeckt oder formuliert, sondern die Regeln werden im Lehrbuch angegeben und mit den Beispielen verdeutlicht. Hier ist zu ergänzen, dass die Grammatikregeln in der Muttersprache erklärt werden. Anschließend werden sie mit Übungen vertieft. In den Lektionen des Lehrbuchs kommen viele neue Wörter vor, die mit zahlreichen Übungen trainiert werden. Aus der Analyse lässt sich feststellen, dass die Lektionen viel Lernstoff (Grammatik, Wortschatz) enthalten. Hiermit hat das Lehrbuch eine steile Progression.

6.4.1.6. Vermittlungssprache

Das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ ist zweisprachig (Deutsch und Türkisch) angelegt. In diesem Lehrbuch werden Arbeitsanweisungen für die Aktivitäten des Lehrbuchs sowohl in der deutschen Sprache als auch in der türkischen Sprache angeboten. Des Weiteren werden die Grammatikregeln in der Muttersprache erklärt, wie schon oben erwähnt wurde.

6.4.1.7. Lerninhalte und Übungsmaterial

Das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ von Martin Ince enthält zum Großteil Texte, die vom Autor selbst erstellt wurden. Dabei versuchte der Autor, die Dialogtexte so zu gestalten, dass sie authentisch wirken.


Jedoch enthalten viele Dialogtexte sprachliche Fehler, wie in den folgenden Beispielen festzustellen ist:


DIE MINI-BAR

🗣️ ↩️ Spielen Sie den Dialog. Schreiben Sie die Bestellung. (Diyalogu canlandırırken siparişleri kaydediniz.)

Dialog H- 1

- Zimmerservice, kann ich Ihnen behilflich sein?
 - Ja, in meiner Mini - Bar gibt es keinen Wodka und Whisky mehr.
- Wie ist Ihre Zimmernummer bitten?
 - Mein Name ist Martin Kohl vom Zimmer 355 (drei - fünf - fünf).
- In Ordnung. 355. Ich schicke Ihnen Wodka und Whisky auf Ihr Zimmer. Wie viele Flaschen möchten Sie?
 - Drei Flaschen von jeder Art.
- Möchten Sie andere Getränke zum Mischen wie Cola, Sprite.
 - Schicken Sie bitte drei Orangensaft und drei Mineralwasser.
- Wünschen Sie noch etwas? Nüsse, Kartoffelchips...
 - Ja. Bringen Sie bitte etwas zum Knabbern. Und wir brauchen auch noch Eis.
- Okay, Herr Kohl. Ich werde Ihnen drei Flaschen Wodka, drei Whisky, drei Orangensaft, drei Mineralwasser, Knabberzeug, Kartoffelchips und Eis auf Zimmer 355 schicken.
 - Vielen Dank.





Schlagen Sie dem Gast **salzige** Snacks vor, die machen Durst und die Gäste trinken mehr.

ALKOHOLISCHE GETRÄNKE		GETRANKE ZUM MISCHEN	SNACKS
Gin	Raki	Sprite	Mandeln
Wodka	Whisky	Coca - Cola	Erdnüsse
Sekt	Bier	Diät Coke	Kürbiskerne
Kognac	Rotwein	Tonic	Grüne Oliven
Weißwein	Tequila	Mineralwasser	Schwarze Oliven
Brauner Rum		Tomatensaft	Pistazien
Weißer Rum		Kirschsaf	Kartoffelchips
Champagner		Ice-Tee	Schokoladenriegel

Abbildung 6.11. Deutsch im Tourismus, S. 76/H-1

f. L. u. Spielen

EINE STADTRUNDFAHRT

👉 Lesen Sie den Dialog. Spielen Sie weitere Dialoge.

fehlerhaft

Dialog K-22

- Kann ich Ihnen helfen?
 - Meine Frau möchte gerne eine Istanbultour machen.
- Ich kann für Sie eine Reservation machen.
 - Was sieht und macht man bei der Tour?
- Also, zuerst machen Sie Frühstück, dann besuchen Sie die Blaue Moschee, die Hagia Sophia Moschee und das Topkapı Museum. Zuletzt besichtigen Sie die Bosphorus Brücke.
 - Das ist sehr interessant. Wieviel kostet die Tour?
- Eine Istanbultour kostet 150 TL.
 - Das ist billig.
- Soll ich die Tour buchen?
 - Ja, bitte. Meine Frau heißt Margarete Hausmann. Wir haben Zimmer 1056.
- Danke Aufwiedersehen.



- Sie besuchen das Side Anfitheater.
- Sie besichtigen die Beçinburg.
- Sie machen Frühstück.
- Sie können Jet-Ski fahren.

	Kulturtour	Antalyatour	Schiff tour	Kariatour
Was?	Frühstück im Garten	den Wasserfall	die Kara Insel	den <u>Milasbassaaar</u>
	das Side <u>Anfitheater</u>	die Antalya Burg	die Camel Beach	die <u>Beçinburg</u>
	das <u>Aspendos Anfitheater</u>	Mittagessen	die Aquarium Bucht	Mittagessen
Preis?	die Perge <u>Antikstadt</u>	das Antalya Museum	eine <u>Jet-Ski fahrt</u> .	das <u>Gümüşkesengrab</u>
	98 TL.	54 TL.	25 TL.	45 TL.

👉 K-23 Füllen Sie die Lücken aus


Türkisch	Deutsch
Eşim/Kızım/Oğlum bir ... tur yapmak istiyor.	
... turda neler görülür / yapılır?	
Bu çok ilginç.	
Turun fiyatı nedir?	
Bu tur çok pahalı / ucuz.	
Rezervasyon yapayım mı?	

Abbildung 6.12. Deutsch im Tourismus, S. 108/K-22

Bei der Analyse stellte sich heraus, dass die Dialogtexte vor allem morphologische und lexikalische Fehler enthalten. Das heißt, dass mit solchen Texten fehlerhafte Wörter und Strukturen vermittelt werden. In den Abbildungen 6.11. und 6.12. sind

fehlerhafte Stellen rot unterstrichen, um die Fehler zu verdeutlichen. Der Satz „Wie ist Ihre Zimmernummer bitten?“ (Abbildung 6.11.) ist in dieser Form inkorrekt. Hier fehlt nach dem Wort „Zimmernummer“ das Komma und das Wort „bitten“ wird förmlich nicht korrekt verwendet und sollte in der Form „bitte“ angewendet werden. In der Abbildung 6.12. hat der Lehrbuchautor eine falsche Ausdruckweise „Also, zuerst machen Sie Frühstück ...“ verwendet. Diese Ausdrucksweise bedeutet, dass die Gäste das Frühstück selber vorbereiten müssen. In der korrekten Form sollte der Satz lauten „Also, zuerst bekommen Sie Frühstück ...“. Des Weiteren ist zu erwähnen, dass diese Lehrbuchseite zahlreiche Rechtschreibfehler wie „Istanbultour, Aufwiedersehen, Antikstadt, Milasbassaar“ enthält. Darüber hinaus werden deutsche und türkische Wörter wie „Anfitheater, Beçinburg, Gümüşkesengrab“ fehlerhafterweise zusammengesetzt, da solche Schreibweisen in der deutschen Rechtschreibung unzulässig sind.

Im Lehrbuch existieren viele Lesetexte, die nicht themenspezifisch sind. Solche Texte dienen der Vermittlung von bestimmten grammatischen Strukturen. Hierzu die folgenden Beispiele aus dem Lehrbuch:

 **C-20** Lesen Sie den Text. Finden Sie Modal Verbe. (Metni okuyunuz, yardımcı fiilleri bulunuz.)

SUPER COMPUTER

Ein Mann möchte einen neuen Computer kaufen. „Wir haben hier einen Super-Computer“, sagt der Verkäufer, „der weiß alles, der kann sogar sprechen.“ Der Mann will den Computer testen und fragt: „Wo ist mein Chef jetzt?“ Der Computer rechnet einen Moment, dann sagt er: „Ihr Chef ist jetzt in der Lufthansa- Maschine 474 und fliegt nach Tokio. Morgen muss er nach Hongkong fliegen.“ Der Mann ist zufrieden, aber er will noch einen Test machen. Er fragt: „Wo ist mein Vater jetzt?“ Der Computer rechnet wieder und sagt dann: „Ihr Vater und seine Frau machen Urlaub in Bodrum. Sie sitzen jetzt beim Frühstück im Sea Garden.“ Der Mann sagt „mein Vater ist seit 5 Jahren tot, und meine Mutter ist im Krankenhaus.“ „Oh, das tut mir Leid“, sagt der Verkäufer. „Du musst noch einmal rechnen. Aber bitte genau, du darfst keine Fehler machen!“ Der Computer sagt: „Ich mache keine Fehler. Der Mann seiner Mutter ist tot. Sein Vater macht Urlaub in Wien.“





Abbildung 6.13. Deutsch im Tourismus, S. 31/C-20

 F-9 Lesetext

Mein Haus

Mein Haus ist in der Atatürkstraße. Wir sind jetzt vor dem Haus. Es hat zwei Stockwerke und liegt in einem Garten. Unten im Erdgeschoß wohne ich mit meiner Frau und meinen Kindern; über uns wohnt Familie Greiner. Über der Haustür ist die Hausnummer: 8.

Die Wohnung oben hat einen Balkon. Er ist über der Haustür. Auf dem Dach können Sie die Antenne und den Kamin sehen. Links neben dem Haus ist die Garage für mein Auto. Gehen Sie jetzt mit mir ins Haus! Im Hausflur ist die Treppe. Aber wir wollen nicht nach oben gehen, sondern im Erdgeschoß bleiben.

Gehen Sie nicht durch diese Tür! Hinter dieser Tür ist die Kellertreppe. Unten im Keller ist nur die Heizung. Bitte treten Sie ein! Jetzt sind wir im Flur. Hier ist die Garderobe. Hier links ist das Wohnzimmer; neben dem Wohnzimmer ist mein Arbeitszimmer. Dort hinten sind das Kinderzimmer und das Schlafzimmer, und hier rechts ist die Küche. Zwischen der Küche und dem Schlafzimmer sind das Bad und die Toilette.

Wir gehen jetzt nach links ins Wohnzimmer. Das Sofa dort an der Wand und die Sessel sind neu. Den Esstisch und die Stühle wollen wir ans Fenster stellen. Morgen kommt unser Komputer. Den stellen wir in die Ecke dort. Der Teppich ist nicht groß, wir müssen noch einen Teppich kaufen. Über das Sofa wollen wir noch ein Bild von dem Bosphorus hängen.

Ist dieses Haus nicht sehr schön? Es ist mein Haus, und ich liebe es sehr.




Abbildung 6.14. Deutsch im Tourismus, S. 62/F-9

In den obigen Beispielen ist festzustellen, dass bestimmte grammatische Phänomene in die Texte eingebettet wurden. Dabei wirken sie überhaupt nicht authentisch.

Hier ist zu ergänzen, dass nur bei der Auswahl der E-Mails authentische Bildmaterialien verwendet wurden.

Die Aufgaben und Übungen des Lehrwerks dienen zur Vermittlung des Wortschatzes und zur Vermittlung von grammatischen Strukturen. Dagegen wird die Sprechfertigkeit in geringerem Maße trainiert. Im Lehrbuch existieren nur 14 Dialoge, die von den Lernenden nachgespielt werden sollen. Außer diesen Aufgaben enthält das Lehrbuch keine Aktivitäten, die für die Förderung des Sprechens verwendet werden können. Es gibt auch kaum Aktivitäten für die deutsche Aussprache.

Das Lehrbuch enthält hauptsächlich geschlossene Aktivitäten, und sie bestehen größtenteils aus Grammatik- und Wortschatzübungen. Es kommen folgende geschlossene Übungen vor: Lückentexte, Umformungsübungen, Richtig – Falsch Übungen, Zuordnungs-, Einsetz- und Ergänzungsübungen. Die aufgezählten Übungstypen sollen in Einzelarbeit bearbeitet werden.

Im Vergleich zu den geschlossenen Aktivitäten ist die Anzahl der offenen und halboffenen Übungen sehr gering. Folgende offene und halboffene Aufgaben

wurden festgestellt: Übersetzungen, Fragen beantworten und Dialoge nach vorgegebenem Muster erstellen. Bei den Übersetzungsaufgaben werden zumeist deutsche Redemittel ins Türkische übersetzt. Jedoch gibt es auch Aufgaben, in denen die türkischen Redemittel ins Deutsche übersetzt werden. Zu den halboffenen Aufgaben zählen einige Dialogaufgaben, in denen die Lernenden beinahe identische Dialoge nach vorgegebenen Muster erstellen sollen. Diese Aufgaben sollen in Partnerarbeit bearbeitet werden.

Es wurde festgestellt, dass die deutschen Arbeitsanweisungen der Aktivitäten zumeist unklar und fehlerhaft sind. Dazu die folgenden Beispiele:


 **A-3 Füllen Sie die Lücken aus.** (Boşlukları doldurunuz.)

Deutsch	Türkisch
Sie wünschen bitte?	
Was kann ich für Sie tun?	
Kann ich Ihnen helfen?	
Wie ist Ihr Name? / Wie heißen Sie?	
Mein Name ist Lottes / Ich heiße Markus Zinnert	
Augenblick bitte / Entschuldigung bitte	
Guten Morgen, Guten Tag, Guten Abend, Gute Nacht.	
Herzlich willkommen im Hotel...!	

Abbildung 6.15. Deutsch im Tourismus, S. 2/A-3

B-19 Mensche Lesen Sie die Texte. (Metinleri okuyunuz.)


Das ist Anna Ziebert. Sie kommt aus der Schweiz aus Zürich. Sie besucht jedes Jahr das Hotel und bleibt zwei Wochen. Sie ist 25 Jahre alt und ledig. Frau Ziebert studiert in Bern. Sie hat einen Hund, er heißt „Dixi“. Dixi ist auch im Hotel mit Frau Ziebert. Sie hat ein Hobby; mit Dixi schwimmen. Sie hat das Zimmer 212



Andreas und Karin Scheibe kommen aus Deutschland. Andreas ist 39, Karin ist 37 Jahre alt. Sie sind Ärzte und arbeiten zusammen im Krankenhaus. Aber eine Praxis haben sie auch. Herr Scheibe ist Kardiologe und Frau Scheibe ist Augenärztin. Sie haben keine Kinder. Andreas und Karin stehen jeden Morgen früh auf. Sie machen auf dem Sportplatz die Morgen-Gymnastik. Ihr Hobby ist Sport machen. Ihr Zimmer ist 210.



Markus Fischer ist ein Komputertechniker. Er hat in Wien eine Komputefirma. Er ist 54 Jahre alt und mit Gabriele verheiratet. Er kommt aus Österreich. Er hat vier Kinder. Elke und Sabine sind 19 Jahre alt, sie sind Zwillinge. Jörg ist 8, Thomas ist 6 Jahre alt. Elke und Sabine bleiben im Zimmer 209, Jörg und Thomas in 208 und Herr und Frau Fischer in 207. Herr Fischer ist das erste Mal im Hotel.



Gerhard Bentel ist 38 Jahre alt und Ingenieur von Beruf. Er ist Deutscher, aber lebt für eine kurze Zeit in der Türkei. Herr Bentel hat ein Kind. Er arbeitet bei Weidemann & Co. Herr Bentel ist für eine Geschäftsreise im Hotel. Er bleibt nur eine Nacht. Seine Zimmernummer ist 206.




Abbildung 6.16. Deutsch im Tourismus, S. 20/B-19

Mit dem Ausdruck „Füllen Sie die Lücken aus“ ist gemeint, dass die deutschen Redemittel von den Lernenden ins Türkische übersetzt werden sollen. Auch die türkische Arbeitsanweisung „Boşlukları doldurunuz“ bedeutet, dass die Lücken nur ausgefüllt werden sollen. Das erste Beispiel zeigt also, dass die Arbeitsanweisungen in den beiden Sprachen nicht klar definiert sind. Dagegen weisen das zweite und dritte Beispiel sprachliche Fehler in den Arbeitsanweisungen auf.

Das Lehrbuch hat keinen Lösungsschlüssel für die Aktivitäten, die im Lehrbuch vorkommen.

6.4.1.8. Methodisch-didaktisches Konzept

Das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ basiert nicht auf einer einzigen Methode, sondern es beruht überwiegend auf dem Prinzip der Grammatik-Übersetzungsmethode (GÜM) und auf dem Prinzip der audiolingualen Methode (ALM). Im Lehrbuch wurden folgende Merkmale der GÜM und der ALM festgestellt:

Tabelle 6.5: Methode des Lehrbuchs Deutsch im Tourismus

Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“	Merkmale der GÜM	Merkmale der ALM
Grammatik	- deduktiv - kognitive Lerntheorie	- optische Signale - die Verdeutlichung übergreifender Zusammenhänge in Tabellenform - zyklische Grammatikprogression
Aktivitäten	- Satzbildung zu den Grammatikregeln - Übersetzung - Lückentexte (Grammatikformen ergänzen)	- Satzmusterübungen (Pattern Drills) - Umformungsübungen (Frage-Antwort-Übungen)
Textsorten	---	- Dialoge - Informationstext (ohne Bezug zum Lektionsthema)
Wortschatz- vermittlung	- Wörterverzeichnis ist zweisprachig angelegt (Deutsch-Türkisch)	---
Aussprache	- die deutsche Aussprache wird nicht erklärt	---

Die grammatischen Phänomene werden meistens deduktiv vermittelt, d. h. die Grammatikregeln werden angegeben und mit Beispielen verdeutlicht, wie es in der GÜM der Fall ist.

Dazu das folgende Beispiel aus dem Lehrbuch:

I-10 Grammatik (Perfekt)

Perfekt (Geçmiş zaman)
 Herhangi bir olayın kesin olarak bittiğini ya da bitmiş bir olayın anlatımı sırasında kullanılır. Almanca'nın günlük kullanımında ağırlıklı olarak bu yapı kullanılır. Türkçe'ye aktarıırken bilinen geçmiş zaman (-di'li geçmiş) kullanılır.
 "haben – sein" yardımcı fiilleri ile kurulur. Tüm fiillerin, bu iki fiilden biri yardımcı fiildir. Perfekt bir cümle kurarken; özneden sonra, haben veya sein fiili özneye göre çekilir. Diğer öğeler ondan sonra yerlerini alır ve cümlenin sonuna asıl fiilimizin "Partizip Perfekt" hali ile yerini alır.

Örn: Ben bir araba satın aldım. → Ich habe ein Auto gekauft.

Infinitiv	Partizip Perfekt				haben	sein	
kaufen	ge	kauf	t	Ich	habe	bin	
zumachen	zu	ge	mach	t	Du	hast	bist
besuchen		besuch	t	er-sie-es	hat	ist	
arbeiten	ge	arbeit	et	Wir	haben	sind	
antworten	ge	antwort	et	Ihr	habt	seid	
				Sie sie	haben	sind	

Yani:

Ich	habe	ein Buch	gekauft.
ÖZNE	Y.F	NESNE	ASIL FİİL

- ge- ön ekini almayanlar:**
 - besuchen, verstehen gibi ayrılmayan fiilleri
 - ieren ile biten fiiller. studieren, diktieren
 - be-, ve- ön ekini alanlar.
- "sein" fiilini kullanan fiiller**
 kommen, gehen, fahren, eintreten gibi fiiller perfekti "sein" ile kurar. Çünkü bir noktadan başka bir noktaya olan hareketi ifade ederler.

Abbildung 6.17. Deutsch im Tourismus, S. 89/I-10

Im obigen Beispiel lässt sich feststellen, dass das Grammatikpensum als erstes genannt wird. Danach werden die Grammatikregeln in der Muttersprache formuliert. Anschließend wird die Regel zur Bildung des Perfekts sowohl in der Muttersprache als auch in der Zielsprache jeweils mit einem Beispielsatz belegt. Die Lernenden sollen die Grammatikregeln bewusst erfassen und anwenden (kognitive Lerntheorie) können. Die behandelten Grammatikregeln werden mit darauffolgenden Übungen intensiv geübt. Jedoch umfasst das obige Beispiel auch Prinzipien der ALM wie optische Hervorhebungen (Fettdruck, Farbe) oder die Verdeutlichung übergreifender Zusammenhänge in Tabellenform, welche zu den Merkmalen der Grammatikdarstellung der ALM gehören. Des Weiteren ist die Grammatikprogression zyklisch, d. h. die grammatischen Strukturen werden immer wieder aufgegriffen und werden nach ansteigender Komplexität vermittelt.

Die Übungsschwerpunkte sind vor allem Lückentexte, Satzmusterübungen (Pattern-Drills), Umformungsübungen, Übersetzungen und Satzbildung zu den Grammatikregeln. Darüber hinaus kommen auch einige Dialogaufgaben vor, wie schon oben erwähnt wurde. Jedoch basieren die Aktivitäten größtenteils auf Sprachwissen. Das heißt auch gleichzeitig, dass die Sprechfertigkeit nicht in den Mittelpunkt des Trainings gestellt wird.

Im Lehrbuch verläuft die Wortschatzvermittlung zweisprachig. Die neuen Wörter werden sowohl in der deutschen als auch in der türkischen Sprache vermittelt.

Die deutsche Aussprache spielt keine wichtige Rolle. Das Lehrbuch bringt in der ersten Lektion nur eine einzige Ausspracheübung.

Im Zentrum des Trainings stehen die grammatischen Strukturen und der Wortschatz. Die Lektionen des Lehrbuchs verlaufen meistens nach dem folgenden Vermittlungsmuster:

- 1- Dialog mit einem Situationsbild,
- 2- Übersetzung,
- 3- Grammatik,
- 4- Übungen zur Grammatik,
- 5- Informationstext,
- 6- Wortschatz,
- 7- Übungen zum Wortschatz.

Die Lektionen beginnen mit einem Dialog und der Dialog wird durch ein Situationsbild unterstützt. Danach folgt die Übersetzungsaufgabe. In den Übersetzungsaufgaben werden themenbezogene Redemittel entweder aus der Zielsprache in die Muttersprache oder aus der Muttersprache in die Fremdsprache übersetzt. Nach den Übersetzungsaufgaben kommt meistens die Grammatikdarstellung. Anschließend werden die Grammatikregeln mit zahlreichen Übungen trainiert. Dazu die folgenden Beispiele aus dem Lehrbuch:

 **Menschen - Länder – Sprachen – Staatsangehörigkeiten**

♀	Menschen	♂	Land	Sprache	Städte
	die Türkin	der Türke	die Türkei	Türkisch	Ankara, İstanbul, İzmir
	die Deutsche	der Deutscher	Deutschland	Deutsch	Berlin, München, Hamburg
	die Österreicherin	der Österreicher	Österreich	Deutsch	Wien, Graz, Innsbruck
	die Schweizerin	der Schweizer	die Schweiz	Deutsch, Französisch, Italienisch	Bern, Zürich, Basel
	die Engländerin	der Engländer	England	Englisch	London, Glasgow, York
	die Französin	der Franzose	Frankreich	Französisch	Paris, Lyon, Toulouse

ÜBUNGEN

 **B-5 Ergänzen Sie.** (Boşlukları doldurunuz.)

wohnen	kommen
1. Ich _____ in Bochum.	1. _____ Kristin?
2. Der Mann _____ in Bodrum.	2. Ich _____ aus der Türkei.
3. _____ Frau Carolin in Milas?	3. Helga _____ aus Salzburg.
4. _____ Sie in Marmaris?	4. _____ Frau Kafke aus Bochum?
5. Er _____ in dem Auto.	5. Ich _____ aus Ankara.
6. Wo _____ du?	6. Du _____ aus Erzincan.
7. Ich _____ mit Jan Peter.	7. _____ die Greiners aus Ürgüp?
8. _____ du in der Schweiz?	8. _____ Sie?
9. Herr Öztürk _____ in Milas.	9. Ja, ich _____ aus England.
10. Wir _____ in İstanbul.	10. Nein, sie _____ nicht aus Frankreich.

 **B-6 Antworten Sie.** (Soruya yanıt veriniz.)

1. Wohnen Sie in Milas?	Ja....
2. Kommst du aus Duisburg?	Nein....
3. Kommt Goethe aus Deutschland?	
4. Wohnt Tarkan in İstanbul?	
5. Kommt Roberto Carlos aus England?	
6. Wo wohnt Abdullah Gül?	
7. Wo wohnen Heidi und Peter?	
8. Kommen Sie aus Bursa?	
9. Wohnen Kerem und Asli in der Türkei?	
10. Kommen Sie aus der Schweiz?	

Abbildung 6.18. Deutsch im Tourismus, S. 14

Die Informationstexte kommen nur in manchen Lektionen vor. Am Ende eines Kapitels werden in der Regel die neuen Wörter vermittelt und mit vielen Übungen intensiv geübt.

6.4.1.9. Hinweise für die Benutzung

Es gibt keine Lehrerhandreichungen oder zusätzliche Materialien, in denen methodisch-didaktische Hinweise zu den Aktivitäten, die im Lehrbuch vorkommen, mitgeteilt werden. Im Vorwort des Lehrbuchs wird ganz kurz präsentiert, wie der Wortschatz gelernt werden soll. Hier wird anhand von Beispielen gezeigt, wie die neuen Wörter im Sinnzusammenhang eingeprägt werden können.

6.5. Die Ergebnisse der Analyse

Die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ und „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ und das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ wurden nach den Analysekriterien von Buhlmann und Fearn (2000) untersucht. Die Analyseergebnisse machen deutlich, dass die oben erwähnten Lehrwerke sehr unterschiedlich konzipiert sind im Vergleich zu dem an dieser Stelle besprochenen Lehrbuch. Die Unterschiede liegen generell im Aufbau der Lektionen und der Vermittlung der Lerninhalte. Sie zeigen methodisch-didaktische Unterschiede.

In der folgenden Tabelle wurden die kongruenten Sprechabsichten aus den untersuchten Lehrmaterialien zusammen mit der Seitennummer aufgelistet. Diese Sprechintentionen (siehe Tabelle 6.6) kommen entweder in allen drei erwähnten Lehrmaterialien vor oder sie erscheinen mindestens in zwei der drei untersuchten Lehrmaterialien. Sie kommen größtenteils mit unterschiedlichen Themenüberschriften in den untersuchten Lehrwerken oder im untersuchten Lehrbuch vor. In solchen Fällen werden für die konvergenten Sprechabsichten entweder neue Themenüberschriften erdacht oder die Themenüberschriften des Lehrwerks „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ werden übernommen.

Tabelle 6.6: Kongruente Sprechabsichten aus den untersuchten Lehrwerken und aus dem untersuchten Lehrbuch

	<i>Die kongruenten Sprechabsichten aus den untersuchten Lehrwerken und aus dem untersuchten Lehrbuch</i>	<i>Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe</i>	<i>Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe</i>	<i>Deutsch im Tourismus</i>
1	Gäste empfangen	S. 8	S. 11	S. 2
2	Gäste begrüßen	S. 9	S. 11	S. 2
3	Vermittlung von Unterkünften (Zimmerkategorien, Zimmerpreise)	S. 19	S. 74	S. 36
4	Hotel empfehlen und reservieren bei Weiterreise	S. 29	S. 86	S.46
5	Reservierungen für das Hotelrestaurant entgegennehmen	S. 43	S. 10	S. 64
6	Bestellungen entgegennehmen (Essen, Getränke)	S. 44	S. 38	S. 68
7	Auf Wünsche und Reklamationen reagieren	S. 50	S. 48	S. 78
8	Wege beschreiben	S. 71	S. 71	S. 100
9	Die Rechnung erklären	S. 78	S. 57	S. 110
10	Bezahlung entgegennehmen	S. 79	S. 55	S. 113
11	Gäste verabschieden (Check-out)	S. 81	S. 59	S. 117
12	Fragen und nachfragen (Nach dem Namen fragen und buchstabieren)	S. 10	-	S. 2
13	Anmeldungen entgegennehmen (Check-in)	S. 11	-	S. 12
14	Aufs Zimmer bringen	S. 13	-	S. 28
15	Zimmerbesichtigung	S. 18	-	S. 28
16	Ins Zimmer einweisen	S. 49	-	S. 28
17	Bestellungen für das Frühstück aufnehmen	S. 22	-	S. 38
18	Schriftliche Zimmerreservierungen beantworten	S. 30	-	S. 50
19	Reservierungen per Fax oder E-Mail bestätigen	S. 33	-	S. 49
20	Auskunft über die Orte im Hotel und in der Hotelumgebung geben	S. 42	-	S. 59
21	Die Uhrzeit nennen	S. 38	-	S. 51
22	Öffnungszeiten nennen	S. 39	-	S. 53
23	Mitteilungen entgegennehmen und Nachrichten übergeben	S. 52	-	S. 82
24	Einen Mietwagen besorgen bzw. ein Auto vermieten	S. 54	-	S. 84
25	Essen aufs Zimmer bringen (Zimmerservice)	S. 58	-	S. 73
26	Verkäufe im Hotelkiosk	S. 59	-	S. 92
27	Dienstleistungen anbieten	S. 60	-	S. 105
28	Sport- und Freizeitprogramme im Hotel anbieten	S. 61	-	S. 109
29	Kunden beim Einkaufen (Hotelboutique) beraten	S. 69	-	S. 98
30	Die Zufriedenheit der Gäste (die Meinungen über das Hotel) erfragen	S. 80	-	S. 117
31	Fundsachen	S. 82	-	S. 118
32	Sehenswürdigkeiten empfehlen	S. 70	S. 65	-
33	Lokale Hinweise geben	S. 72	S. 69	-
34	Gerichte erklären und empfehlen	-	S. 21	S. 74

Aus der obigen Tabelle wird ersichtlich, dass die ersten elf Sprechabsichten sowohl in den beiden untersuchten Lehrwerken als auch in dem untersuchten Lehrbuch vorkommen.

Die Sprechintentionen 12 bis einschließlich 31 gibt es nicht in allen drei untersuchten Lehrmaterialien, sondern sie kommen nur im Lehrwerk „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ und im Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ vor. Somit beinhalten die beiden letztgenannten Lehrmaterialien insgesamt 31 gemeinsame Sprechabsichten.

Des Weiteren wurde bei der Analyse festgestellt, dass das Lehrwerk „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ auf der Niveaustufe A2 sprachlich und methodisch auf „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ auf der Niveaustufe A1 aufbaut. Hier ist zu erwähnen, dass die untersuchten Lehrwerke von denselben Autoren (Ulrike Cohen und Nicoletta Grandi) erstellt wurden. In den beiden Lehrwerken kommen insgesamt 13 kongruente Sprechabsichten vor.

In den oben erwähnten Lehrmaterialien wurden auch viele Sprechabsichten gefunden, welche nicht als kongruente Sprechintentionen kategorisiert wurden. Sie sind hier nicht weiter relevant, da das Hauptinteresse der vorliegenden Untersuchung auf der Feststellung der gemeinsamen Sprechabsichten liegt.

In allen drei untersuchten Lehrmaterialien werden fachliche und inhaltliche Vorkenntnisse vorausgesetzt. Mit den Lehrmaterialien werden nur die erforderlichen Kompetenzen für die Kommunikation vermittelt.

In den untersuchten überregionalen Lehrwerken „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ und „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ spielen Hörtexte (Dialoge) eine wichtige Rolle. Mit den Dialogen werden Kommunikationssituationen zwischen Angestellten (Hotelangestellte, Angestellte in der Touristen-Information) und deutschsprachigen Gästen trainiert. Hier stehen die Fertigkeiten Hören und Sprechen im Mittelpunkt des Trainings. Im Vergleich dazu hat das untersuchte regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ keinerlei Aktivitäten für das Hörverstehen. Auch die Sprechfertigkeit wird nicht so intensiv trainiert wie die Fertigkeiten Lesen und Schreiben. Des Weiteren stellte sich bei der Analyse heraus, dass die Wortschatzarbeit und die deutsche Grammatik eine wichtige Rolle im untersuchten Lehrbuch spielen.

Darüber hinaus wurde festgestellt, dass das Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ zweisprachig (Deutsch und Türkisch) aufgebaut ist. Es werden die Arbeitsanweisungen für die Aktivitäten sowohl in der deutschen Sprache als auch in der türkischen angeboten. Ferner werden die deutschen Grammatikregeln in der Muttersprache der Nutzer (Türkisch) erklärt. Im Vergleich dazu sind die überregionalen Lehrwerke nur einsprachig angelegt.

Bei der Analyse stellte sich heraus, dass die Texte der überregionalen Lehrwerke sehr authentisch wirken. In den Lehrwerken kommen vorwiegend Dialoge vor. Das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ enthält auch authentische Dialogtexte. Jedoch enthalten sie viele sprachliche Fehler. In dem erwähnten Lehrbuch existieren aber auch zahlreiche synthetische Texte. Diese dienen der Vermittlung von bestimmten grammatischen Strukturen.

Die Analyse ergab, dass die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei – Aktuelle Ausgabe“ und „Herzlich willkommen – Aktuelle Ausgabe“ Aktivitäten zur Vermittlung von Sprachhandlungen, zur Schulung der Aussprache, zur Vermittlung des Wortschatzes und zur Vermittlung von Grammatik enthalten. Außerdem werden sehr viele Aktivitäten für die Förderung des Sprechens und für die Unterstützung und Herausbildung von Hörverstehensstrategien angeboten. Dagegen kommen im regionalen Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ vorwiegend Übungen zur Vermittlung von Wortschatz und von grammatischen Strukturen vor. Die Sprechfertigkeit wird in dem erwähnten Lehrbuch sehr wenig trainiert.

Bei der Analyse stellte sich auch heraus, dass die hier besprochenen Lehrwerke gegenüber dem untersuchten Lehrbuch methodische Unterschiede zeigen. Die überregionalen Lehrwerke wurden nach den Prinzipien des kommunikativ-handlungsorientierten Ansatzes entwickelt. In den analysierten Lehrwerken steht also das Kommunizieren im Zentrum der Arbeit. Das regionale Lehrbuch beruht dagegen auf dem Prinzip der Grammatik-Übersetzungs-Methode und der audiolingualen Methode. Hier steht also das Sprachwissen im Mittelpunkt der Arbeit.

Durch die Lehrwerkanalyse wurden gemeinsame Sprechintentionen festgestellt, welche in allen drei untersuchten Lehrmaterialien vorkommen, wie schon oben erwähnt. Die Analyseergebnisse und insbesondere die herausgefilterten

Sprechabsichten (die kongruenten Sprechintentionen) wurden bei der Entwicklung des Fragebogens (siehe Anhang) für die quantitative Datenerhebung verwendet.

7. DATENANALYSE

7.1. Fragebogen

Demographische Daten der Teilnehmer

Bei der Frage nach dem Alter und dem Geschlecht der Hotelangestellten wurden folgende Angaben gemacht:

Frage 1: Alter

Tabelle 7.1: Altersfrequenz

	<i>Alter</i>	<i>Frequenz</i>	<i>Prozent</i>
Gültig	16-17	3	3,0
	18-19	6	6,0
	20-24	25	25,0
	25-29	32	32,0
	30-34	14	14,0
	35-39	12	12,0
	40-45	7	7,0
	über 46	1	1,0
	Total	100	100,0

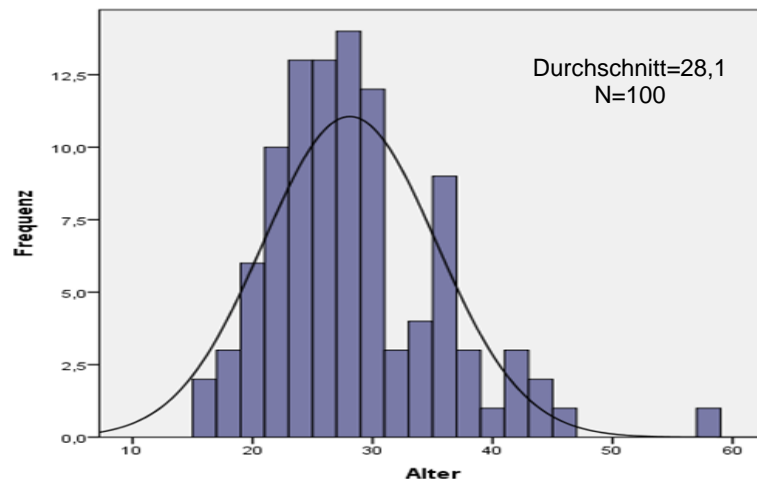


Abbildung 7.1. Altersgruppen der befragten Personen

3 Personen sind zum Zeitpunkt der Befragung 16-17 Jahre alt, 6 Personen haben ein Alter von 18 bis 19 Jahren. 25 Personen sind in der Altersgruppe 20 bis 24 Jahre. Der größte Anteil der Befragten hat ein Alter von 25 bis 29 Jahren zum Zeitpunkt der Befragung (32 Personen). 14 Personen sind zwischen 30 und 34

Jahre alt und 12 Personen zwischen 35 und 39 Jahre. Des Weiteren haben 7 Personen ein Alter von 40 bis 45 Jahren. Nur eine Person ist älter als 46 Jahre. Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 28 Jahre.

Bei der Frage 2 wurden die Hotelangestellten nach der Stadt gefragt, in der sie arbeiten.

Frage 2: Stadt

Tabelle 7.2: Arbeitsorte der Befragten

	Stadt	Frequenz	Prozent
Gültig	Ankara	21	21,0
	Antalya	77	77,0
	Aydın	1	1,0
	Muğla	1	1,0
	Total	100	100,0

21% der Befragten arbeiten in Ankara. Mehr als drei Viertel der befragten Personen sind in der Stadt Antalya tätig (77%). Jeweils 1% der Befragten arbeiten in den Städten Aydın und Muğla.

Frage 3: Geschlecht

Tabelle 7.3: Geschlechteranteil der Befragten

	Frequenz	Prozent
Weiblich	34	34,0
Männlich	66	66,0
Total	100	100,0

34% der Befragten sind weiblich 66% der befragten Personen sind männlich.

Die Frage 4 gibt Auskunft über die Berufsjahre der befragten Personen, die im Tourismusbereich tätig sind.

Frage 4: Wie lange arbeiten Sie im Tourismusbereich?

Tabelle 7.4: Anzahl der Berufsjahre

	<i>Berufsjahre</i>	<i>Frequenz</i>	<i>Prozent</i>	<i>Prozent (Gültig)</i>
Gültig	1-5 Jahre	37	37,0	40,2
	6-10 Jahre	30	30,0	32,6
	Über 10 Jahre	25	25,0	27,2
	Total	92	92,0	100,0
Keine Antwort	System	8	8,0	
Total		100	100,0	

37 Personen und damit 40,2% der befragten Personen arbeiten zwischen 1 und 5 Jahren im Tourismusbereich, weitere 30 Personen (32,6%) zwischen 6 und 10 Jahren und 25 Personen (27,2%) über 10 Jahre. 8 Personen machten zu dieser Frage keine Angabe.

Mit der Frage 5 wurde festgestellt, ob die befragten Personen als feste Mitarbeiter oder als Praktikanten in einem Hotel tätig sind.

Frage 5: Fester Mitarbeiter oder Praktikant

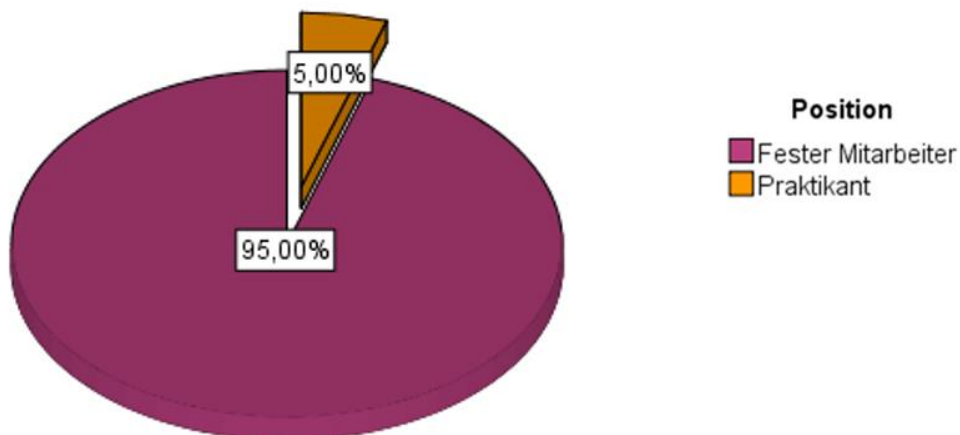


Abbildung 7.2. Prozentzahl - Fester Mitarbeiter und Praktikant

Wie in der oberen Grafik festzustellen ist, sind nur 5% der befragten Personen in einem Hotel als Praktikanten beschäftigt. Die restlichen 95 Prozent arbeiten als feste Mitarbeiter in einem Hotel.

Bei der Frage 6 wurden die Befragungsteilnehmer nach ihren Berufen gefragt.

Frage 6: Beruf

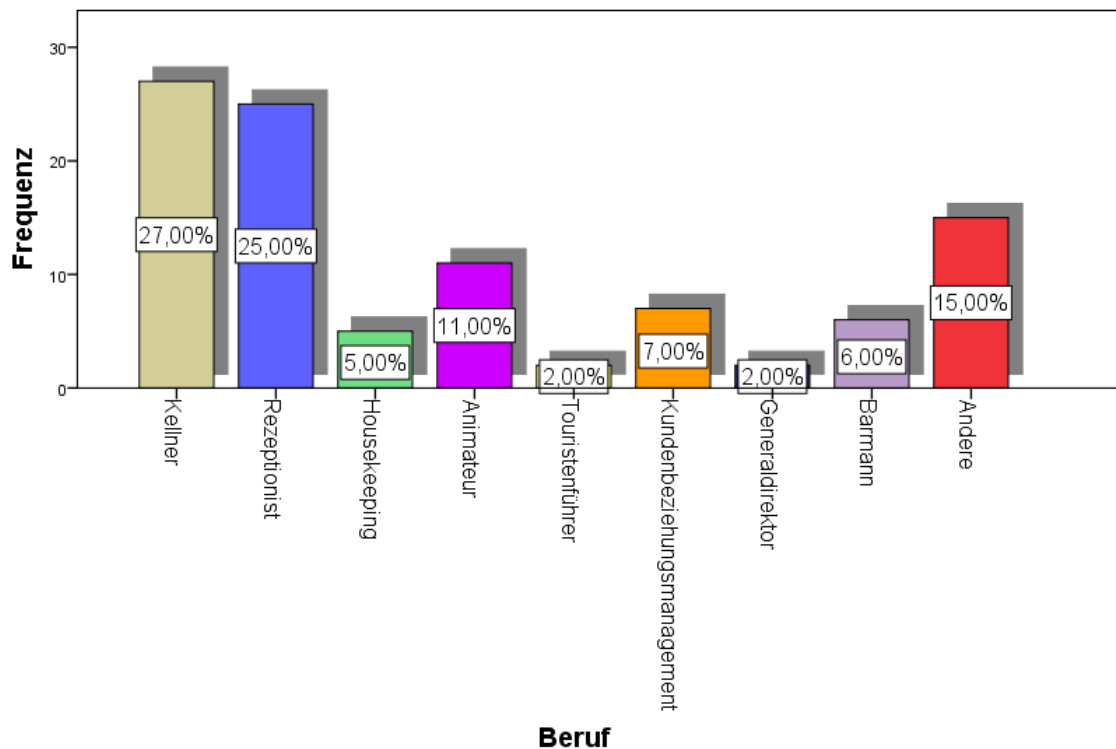


Abbildung 7.3. Prozentzahl der Berufe

Der größte Anteil der Teilnehmer (27%) arbeitet als Kellner in einem Hotel. Die zweitgrößte Gruppe stellt sich als die der Rezeptionisten (25%) heraus, welche an der Umfrage teilgenommen haben. Des Weiteren arbeiten 5% der Befragten im Bereich Housekeeping. Der Beruf Animateur ist mit 11 Prozent vertreten. Darüber hinaus arbeiten 2% der Befragten als Touristenführer, 7% üben den Beruf Kundenbeziehungsmanagement aus, weitere 2% der Befragten sind als Generaldirektoren in einem Hotel tätig. An der Umfrage haben auch Hotelangestellte teilgenommen, welche als Barmann (6%) arbeiten. 15% der Befragten haben angekreuzt, dass sie in einem anderen Beruf tätig sind, jedoch teilten sie nicht mit, in welchem Beruf sie arbeiten.

In Frage 7 wurden die Hotelangestellten nach ihrem Bildungsstand gefragt.

Frage 7: Bildungsstand

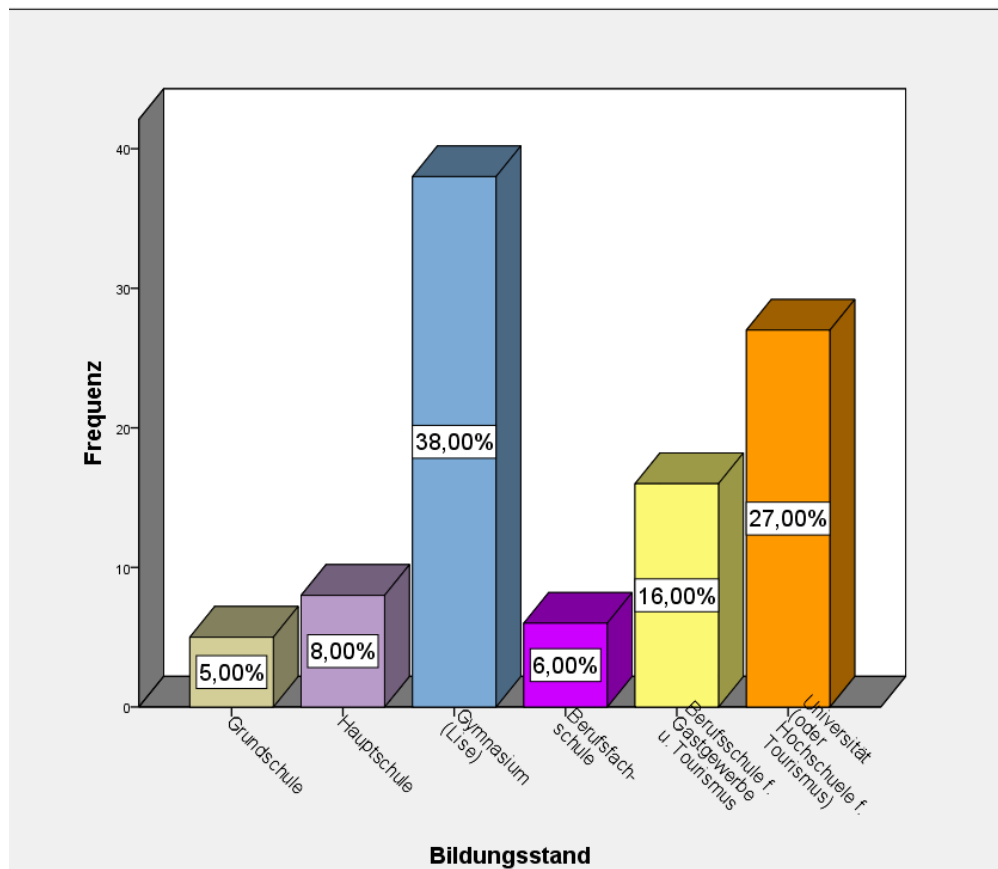


Abbildung 7.4. Prozentzahl - Bildungsstand

Es wurde festgestellt, dass 5% der Befragten allein die Grundschule besucht hatten, 8% die Hauptschule, 38% das Gymnasium (Lise), 6% die Berufsfachschule, 16% die Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus und 27% die Universität (oder Hochschule für Tourismus).

Mit der Frage 8 sollte herausgefunden werden, wie die Befragungsteilnehmer Deutsch gelernt haben.

Frage 8: Wie haben Sie Deutsch gelernt?

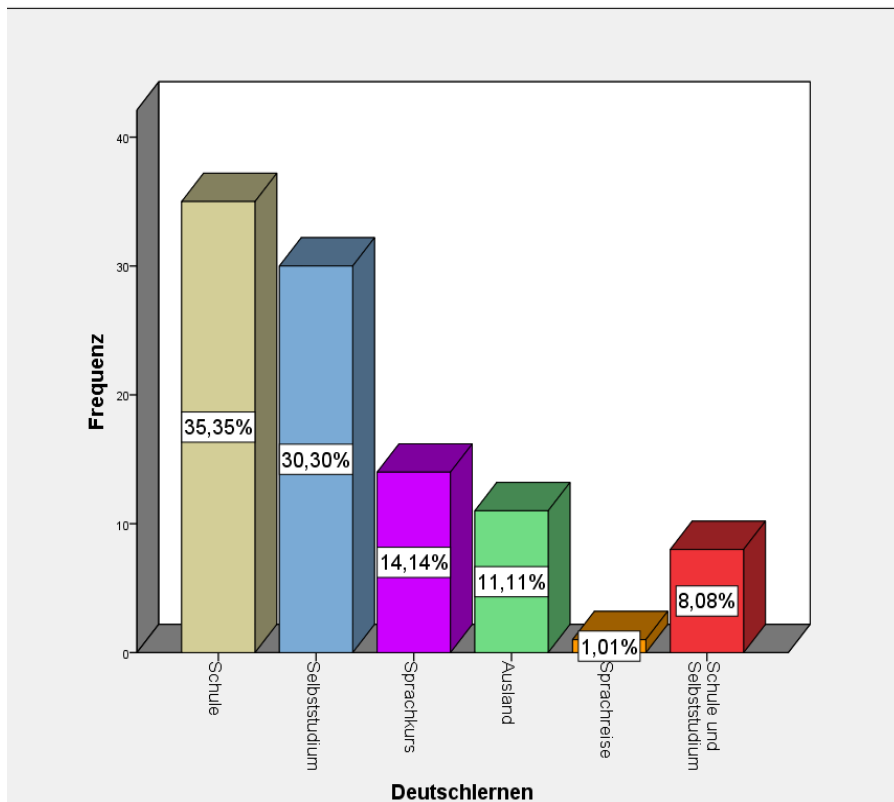


Abbildung 7.5. Prozentzahl – Befragungsteilnehmer - Deutsch lernen

Die Mehrheit der Befragten (35,35%) hat Deutsch in der Schule gelernt, 30,30% haben sich ihre Deutschkenntnisse durch Selbststudium angeeignet. Mehr als ein Zehntel (11,11%) der Befragungsteilnehmer lernte Deutsch im Ausland. Nur ein sehr geringer Teil der Befragten (1,01%) hat an einer Sprachreise teilgenommen, um Deutsch zu lernen. Weniger als 10 Prozent (8,08%) der Teilnehmer teilten mit, dass sie sich Deutschkenntnisse sowohl in der Schule als auch später im Selbststudium angeeignet haben.

Frage 9: Haben Sie je Deutschunterricht gehabt?

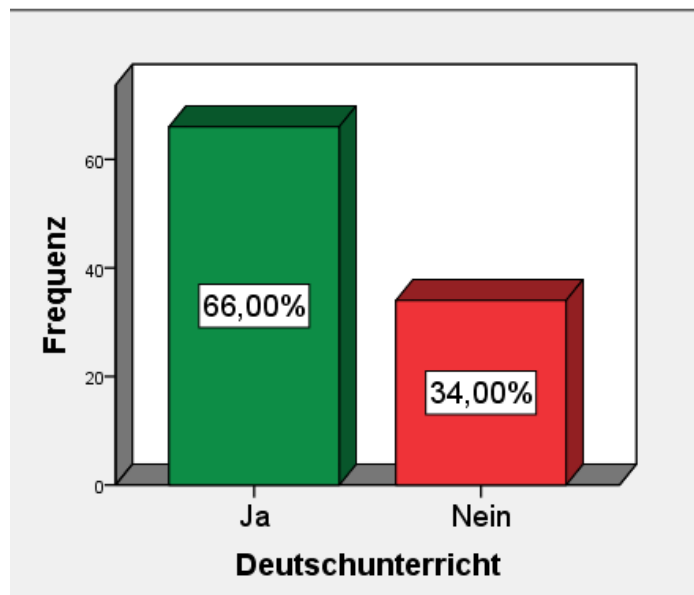


Abbildung 7.6. Prozentzahl - Deutschunterricht

Die Frage „Haben Sie je Deutschunterricht gehabt?“ haben 66% der Befragten mit Ja und 34% mit Nein beantwortet. Darauf folgend wurde die Frage „Wie viele Jahre hatten Sie Deutschunterricht?“ an jene Personen gestellt, welche die Frage 9 mit „Ja“ beantwortet hatten.

Frage 9.1: Wie viele Jahre hatten Sie Deutschunterricht?

Tabelle 7.5: Dauer des Deutschunterrichts

	<i>Dauer des Deutschunterrichts</i>	<i>Frequenz</i>	<i>Prozent</i>	<i>Prozent (Gültig)</i>
Gültig	Weniger als 1 Jahr	6	6,0	10,3
	1 bis 3 Jahre	30	30,0	51,7
	4 bis 6 Jahre	13	13,0	22,4
	Über 6 Jahre	9	9,0	15,5
Keine Antwort	Total	58	58,0	100,0
Total	System	42	42,0	
		100	100,0	

Insgesamt haben 58 Personen angegeben, wie viele Jahre sie Deutschunterricht gehabt haben: 8 Personen (10,3%) haben weniger als 1 Jahr an einem

Deutschunterricht teilgenommen, 51,7% 1 bis 3 Jahre, 22,4% 4 bis 6 Jahre, und 15,5% über 6 Jahre.

Die Frage 10 wurde gestellt, um festzustellen, ob die Befragungsteilnehmer Deutschunterricht in der Ausbildung hatten.

Frage 10: Hatten Sie berufsbezogenen Deutschunterricht in der Ausbildung?

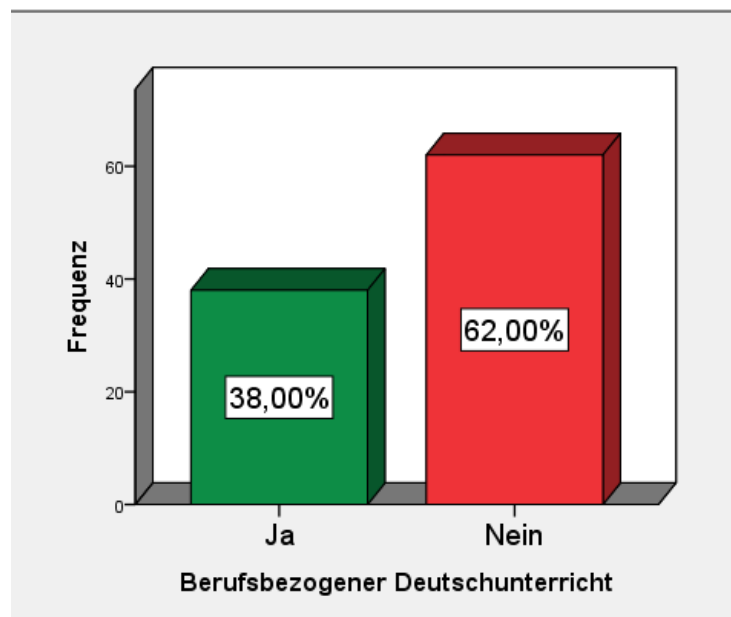


Abbildung 7.7. Prozentzahl – Berufsbezogener Deutschunterricht

Die Frage „Hatten Sie berufsbezogenen Deutschunterricht in der Ausbildung?“ haben 38% der Befragten mit Ja und 62% mit Nein beantwortet. Die Befragungsteilnehmer, welche mit Ja geantwortet haben, sollten auf die darauf folgende Frage 10.1 eine Antwort geben.

Frage 10.1: Wie viele Jahre hatten Sie berufsbezogenen Deutschunterricht?

Tabelle 7.6: Dauer des berufsbezogenen Deutschunterrichts

	<i>Dauer des Deutschunterrichts</i>	<i>Frequenz</i>	<i>Prozent</i>	<i>Prozent (Gültig)</i>
Gültig	Weniger als 1 Jahr	6	6,0	19,4
	1 bis 3 Jahre	22	22,0	71,0
	Über 6 Jahre	3	3,0	9,7
	Total	31	31,0	100,00
Keine Antwort	System	69	69,0	
Total		100	100,0	

Die Frage „Wie viele Jahre hatten Sie berufsbezogenen Deutschunterricht?“ wurde von 31 Personen beantwortet. 19,4% gaben an, dass sie weniger als 1 Jahr einen berufsbezogenen Deutschunterricht in der Ausbildung besucht hatten, 71% 1 bis 3 Jahre. Fast ein Zehntel (9,7%) der Personen hatten in der Ausbildung über 3 Jahre Deutschunterricht.

Frage 11: Waren Sie schon einmal in einem deutschsprachigen Land?

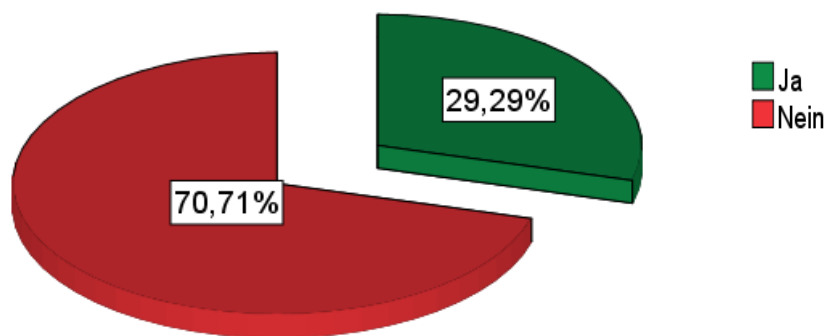


Abbildung 7.8. Prozentzahl - Waren Sie schon einmal in einem deutschsprachigen Land

Auf die Frage „Waren Sie schon einmal in einem deutschsprachigen Land?“ haben fast ein Drittel (29,29%) der Befragten mit Ja und beinahe drei Viertel (70,71%) mit Nein geantwortet. Zu dieser Frage machte nur eine einzige Person keine Angabe.

Die Frage 11.1. wurde jenen Befragungsteilnehmern gestellt, welche auf die vorherige Frage mit „Ja“ geantwortet hatten. Hier sollten die Teilnehmer die Gründe und die Dauer ihres Aufenthalts bekannt geben. Sie gaben folgende Gründe an: a. Ausbildung in einem deutschsprachigen Land, b. Reise in einem deutschsprachigen Land, c. in einem deutschsprachigen Land gelebt. Die Frage nach der Dauer des Aufenthalts haben insgesamt 19 Personen beantwortet. 9 Personen waren weniger als 7 Monate in einem deutschsprachigen Land, 2 Personen 30 bis 36 Monate und 8 waren über 95 Monate dort.

Mit der Frage „Welche Fremdsprachen außer Deutsch sprechen Sie?“ wurde konstatiert, welche Sprache oder Sprachen die Befragungsteilnehmer außer Deutsch noch sprechen.

Frage 12: Welche Fremdsprachen sprechen Sie?

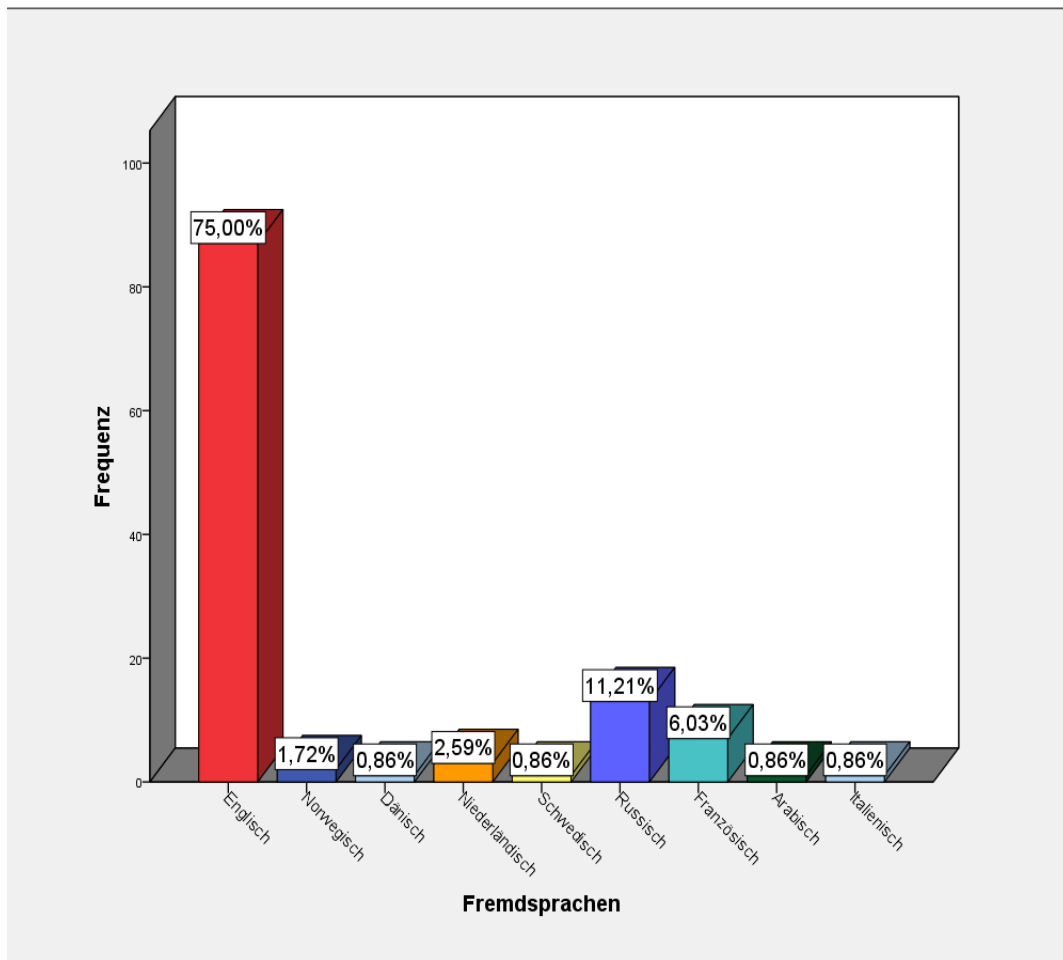


Abbildung 7.9. Prozentzahl der Fremdsprachen

Bei dieser Frage war mehrfaches Ankreuzen möglich. Die überwiegende Mehrheit (75%) der Befragten spricht neben Deutsch auch Englisch. An zweiter Stelle kommt Russisch (11,21%), gefolgt von Französisch (6,03%), Niederländisch (2,59%) und Norwegisch (1,72%). Andere Sprachen wie Dänisch, Schwedisch, Arabisch und Italienisch liegen unter 1%.

13. Welches Sprachniveau (Deutsch) haben Sie?

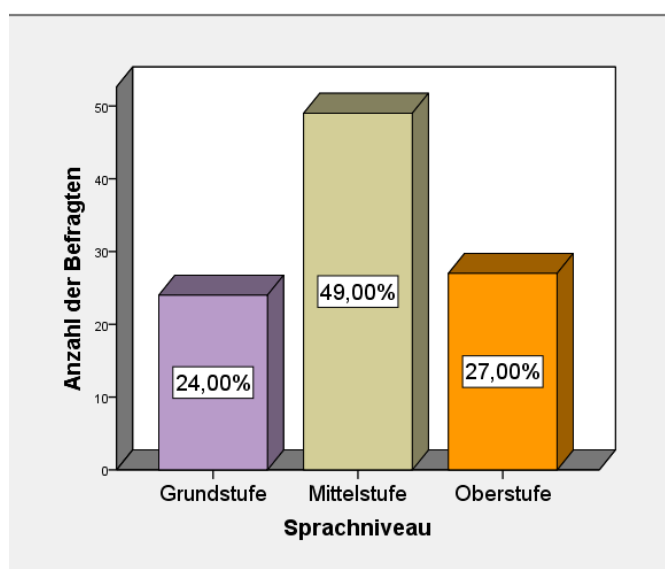


Abbildung 7.10. Prozentzahl der Sprachniveaus

Diese Frage wurde von allen Befragungsteilnehmern beantwortet und sie machten folgende Angaben über ihre Deutschkenntnisse: 24% Grundstufe, 49% Mittelstufe und 27% Oberstufe.

Bei den Fragen 13.1 bis 13.5 haben die Befragungsteilnehmer sich selbst bewertet. Sie sollten angeben, wie gut sie im Schreiben, Lesen, Hörverständnis und Sprechen in der deutschen Sprache sind. Darüber hinaus sollten sie auch ihre eigene Aussprache bewerten.

Tabelle 7.7: Bewertung der eigenen Deutschkenntnisse

	Schreiben	Lesen	Hören	Aussprache	Sprechen
Gültig	99	99	100	97	100
Keine Antwort	1	1	0	3	0

Wie in Tabelle 7.7. festzustellen ist, haben fast alle Teilnehmer die Fragen beantwortet.

Die Frage 13.1 und 13.2 wurde von allen befragten Personen beantwortet.

Frage 13.1: Hörverständnisses

Tabelle 7.8: Bewertung des Hörverständnisses

	<i>Bewertung des Hörverständnisses</i>	<i>Frequenz</i>	<i>Prozent</i>
Gültig	Nicht gut	7	7,0
	Gut	61	61,0
	Sehr gut	32	32,0
	Total	100	100,0

Frage 13.2: Sprechfertigkeit

Tabelle 7.9: Bewertung der Sprechfertigkeit

	<i>Bewertung der Sprechfertigkeit</i>	<i>Frequenz</i>	<i>Prozent</i>
Gültig	Nicht gut	17	17,0
	Gut	55	55,0
	Sehr gut	28	28,0
	Total	100	100,0

Weit über die Hälfte (61%) der Befragten war der Meinung, dass ihre Hörfertigkeit als gut einzuschätzen ist, 32% als sehr gut, und nur ein sehr geringer Teil (7%) der befragten Personen meinte, dass ihre Hörfertigkeit als nicht gut zu bewerten ist. Die meisten Befragten (55%) beurteilten ihre Sprechfertigkeit als gut. Nur wenige Personen (17%) hatten die Ansicht, dass sie nicht gut sprechen können.

Jeweils eine Person hat sich zu der Frage 13.3 nicht geäußert als auch die Frage 13.4 nicht beantwortet.

Frage 13.3: Schreibfertigkeit

Tabelle 7.10: Bewertung der Schreibfertigkeit

	Bewertung der Schreibfertigkeit	Frequenz	Prozent	Prozent (Gültig)
Gültig	Nicht gut	31	31,0	31,3
	Gut	42	42,0	42,4
	Sehr gut	28	28,0	26,3
	Total	99	99,0	100,0
Keine Antwort	System	1	1,0	
Total		100	100,0	

Frage 13.4: Lesefertigkeit

Tabelle 7.11: Bewertung der Lesefertigkeit

	Bewertung der Lesefertigkeit	Frequenz	Prozent	Prozent (Gültig)
Gültig	Nicht gut	24	24,0	24,2
	Gut	49	49,0	49,5
	Sehr gut	26	26,0	26,3
	Total	99	99,0	100,0
Keine Antwort	System	1	1,0	
Total		100	100,0	

31% der Befragten gaben an, dass ihre Schreibfertigkeit als nicht ausreichend (nicht gut) zu bewerten ist, 42% als ausreichend (gut), und nur 26% der befragten Personen gaben die Antwort, dass sie sehr gut schreiben können. 26% der Befragten gaben an, dass ihre Lesefertigkeit sehr gut ist. Dagegen schätzten sich 24% der befragten Personen anders ein. Sie bewerteten ihre Lesekompetenz als nicht ausreichend (nicht gut).

Die Frage 13.5 wurde von drei Personen nicht beantwortet.

Frage 13.5: Aussprache

Tabelle 7.12: Bewertung der Aussprache

	Bewertung der Aussprache	Frequenz	Prozent	Prozent (Gültig)
Gültig	Nicht gut	22	22,0	22,7
	Gut	46	46,0	47,4
	Sehr gut	29	29,0	29,9
	Total	97	97,0	100,0
Keine Antwort	System	3	3,0	
Total		100	100,0	

22% der befragten Teilnehmer teilten mit, dass sie mit der deutschen Aussprache Probleme haben. Allerdings fanden 46% der Befragten ihre Aussprache gut und weitere 29% bewerteten ihre Aussprache sogar als sehr gut.

Frage 14: Welche Berufsgruppe in dem Hotel, in dem Sie tätig sind, kommuniziert mit den Touristen am meisten auf Deutsch?

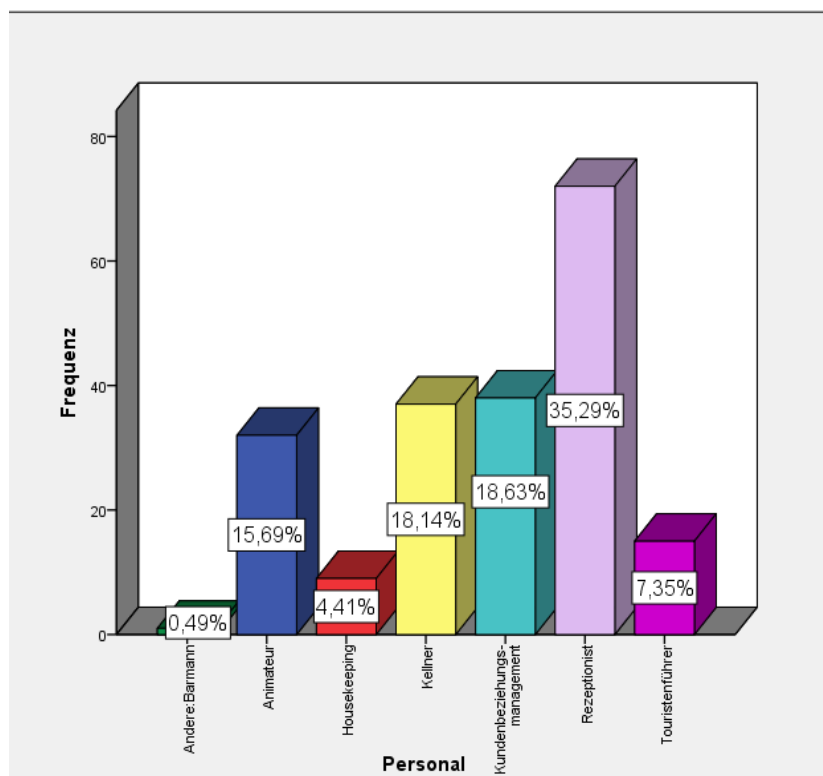


Abbildung 7.11. Berufsgruppe mit den Touristen am meisten auf Deutsch kommuniziert

Auf die Frage 14 haben 99 von 100 Personen eine Antwort gegeben. Hier ist zu ergänzen, dass bei dieser Frage mehrfaches Ankreuzen möglich war. Hier erteilten die Befragungsteilnehmer insgesamt 204 Antworten. 35,29% der Befragten gaben an, dass die Berufsgruppe der Rezeptionisten am meisten mit den Touristen auf Deutsch kommuniziert, 18,63% gaben die Mitarbeiter im Kundenbeziehungsmanagement an, weitere 18,14% die Kellner, 15,69% die Animatoren, 7,35% die Touristenführer, 4,41% das Personal im Bereich Housekeeping und nur 0,49% die Barkeeper.

Frage 15: In welchen Dienstleistungsbereichen finden die meisten Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und Touristen in dem Hotel, in dem Sie arbeiten, statt?

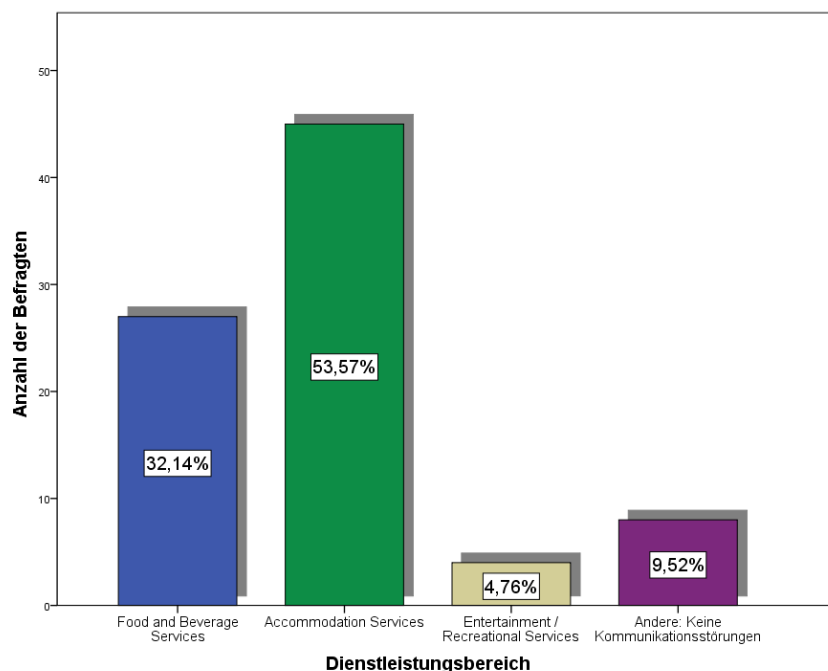


Abbildung 7.12. Dienstleistungsbereiche – Kommunikationsstörungen

Zu der Frage 15 haben sich insgesamt 84 Personen geäußert. 53,57% der Befragten gaben an, dass Kommunikationsprobleme zwischen den Angestellten und Touristen im Bereich *Accommodation Services* (*Beherbergungsdienstleistungen*) am meisten vorkommen, fast ein Drittel (32,14%) im Bereich *Food and Beverage Services* (*Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen*) und nur ein geringer Teil der Befragten (4,76%) war der Meinung, dass Kommunikationsstörungen zwischen den erwähnten

Kommunikationspartnern in der Abteilung *Entertainment and Recreational Services* (*Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen*) am häufigsten vorkommen. Erwähnenswert ist auch, dass beinahe ein Zehntel (9,52%) der befragten Teilnehmer mitgeteilt hat, dass zwischen den Angestellten und den Gästen in dem Hotel, in dem sie tätig sind, keine Kommunikationsprobleme entstehen.

Frage 16 (16.1-16.11): Nennen Sie die Sprechabsichten, die in dem Hotel, in dem sie tätig sind, am häufigsten vorkommen?

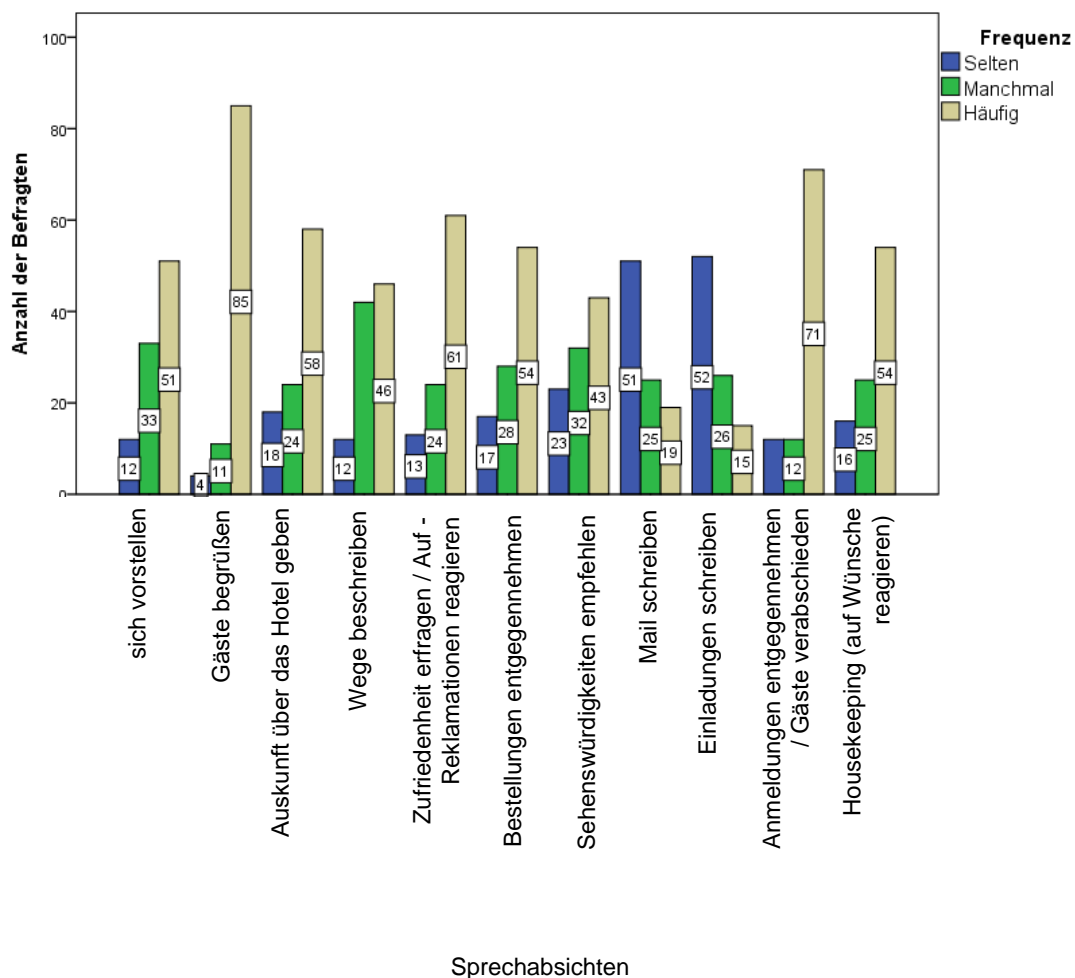


Abbildung 7.13. Befragung der Sprechabsichten

96 Personen gaben an, dass die Sprechabsicht *sich vorstellen* zwischen Hotelangestellten und deutschsprachigen Touristen oft vorkommt. Dieser Aussage stimmten 13% der Befragten mit „selten“ zu, 34% stimmten mit „manchmal“ und 53% stimmten mit „häufig“ zu. Zur Aussage, dass die Sprechintention *Gäste begrüßen* oft zum Vorschein kommt, äußerten sich alle Befragungsteilnehmer (100 Hotelangestellte), welche sich an der Umfrage beteiligt hatten. Nur 4% der befragten

Personen stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 11% stimmten mit „manchmal“ und 85% stimmten mit „häufig“ zu. Die Sprechabsicht *Auskunft über das Hotel geben* kommt oft vor. Auch hier teilten alle Teilnehmer ihre Meinungen mit. 18 % der Befragten stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 24% stimmten mit „manchmal“ und 58% stimmten mit „häufig“ zu. 100 Personen äußerten sich dazu, dass die Sprechintention *Wege beschreiben* oft anzutreffen ist. Dieser Aussage stimmten 12% der Befragten mit „selten“ zu, 42% stimmten mit „manchmal“ zu. Die größte Gruppe der Befragten (46%) stimmte der Aussage mit „häufig“ zu. Die Sprechabsichten *Zufriedenheit erfragen / Auf Reklamationen reagieren* kommt oft vor. Zu dieser Aussage äußerten sich insgesamt 98 Hotelangestellte. 13% der Befragten stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 25% stimmten mit „manchmal“ und 62% stimmten mit „häufig“ zu. Die Sprechintention *Bestellungen entgegennehmen* ist eine Sprechabsicht, in der zwischen den Hotelangestellten und Touristen oft anzutreffen ist. Hierzu haben 99 Hotelangestellte ihre Meinungen mitgeteilt. 17 % der befragten Personen stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 28% stimmten mit „manchmal“ und die Mehrheit von 55% der Befragten stimmten der Aussage mit „häufig“ zu. 98 Personen bewerteten die Aussage, dass die Sprechintention *Sehenswürdigkeiten empfehlen* oft vorkommt. Dieser Aussage stimmten 23% der Befragten mit „selten“ zu, weitere 33% stimmten mit „manchmal“ und 44% stimmten mit „häufig“ zu. Es werden oft Mails auf Deutsch (*Mail schreiben*) an deutschsprachige Gäste verschickt. Zu dieser Aussage äußerten sich insgesamt 95 Personen. Über die Hälfte (54%) der Befragten stimmten der oben erwähnten Aussage mit „selten“ zu, 26% stimmen mit „manchmal“, 20% stimmten mit „häufig“ zu. Es werden oft Einladungen auf Deutsch (*Einladungen schreiben*) an deutschsprachige Gäste geschrieben. Zu dieser Aussage teilten 93 Personen ihre Meinungen mit. Mehr als die Hälfte der Befragten (56%) stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 28% stimmten mit „manchmal“ und 28% stimmten mit „häufig“ zu. Die Sprechabsichten *Anmeldungen entgegennehmen / Gäste verabschieden* kommt oft zwischen den Kommunikationspartnern (Hotelangestellten und Touristen) vor. Hinsichtlich der soeben erwähnten Aussage geben 95 Personen eine Antwort. Nur 13% der Befragten stimmten der Aussage mit „selten“ zu, weitere 13% stimmten mit „manchmal“ zu. Die große Mehrheit (74%) der befragten Personen stimmten der Aussage mit „häufig“ zu. Die Sprechabsicht *auf Wünsche reagieren* kommt oft vor. Zu dieser Aussage äußerten sich 95 Personen. 17% der Befragten stimmten der

Aussage mit „selten“ zu, weitere 26% stimmten mit „manchmal“ und 57% stimmten mit „häufig“ zu.

Bei der Frage 16.12 sollten die Befragungsteilnehmer noch weitere Sprechintentionen mitteilen, in denen zwischen den deutschsprachigen Gästen und Angestellten in dem Hotel, in dem sie arbeiteten, oft vorkommt. Diese Frage wurde nur von zwei Personen beantwortet. Ein Befragungsteilnehmer teilte mit, dass in der Situation Einkaufen viel kommuniziert wird. Der andere Teilnehmer gab die Information, dass in der Sprechabsicht *Auf Gästewünsche (Zimmer) reagieren* eine starke wechselseitige Interaktion zwischen den Kommunikationspartnern stattfindet.

Frage 17 (17.1-17.11): In welchen Sprechabsichten finden die meisten Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und Touristen in dem Hotel, in dem Sie arbeiten, statt?

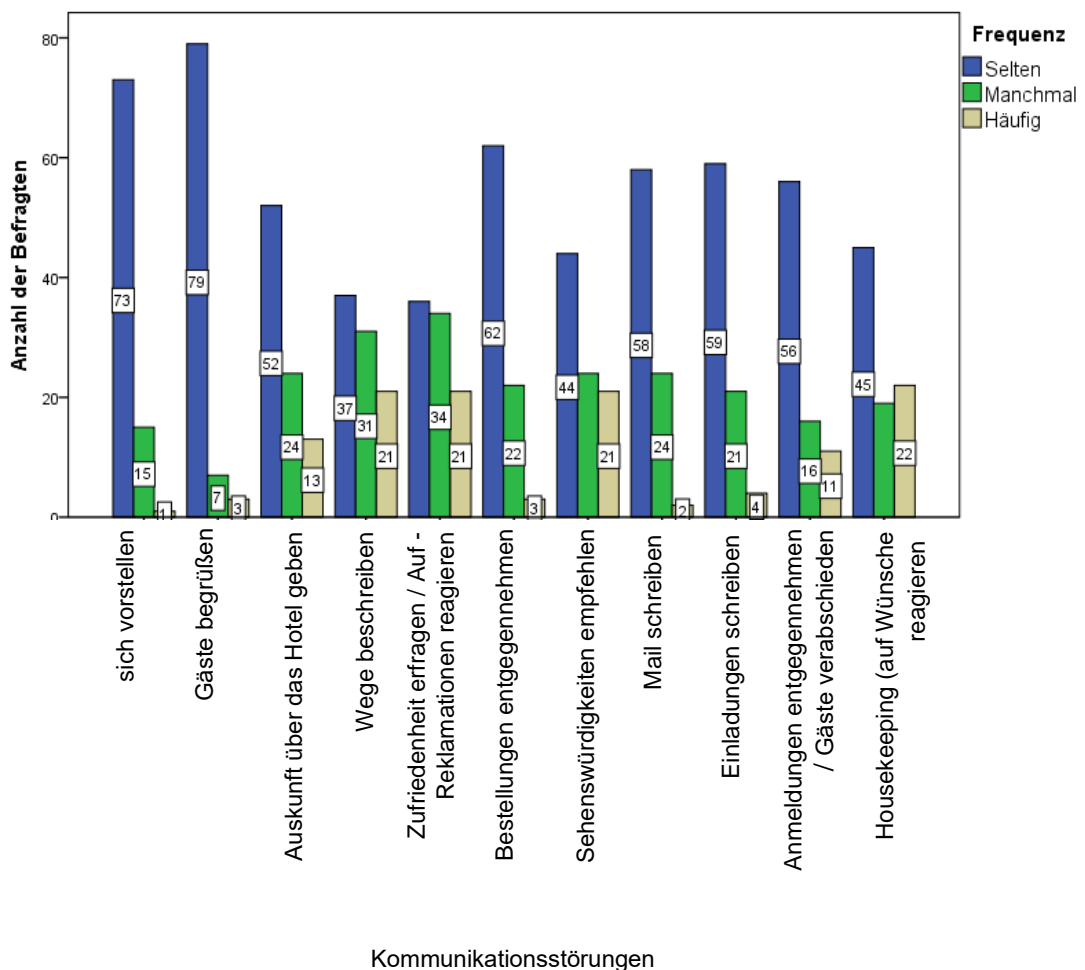


Abbildung 7.14. Befragung der Kommunikationsstörungen

Bei Frage 17 wurden die Angestellten nach Sprechintentionen befragt, in denen die meisten Kommunikationsprobleme zwischen den Angestellten und den deutschsprachigen Gästen in dem Hotel, in dem sie arbeiten, auftreten. 89 Personen gaben an, dass in der Sprechabsicht *sich vorstellen* zwischen den Angestellten und den deutschsprachigen Gästen Kommunikationsprobleme auftreten. 73 Personen (82%) stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 15 Personen (17%) stimmten mit „manchmal“ und nur eine Person stimmte der Aussage mit „häufig“ zu. Auch zur Sprechintention *Gäste begrüßen* teilten 89 Personen ihre Meinung mit. 89 Personen bewerteten diese Sprechabsicht als eine Sprechintention, in der Kommunikationsstörungen vorkommen. 89% der befragten Personen stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 8% stimmten mit „manchmal“ und 3% der befragten Personen stimmten der Aussage mit „häufig“ zu. Des Weiteren gaben 89 Personen an, dass in der Sprechabsicht *Auskunft über das Hotel geben* Kommunikationsschwierigkeiten entstehen. Dieser Aussage stimmten 58% der Befragten mit „selten“ zu, 27% stimmten mit „manchmal“ und 15% stimmten mit „häufig“ zu. 89 Personen waren der Meinung, dass in der Sprechintention *Wege beschreiben* Kommunikationsstörungen entstehen. 41% der befragten Personen stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 35% stimmten mit „manchmal“ und 24% stimmten mit „häufig“ zu. 91 Personen gaben an, dass die Sprechabsichten *Zufriedenheit erfragen / Auf Reklamationen reagieren* nicht ohne Kommunikationsprobleme verlaufen. 40% der befragten Personen stimmten der Aussage mit „selten“ zu, weitere 37% stimmten mit „manchmal“ und die restlichen 23% der Befragten mit „häufig“ zu. 87 Personen sind der Meinung, dass die Sprechintention *Bestellungen entgegennehmen* nicht reibungslos verläuft. 71% der Befragten stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 25% stimmten mit „manchmal“ und 4% stimmten mit „häufig“ zu. Eine weitere Sprechabsicht, in der Kommunikationsstörungen festzustellen sind, ist die Sprechintention *Sehenswürdigkeiten empfehlen*. 89 Personen teilten mit, dass hier Kommunikationsprobleme zwischen den Angestellten und den Touristen entstehen. Dieser Aussage stimmten 49% der Befragten mit „selten“ zu, 27% stimmten mit „manchmal“ und 24% stimmten mit „häufig“ zu. Auch *Mails schreiben* führt zu Kommunikationsschwierigkeiten. Insgesamt teilten 84 Personen diese Auffassung. 69% der Befragten stimmten der Aussage mit „selten“ zu, 29% stimmten mit „manchmal“ und nur 2% stimmten mit „häufig“ zu. Die Anzahl der Antworten für die

Aussage *Einladungen schreiben* führen zu Kommunikationsproblemen zwischen den Beteiligten (Angestellten und Touristen) betrug ebenfalls 84. 70% der befragten Personen stimmten der Aussage mit „selten“ zu. Ein Anteil von 25% stimmte der Aussage mit „manchmal“, 5% stimmten mit „häufig“ zu. 83 Personen gaben an, dass in den Sprechabsichten *Anmeldungen entgegennehmen / Gäste verabschieden* mit den Gästen Kommunikationsprobleme entstehen. Dieser Aussage stimmten 68% der Befragten mit „selten“, 19% stimmten mit „manchmal“ zu. Die restlichen 13% der befragten Personen stimmten der Aussage mit „häufig“ zu. Zuletzt wurde auch gefragt, ob zwischen den deutschsprachigen Gästen und den Angestellten, welche im Bereich Housekeeping tätig sind, bei der Sprechintention *auf Wünsche reagieren* Kommunikationsstörungen entstehen können. 86 Personen gaben an, dass in einer derartigen Sprechabsicht Kommunikationsprobleme entstehen. Dieser Aussage stimmten 52% der Befragten mit „selten“ zu, 22% stimmten mit „manchmal“ und 26% stimmten mit „häufig“ zu.

Bei der Frage 17.12 sollten die Befragungsteilnehmer weitere Sprechintentionen hinzufügen, in denen sehr oft Kommunikationsstörungen festzustellen sind. Hier hat sich keine einzige Person geäußert.

Bei der Frage 18 wurden die Befragungsteilnehmer aufgefordert, zu den Aussagen 18.1, 18.2 und 18.3 Stellung zu nehmen. Hier sollten die Befragten ihre Meinung mitteilen, ob die Kommunikationsprobleme, die sie mit den deutschsprachigen Touristen haben, mit diesen Aussagen übereinstimmen.

Frage 18.1: Kommunikationsstörungen entstehen, wenn die Touristen schnell sprechen.

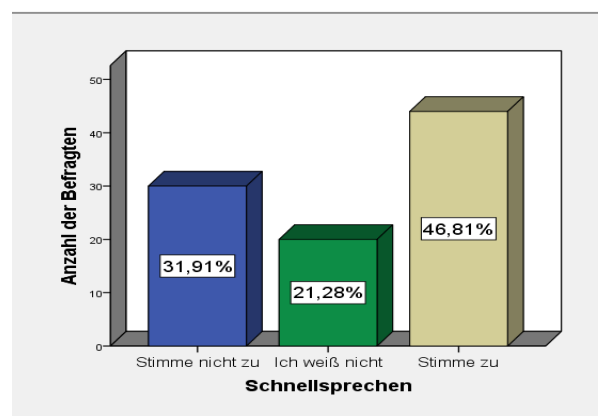


Abbildung 7.15. Gründe der Kommunikationsstörungen 1

Zu der Aussage „Kommunikationsstörungen entstehen, wenn die Touristen schnell sprechen.“ haben sich 94 Personen geäußert. Fast die Hälfte (46,81%) der befragten Personen stimmten dieser Aussage zu, über drei Zehntel (31,91%) stimmten nicht zu. Des Weiteren haben 21,28% der Befragten die Antwortalternative „Ich weiß nicht“ angekreuzt.

Frage 18.2: Kommunikationsstörungen entstehen, wenn meine Deutschkenntnisse nicht ausreichen.

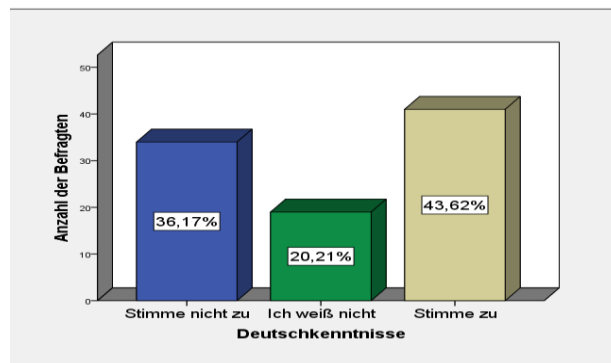


Abbildung 7.16. Gründe der Kommunikationsstörungen 2

Insgesamt haben 96 von 100 Personen zu der Aussage „Kommunikationsstörungen entstehen, wenn meine Deutschkenntnisse nicht ausreichen“ Stellung genommen. Die Mehrheit (43,62%) stimmte der Aussage zu. Dagegen stimmte eine große Anzahl von Personen (36,17%) der Aussage nicht zu. Des Weiteren haben 20,21% der Befragten die Antwort „Ich weiß nicht“ angekreuzt.

Frage 18.3: Kommunikationsstörungen entstehen wegen kultureller Unterschiede.

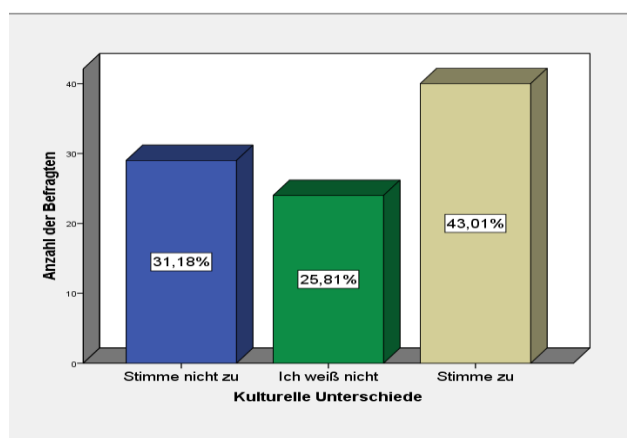


Abbildung 7.17. Gründe der Kommunikationsstörungen 3

Zu der oberen Aussage teilten insgesamt 93 Personen ihre Meinung mit. 43,01% der Befragten stimmten der Aussage zu, 31,18% stimmten nicht zu und die restlichen 25,81% kreuzten die Antwort „Ich weiß nicht“ an.

Bei der letzten Frage 18.4 sollten die Befragungsteilnehmer weitere Gründe nennen, weshalb Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und den deutschsprachigen Touristen entstehen. Hier haben sich insgesamt 4 Personen geäußert. Sie gaben folgende Gründe an: a. Wegen unterschiedlicher Dialekte im Deutschen (z.B. Bayerisch, Schwäbisch, Sächsisch), die nicht dem gelernten Deutsch der Angestellten entsprechen, b. Die Anzahl der qualifizierten Angestellten im Tourismusbereich ist sehr gering, c. Wegen der besonderen Gästewünsche, die im Hotel nicht angeboten werden.

Messung der Reliabilität der Fragebogenstudie

Zur Messung der Reliabilität der Fragebogenstudie wurde die Split-Half-Methode verwendet. Mit dem folgenden Zitat wird die Split-Half-Methode erklärt. „Bei dieser Methode wird das Instrument in zwei Hälften gespalten. Es entstehen demnach zwei Instrumente mit jeweils der Hälfte der Items. Die Reliabilität lässt sich aus der Korrelation der beiden Testhälften und der ‘Spearman-Brown-Formel’ schätzen“ (Ghanbari, 2011, S.28).

Die Items der Fragebogenstudie wurden (16.1 – 16.11 und 17.1 – 17.11) in zwei Hälften geteilt, um den Cronbach-Alpha-Wert für die beiden Teile einzeln zu berechnen. Der erste Teil besteht aus den Fragen 16.1 – 16.11 und der zweite Teil aus den Fragen 17.1 – 17.11. Hier soll kurz erklärt werden, was Cronbach-Alpha ist. „Cronbach’s Alpha beruht auf der durchschnittlichen Korrelation der Items eines Konstruktes und gilt als Maß für die interne Konsistenz dieser Indikatoren. Der Wertebereich liegt zwischen Null und Eins, wobei ein hoher Wert auf eine hohe Reliabilität hinweist“ (Drengner, 2008, S. 183).

Bei den Messungen wurden folgende Cronbach-Alpha-Werte berechnet:

Tabelle 7.13: Cronbach-Alpha-Werte der Fragebogenstudie

Cronbach's Alpha	Part1	Value	0,795
		N of Items	11
	Part2	Value	0,792
		N of Items	11
	Total N of Items		22
Correlation Between Forms			-0,520
Spearman- Brown Coefficient	Equal Length		-2,170
	Unequal Length		-0,685
Guttman Split-Half Coefficient			-2,143

Der erste Teil hat einen Cronbach-Alpha-Wert von 0,795 und der zweite einen Cronbach-Alpha-Wert von 0,792. Hiermit liegen sie über den Mindestwert von 0,7 und die beiden Messungen gelten damit als reliabel.

7.2. Experteninterviews

7.2.1. Demographische Daten der Teilnehmer

Die Tabellen 7.14. und 7.15. enthalten die demographischen Daten der Teilnehmer, welche sich für das Interview bereitgestellt haben. Die Hälfte der interviewten Personen ist zum Zeitpunkt des Interviews unter 26 Jahre alt. Wie in der folgenden Tabelle festzustellen ist, ist der jüngste Teilnehmer 21 und der älteste 45 Jahre alt und das Durchschnittsalter beträgt 30 Jahre.

Insgesamt wurden 17 Personen interviewt. 5 Personen arbeiten als Rezeptionisten in einem Hotel, 1 Person als Kundenbeziehungsmanager, 2 Personen als Kellner, 2 Personen als Barkeeper und weitere 2 Personen als Animateure. Des Weiteren wurde das Interview mit 2 Hoteldirektoren durchgeführt. Außerdem haben ein Reisebüroleiter, eine Betriebsleiterin (Operation Manager) und ein Wirtschaftsdirektor (Food and Beverage Manager) sich für das Interview bereit erklärt.

Die Abkürzungen in der ersten Spalte der Tabelle stehen für die Kodierung der Experten: 01= Der Teilnehmer 1, M = Männlich, W = Weiblich, Rei = Reisebüroleiter, Ho = Hoteldirektor, Ku = Kundenbeziehungsmanager, Be = Betriebsleiter, Re = Rezeptionist, Wi = Wirtschaftsdirektor, Ba = Barkeeper, An = Animateur, Ke = Kellner, Ant = Antalya, Ayd = Aydın, Muğ = Muğla, Ank = Ankara.

Tabelle 7.14: Demographische Daten der Teilnehmer der Experteninterviews 1

<i>Interview-partner</i>	<i>Alter</i>	<i>Stadt</i>	<i>Geschlecht</i>	<i>Berufsjahre</i>	<i>Beruf</i>
01MReiAnt	40	Antalya	männlich	-	Reisebüroleiter
02WHoAnt	45	Antalya	weiblich	23	Hoteldirektorin
03WKuAnt	30	Antalya	weiblich	13	Kundenbeziehungsmanager
04WBeAnt	38	Antalya	weiblich	14	Betriebsleiterin
05WReAnt	43	Antalya	weiblich	20	Rezeptionistin (Abteilungsleiterin)
06MWiAnt	36	Antalya	männlich	21	Wirtschaftsdirektor
07WReAnt	22	Antalya	weiblich	7	Rezeptionistin
08MBaAnt	26	Antalya	männlich	4	Barkeeper
09MReAyd	22	Aydin	männlich	2 Monate	Rezeptionist
10MBaMuğ	21	Muğla	männlich	1	Barkeeper
11MAnAnt	25	Antalya	männlich	1	Animateur
12MAnAnt	23	Antalya	männlich	5	Animateur
13WKeAnk	22	Ankara	weiblich	7	Kellner
14MReAnt	26	Antalya	männlich	8	Rezeptionist
15MReAnt	26	Antalya	männlich	8	Rezeptionist
16MHoAnt	42	Antalya	männlich	25	Hoteldirektor
17MKeAnt	30	Antalya	männlich	16	Kellner

Drei Teilnehmer verfügen über einen Abschluss von einer Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus, acht Befragte von einem Gymnasium (Lise), eine Person hat einen Abschluss von einer Hochschule für Tourismus und vier Personen einen Universitätsabschluss. Nur eine einzige Person hat nur einen Hauptschulabschluss.

Fast die Hälfte der Interviewpartner (sieben Personen) lernte Deutsch im Ausland. Hier wurde festgestellt, dass viele türkische Rückwanderer aus deutschsprachigen Ländern in der Tourismusbranche arbeiten.

Alle Teilnehmer sprechen neben Deutsch auch Englisch. Russisch wird von drei Personen gesprochen. Jeweils eine Person spricht Koreanisch, Niederländisch, Norwegisch, Schwedisch und Dänisch.

Tabelle 7.15: Demographische Daten der Teilnehmer der Experteninterviews 2

<i>Interview-partner</i>	<i>Bildungsstand</i>	<i>Wie haben Sie Deutsch gelernt?</i>	<i>Welche Fremdsprachen sprechen Sie?</i>
01MReiAnt	Universität	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch, Englisch und Koreanisch
02WHoAnt	Gymnasium (Lise)	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch und Englisch
03WKuAnt	Universität	Schule	Deutsch, Englisch und Russisch
04WBeAnt	Universität	Schule und Sprachkurs	Deutsch und Englisch
05WReAnt	Gymnasium (Lise)	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch und Englisch
06MWiAnt	Gymnasium (Lise)	Selbststudium	Deutsch, Englisch und Russisch
07WReAnt	Gymnasium (Lise)	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch und Englisch
08MBaAnt	Hochschule für Tourismus	Schule	Deutsch und Englisch
09MReAyd	Gymnasium (Lise)	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch und Englisch
10MBaMuğ	Gymnasium (Lise)	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch und Englisch
11MAnAnt	Gymnasium (Lise)	Lernte Deutsch im Ausland	Deutsch und Englisch
12MAnAnt	Gymnasium (Lise)	Schule	Deutsch und Englisch
13WKeAnk	Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus	Schule	Deutsch und Englisch
14MReAnt	Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus	Schule	Deutsch, Englisch und Russisch
15MReAnt	Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus	Schule	Deutsch, Englisch, Niederländisch und Norwegisch
16MHoAnt	Universität	Sprachkurs und Selbststudium	Deutsch und Englisch
17MKeAnt	Hauptschule	Selbststudium	Deutsch, Englisch Schwedisch Norwegisch und Dänisch

7.2.2. Die Vorgehensweise der Inhaltsanalyse

Die Inhaltsanalyse der Interviews zur Klassifizierung von Sprechabsichten, Themen und Redemittel wurde mit der Software NVivo 8 durchgeführt. Zuerst wurden die Gesprächsinhalte der Interviews nach Berufsgruppen (Kellner, Rezeptionist, Kundenbeziehungsmanager, animateur, Housekeeping, Touristenführer) kodiert. Danach wurden sie den Sprechintentionen sowie Themen und Redemittel zugeordnet.

Die durch die Inhaltsanalyse festgestellten Sprechabsichten werden in den Tabellen (7.16 -7.28) dargestellt. Die Tabellen wurden für die Berufsgruppen Kellner, Rezeptionist, Kundenbeziehungsmanager, animateur, Housekeeping und für die Touristenführer erstellt. Die Anzahl der Sprechintentionen, welche den Berufsgruppen Kellner, Rezeptionist und animateur zugeordnet wurden, ist sehr hoch. Aus diesem Grund wurden sie in mehreren Tabellen aufgeteilt. Die Tabellen bestehen aus zwei Spalten. Die erste Spalte beinhaltet die Sprechabsichten. Hier wurden auch zu manchen Sprechintentionen Themen angegeben, welche bei der Analyse eruiert wurden. Des Weiteren ist in dieser Spalte belegt, wer sich zu der jeweiligen Sprechabsicht geäußert hat. Manche Interviewpartner gaben auch Redemittel zur entsprechenden Sprechintention an. Diese sind in der zweiten Spalte der Tabelle aufgeführt und wurden in zwei Gruppen (Personal oder Gast) kategorisiert. Auch hier sind die Personen mit ihrer Kodierung angegeben, wer sich zu welchem Redemittel geäußert hat.

Nach jeder Tabelle werden ausgewählte Sprechabsichten, die sich aus den Interviews ergaben, mit dem dazugehörigen Transkriptionsabschnitt dargestellt und erklärt. Zum Schluss werden sie noch mit Graphiken, welche mit SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences) berechnet wurden, veranschaulicht und erläutert. Die Häufigkeitsverteilung der Sprechintentionen wurde nach den Berufsgruppen aus Sicht der 17 Personen berechnet.

7.2.3. Die Ergebnisse der Analyse

Für die Berufsgruppe Kellner wurden insgesamt 14 Sprechabsichten festgestellt:

Tabelle 7.16: Sprechabsichten der Kellner aus den Interviews 1

<i>Kellner</i>	
<i>Sprechabsichten / Themen</i>	<i>Redemittel</i>
1	<p>Bestellungen entgegennehmen (Essen, Getränke) (01MResiAnt, 02WWhoAnt, 06MWWiAnt, 07WReAnt, 08MBaAnt, 09MReAyd, 12MAnAnt, 13WKeAnk, 14MReAnt, 16MHoAnt, 17MKeAnt)</p> <p><i>Personal:</i> Was möchten Sie? (01MResiAnt, 07WReAnt, 09MReAyd) <i>Gast:</i> Aus welchen Zutaten besteht dieses Gericht? (02WWhoAnt) <i>Personal:</i> Was möchten Sie trinken? (08MBaAnt, 09MReAyd, 12MAnAnt, 14MReAnt) <i>Personal:</i> Was möchten Sie essen? (14MReAnt) <i>Personal:</i> Guten Appetit! (12MAnAnt) <i>Personal:</i> Was würden Sie gerne haben? (12MAnAnt)</p>
2	<p>Gäste begrüßen - Befinden erfragen (01MResiAnt, 02WWhoAnt, 07WReAnt, 13WKeAnk, 17MKeAnt)</p> <p><i>Personal:</i> Hallo. (01MResiAnt) <i>Personal:</i> Herzlich willkommen! (01MResiAnt, 13WKeAnk) <i>Personal:</i> Wie geht es Ihnen? (13WKeAnk) <i>Personal:</i> Wie war Ihr Tag heute? (01MResiAnt)</p>
3	Über sich sprechen (02WWhoAnt) ---
4	Zutaten nennen - Zubereitung von Speisen erklären (02WWhoAnt, 13WKeAnk) ---
5	Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben (03WKuAnt, 14MReAnt) <i>Gast:</i> Wo kann man sich das Essen und die Getränke holen? (14MReAnt)
6	Getränke empfehlen (03WKuAnt) <i>Gast:</i> Welches Getränk empfehlen Sie? (03WKuAnt)
7	Über die Türkei sprechen (06MWWiAnt) ---
8	Wege beschreiben (06MWWiAnt) ---
9	Gerichte erklären (06MWWiAnt) ---

Als Nächstes werden einige ausgewählte Sprechintentionen und Redemittel mit dem jeweiligen Transkriptionsabschnitt angegeben und erklärt.

7 Personen gaben für die Sprechabsicht *Bestellung entgegennehmen* 6 verschiedene Redemittel an.

Interne Quellen\09MReAyd:

108 R: *Sipariş işlemleri oluyo mu?*

109 Rö: *Sipariş işlemleri evet oluyo.*

- 110 R: *Ne soruyolar? E:m garson ne soruyo? Turist ne söylüyo?*
- 111 R: *Ne içmek isterseniz? Ya da ne arzu edersiniz gibi sorular soruluyodu soruyordu.*

In Zeile 109 wurde von dem Teilnehmer (09MReAyd) angegeben, dass *Bestellung entgegennehmen* (Sipariş işlemleri) eine Sprechintention ist, in der zwischen Kellnern (Personal) und Touristen (Gäste) eine Interaktion stattfindet. Des Weiteren wurden Redemittel „Was möchten Sie?“ (Ne arzu edersiniz? - Zeile 111) und „Was möchten Sie trinken?“ (Ne içmek isterseniz? - Zeile 111) zu dieser Sprechabsicht mitgeteilt.

2 Personen gaben für die Sprechabsicht *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* 4 verschiedene Redemittel an. Hierzu der folgende Transkriptionsabschnitt:

Interne Quellen\01MReiAnt:

- 42 R: *[Mesela] m::m ben söyleyeyim garsonun en çok*
- 43 *karşılaştığı e:m konuşma durumları konuşma konuları hangisidir?*
- 44 Hk: *Yani daha çok müşteriye ne istediğini sorar bence*
- 45 R: *Hıhı.*
- 46 Hk: *Hani bu tarz sorular. Hani ilk etapta merhaba, hoş geldiniz*
- 47 R: *Hıhı.*
- 48 Hk: *Ama fazla detaylı konuşmalara girmezler çünkü hedefi belli*
- 49 R: *Evet.*
- 50 Hk: *Müşteri sıkılmaması lazım yani durup dururken daha nasılsınız falan filan*
- 51 R: *[Anlıyorum.]*
- 52 Hk: *[Öyle] çok detaylı şeylere girmezler.*
- 53 R: *Evet.*
- 54 Hk: *Ama bugün gününüz nasıl geçti*
- 55 R: *Hıhı.*
- 56 Hk: *Çok güzeldi o zaman size bi ne biliyim şampanya ısmarlayalım hadi olsun o*
- 57 *tarz şeyler olur yani.*

Auf die Frage „Was sind die häufigsten Sprechabsichten / Kommunikationsthemen, die zwischen Kellnern und Touristen vorkommen?“ (Garson ile turist (misafir)

arasında en yaygın olarak geçen konuşma durumları nedir?, Z 42-43) antwortet der Interviewpartner (01MReiAnt) mit der Aussage „Hallo“ (Merhaba, Z 46) und „Herzlich willkommen!“ (Hoş geldiniz. - Z 46). Ein anderes Redemittel „Wie war Ihr Tag heute?“ (Gününüz nasıl geçti?) wurde in Zeile 54 festgestellt.

Die weiteren Sprechintentionen, welche zur Berufsgruppe Kellner gehören, werden in Tabelle 7.17. illustriert:

Tabelle 7.17: Sprechabsichten der Kellner aus den Interviews 2

<i>Kellner</i>	
<i>Sprechabsichten / Themen</i>	<i>Redemittel</i>
10 Zufriedenheit erfragen (07WReAnt, 09MReAyd)	<i>Personal:</i> Waren Sie zufrieden? (07WReAnt)
11 Teller, Besteck und Gläser abservieren (08MBaAnt)	<i>Personal:</i> Darf ich Ihren Teller abräumen? (08MBaAnt)
12 Auf Gästewünsche eingehen (09MReAyd, 16MHoAnt)	<i>Personal:</i> Ja, bitte? (09MReAyd) <i>Personal:</i> Danke. (09MReAyd)
13 Vorlieben und Unverträglichkeiten verstehen - auf Extrawünsche reagieren (13WKeAnk, 17MKeAnt)	<i>Gast:</i> Ich möchte es ohne ... (17MKeAnt)
	<i>Gast:</i> Ich will das Essen nicht zu salzig. (13WKeAnk)
	<i>Gast:</i> Ich möchte Pizza. Aber ohne Pilze. (13WKeAnk)
	<i>Gast:</i> Ich möchte Pizza. Aber ohne Mais. (13WKeAnk)
	<i>Personal:</i> Wie möchten Sie ihr Essen (Fleisch), kurz gebraten oder gut durchgebraten. (17MKeAnt)
	<i>Gast:</i> Ich möchte mein Getränk mit/ohne ... (17MKeAnt)
	<i>Gast:</i> Ich bin allergisch auf ... (Petersilie, Zwiebel, Mehl). (17MKeAnt)
	<i>Gast:</i> Ich esse keine ... (Teigwaren). (17MKeAnt)
14 Sich vorstellen (13WKeAnk, 17MKeAnt)	---

2 Personen haben sich zu der Sprechintention „Vorlieben und Unverträglichkeiten verstehen - auf Extrawünsche reagieren“ geäußert. Dabei haben sie auch Beispiele angegeben, welche Redemittel verwendet werden oder besser gesagt, was zwischen den Kommunikationspartnern (Kellner und Touristen) in einer derartigen Sprechabsicht gesprochen wird. Dazu die folgenden Transkriptionen:

Interne Quellen\17MKeAnt:

103 R: *Ne gibi diyaloglar geçiyo?*

104 Ma: *Yemeğin nasıl olması. İyi pişmiş orta pişmiş. İçinde ne olmasın*

105 R: *Hıhı.*

106 Ma: *Şu olmasın bu olmasın.*

107 R: *Evet.*

108 Ma: *İçkisinin içinde şu olsun bu olmasın.*

109 R: *Evet.*

110 Ma: *Bazıları mesela*

111 R: *Yeme içme.*

112 Ma: *Maydanoza soğana alerjileri oluyor diyor ki benim alerjim var
veyahтта una alerjileri*

113 *oluyor. Diyorkine benim e::m una alerjim var*

114 R: *Ha o tür.*

115 Ma: *Un ürünlerini yiyemem ben ona göre benze yardımcı olun ona
göre mutfağa bilgi verin.*

Zunächst wurden die Aussagen „Wie möchten Sie Ihr Essen (Fleisch), kurz gebraten oder gut durchgebraten.“ (Yemeğiniz (Etiniz) nasıl olsun? İyi pişmiş yoksa orta pişmiş. Z 104) und „Ich möchte mein Getränk mit/ohne ...“ (İçkimin içinde şu olsun bu olmasın – Z 108) sowie die Aussage „Ich bin allergisch auf ... (Petersilie, Zwiebel, Mehl)“ (Maydanoza, soğana, una alerjim var. – Z 112) auf der inhaltlichen Ebene analysiert, um festzustellen, in welcher Sprechintention sie einzuordnen sind. Mit der ersten Aussage versucht der Kellner, die Vorliebe des Gastes zu verstehen, wie er das Essen (Fleisch) gern hat. Auch mit dem zweiten Redemittel wird erfragt, wie der Gast sein Getränk haben will, und mit dem dritten Redemittel will der Gast mitteilen, dass er auf bestimmte Lebensmittel allergisch reagiert. Hier soll der Kellner verstehen, welche Lebensmittel der Gast nicht vertragen kann.

In der Abbildung 7.18. werden die Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Kellner dargestellt.

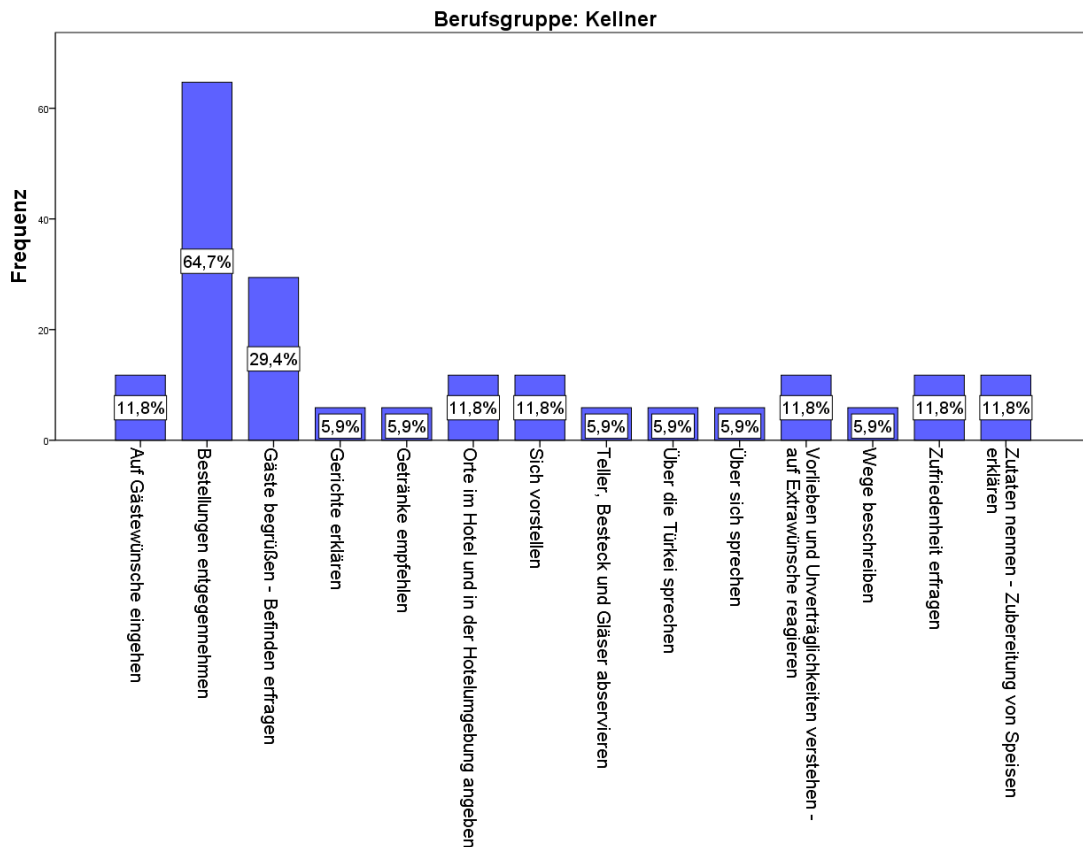


Abbildung 7.18. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Kellner

64,7% der Teilnehmer gaben an, dass die Sprechintention *Bestellungen entgegennehmen* den Sprechabsichten zuordnen sind, welche zwischen den Kellnern und Touristen vorkommen. An zweiter Stelle kommt die Sprechintention *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* (29,4%).

16 von 17 Teilnehmern haben ihre Meinungen zu den Sprechabsichten der Rezeptionisten geäußert. Für diese Berufsgruppe wurden folgende 32 Sprechintentionen festgestellt:

Tabelle 7.18: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 1

<i>Rezeptionist</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
<p>1 Auf Reklamationen reagieren (Zimmer, Essen, Hotelpersonal, die Lage des Zimmers, Lärm) (01MReiAnt, 02WWhoAnt, 05WReAnt, 06MwiAnt, 07WReAnt, 08MBaAnt, 09MReAyd, 11MAnAnt, 12MAnAnt, 14MReAnt, 15MReAnt, 16MHoAnt, 17MKeAnt)</p>	<p><i>Gast:</i> Hier (Im Zimmer) fehlt (fehlen) ... (05WReAnt) <i>Gast:</i> Das Essen war nicht gut. (05WReAnt) <i>Gast:</i> Ich habe keinen / keine / kein ... bestellt. (05WReAnt) <i>Gast:</i> In meinem Zimmer sind Insekten. (06MwiAnt) <i>Gast:</i> Der / Die / Das ... funktioniert (funktionieren) nicht. / Der / Die / Das ... ist (sind) kaputt. (09MReAyd, 12MAnAnt) <i>Gast:</i> Die Fernbedienung funktioniert nicht. / Die Fernbedienung ist kaputt. (09MReAyd) <i>Gast:</i> Der Fernseher funktioniert nicht. / Der Fernseher ist kaputt. (09MReAyd) <i>Gast:</i> Die Zimmerkarten funktionieren nicht. (12MAnAnt)</p>
<p>2 Gäste empfangen (01MReiAnt, 07WReAnt, 09MReAyd)</p>	<p><i>Personal:</i> Herzlich willkommen! (01MReiAnt)</p>
<p>3 Wege beschreiben (02WWhoAnt, 05WReAnt, 07WReAnt, 09MReAyd, 13WKeAnk, 14MReAnt, 15MReAnt, 16MHoAnt)</p>	<p><i>Gast:</i> Ich möchte zum Basar. (02WWhoAnt) <i>Gast:</i> Wie komme ich zum/zur ...? (14MReAnt, 02WWhoAnt) <i>Gast:</i> Wie komme ich zum Strand? (02WWhoAnt) <i>Gast:</i> Wie komme ich zum Basar? (07WReAnt) <i>Gast:</i> Was gibt es dort? (07WreAnt)</p>

13 Personen teilten mit, dass die Sprechintention *Auf Reklamationen reagieren* zu den häufigsten Sprechabsichten zählt, welche zwischen den Kommunikationspartnern (Rezeptionist und Gast) vorkommt. Dazu die folgenden Transkriptionsabschnitte:

Interne Quellen\05WReAnt

68 R: *Hıhı. E:m en sık karşılışilan konuşma durumları? Yani konular hangisi?*

69 *Otelinizde en çok hangi konular iletişim hangi konularda iletişim kurulmakta?*

- 70 St: Genelde bi yer mekân sorarlar.
71 R: Yer mekân.
72 St: Yer mekân sorarlar. Ya da odayla
73 R: Yol adres tarifi diyicez.
74 St: Yol adres tarifi.
75 R: Hıhı.
76 St: Ya da odayla ilgili herhangi eksik bir malzeme [varsa]
77 R: [Evet] Evet.
78 St: Resepsiyonla genelde o konular için diyalogda bulunurlar. Daha çok şikâyet.
79 R: Şikâyet. Ne gibi şikâyetler?
80 St: Söylediğim gibi odada eksik
81 R: Hıhı.
82 St: Bir malzeme olabilir. Yemek beğenmedikleri bir husus olabilir. Garsonun yanlış
83 servis yapması olabilir [işte.]
84 R: [Anladım.] Hıhı.
85 St: O tarz konularda.

Interne Quellen\09MReAyd

- 42 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
43 hangisidir?
44 Rö: Halkla ilişkiler bölümü en çok ilişkiye sahip olan. Sonra da resepsyonistler geliyo.
45 R: O zaman resepsiyonis resepsyonistler dediniz. Çalıştığınız otelde en çok hangi
46 konular konuşuluyo? Örneğin resepsiyon turistle ne konuşuyo?
47 Rö: Yani ilk başta karşılama çok önemli.
48 R: Evet.
49 Rö: Onları karşılamamız ilk izle izlenim vermemiz çok önemli. Ondan sonra onların
50 şikâyetlerini almamız, hemen çözmemiz yani bi sonuca ulaştırmamız çok önemli.
51 R: Konuk şikâyetleri oluyo.
52 Rö: Evet.
53 R: Diyaloglar geçiyo.

54 R^ö: Kesinlikle evet.

55 R: Ne gibi diyaloglar geçiyo konuk şikayetlerinde? Ne gibi şikayetler?

56 R^ö: Mesela klimanın kumandası bozuk oluyo ya da televizyonu çalışmıyo mesela

57 R: Oda şikayetleri

58 R^ö: Evet. Oda şikayetleri genelde çok fazla oluyodu.

Auf die Frage „Welches sind die häufigsten Sprechintentionen?“ (En sık hangi konuşma durumlarıyla karşılaşmakta? – Z 68) teilte der Interviewpartner 05WReAnt mit, dass sie (Rezeptionisten) sehr oft mit Reklamationen (Daha çok şikayet. – Z 78) konfrontiert werden. Zu dieser Sprechabsicht wurden in den Zeilen 80, 82 und 83 Gesprächsinhalte festgestellt, welche als folgende Redemittel formuliert wurden: „Hier (Im Zimmer) fehlt (fehlen) ...“ (Odada eksik bir malzeme – Z 80, 82), „Das Essen war nicht gut.“ (Yemek ile ilgili beğenmedikleri bir husus – Z 82), „Ich habe keinen / keine / kein ... bestellt.“ (Garsonun yanlış servis yapması – Z 82-83). Hier wurden zunächst die Aussagen des Teilnehmers inhaltlich daraufhin untersucht, was mit den erwähnten Aussagen mitgeteilt werden soll. Danach wurden sie mit den Sprechintentionen verglichen, welche in den Lehrwerken „Zimmer frei“, „Herzlich willkommen“ und „Deutsch im Tourismus“ vorkommen, um den Sinnzusammenhang der Aussage mit dem entsprechenden Redemittel herzustellen.

Die Fragen „Welches sind die häufigsten Sprechabsichten, die in dem Hotel, in dem Sie arbeiten, vorkommen?“ (Çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda iletişim kurulmaktadır? – Z 45-46) und „Worüber spricht überhaupt ein Rezeptionist mit einem Touristen?“ (Resepsiyonist turistle ne konuşur? – Z 46) wurden dem Teilnehmer 09MReAyd gestellt. Er gab zur Antwort, dass die Sprechintention *Gäste empfangen* sehr wichtig ist. Als zweit wichtigste Sprechabsicht wurde die Sprechintention *Auf Reklamationen reagieren* (Ondan sonra onların şikayetlerini almamız – Z 49-50) angegeben.

Die Sprechintentionen 4, 5, 6, 7 und 8 werden in der Tabelle 7.19 dargestellt:

Tabelle 7.19: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 2

<i>Rezeptionist</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
4 Einen Mietwagen besorgen bzw. ein Auto (ver)mieten (02WWhoAnt)	<i>Gast:</i> Ich will ein Auto (einen Wagen) mieten. (02WWhoAnt)
5 Gäste begrüßen - Befinden erfragen (02WWhoAnt, 03WKuAnt, 07WReAnt, 08MBaAnt, 09MReAyd, 10MBaMuğ, 12MAnAnt, 13WKeAnk, 14MReAnt, 15MReAnt)	<i>Personal:</i> Hallo. (03WKuAnt, 07WReAnt, 09MReAyd) <i>Personal:</i> Guten Morgen! (07WReAnt) <i>Personal:</i> Guten Abend! (07WReAnt) <i>Personal:</i> Herzlich willkommen! (09MReAyd) <i>Personal:</i> Wie geht es Ihnen? (09MReAyd) <i>Personal:</i> Wie gefällt Ihnen die Türkei? (09MReAyd)
6 Auskunft über das Hotel geben (02WWhoAnt, 03WKuAnt, 07WReAnt, 09MReAyd, 10MBaMuğ, 13WKeAnk, 14MReAnt, 15MReAnt, 17MKeAnt)	<i>Personal:</i> Unser Hotel hat vier Sterne. (07WReAnt) <i>Personal:</i> Die Zimmer haben Aussicht aufs Meer. (07WReAnt) <i>Personal:</i> Vor dem Hotel ist der Strand (der Pool). (07WReAnt) <i>Personal:</i> Herzlich willkommen! (09MReAyd) <i>Personal:</i> Das Hotel hat zweiundachtzig Zimmer. (09MReAyd) <i>Personal:</i> Das Hotel hat ... (Pool, Bar, Restaurant). (09MReAyd)
7 Zufriedenheit erfragen (02WWhoAnt, 09MReAyd, 17MKeAnt)	<i>Gast:</i> Es war nicht schön. (09MReAyd)
8 Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben (03WKuAnt, 14MReAnt)	<i>Gast:</i> Wo kann ich essen? (03WKuAnt)

10 Personen nahmen Stellung zur Sprechintention *Gäste begrüßen - Befinden erfragen*. Dazu der folgende Transkriptionsteil:

Interne Quellen\07WReAnt

157 R: *Tamam. E::m selamlaşma?*

158 Ya:*Aynen. Hani günaydın, iyi akşamlar*

159 R: *Sık mı?*

160 Ya:*Sık. Her sabah, her akşam*

161 R: *Hıhı.*

162 Ya:*Anahtar alıp verirken.*

Die Interviewpartnerin 07WReAnt teilte mit, dass die Begrüßung der Gäste zu den häufigen Sprechabsichten (Sık. Her sabah, her akşam – Z 160) zu zählen ist, welche zwischen den Rezeptionisten und Touristen vorkommen. Zusätzlich betonte sie, dass sie die Gäste jeden Morgen und jeden Abend und bei der Ausgabe und Annahme der Zimmerschlüssel (Anahtar alıp verirken. Z 162) begrüßt. Zu dieser Sprechintention hat sie die Redemittel „Guten Morgen!“ (Günaydın – Z 158) und „Guten Abend!“ (İyi akşamlar– Z 158) als Beispiel angegeben.

Die Tabelle 7.20 enthält die Sprechintentionen 9, 10, 11, 12 und 13:

Tabelle 7.20: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 3

<i>Rezeptionist</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
9 Anmeldungen entgegennehmen (Check-in) - Anmeldescheine ausfüllen lassen (03WKuAnt, 05WReAnt, 07WReAnt, 09MReAyd, 11MAnAnt, 12MAnAnt, 13WKeAnk, 14MReAnt, 15MReAnt, 16MHoAnt, 17MKeAnt)	<i>Personal:</i> Hallo. (03WKuAnt, 07WReAnt) <i>Personal:</i> Herzlich willkommen! (03WKuAnt, 07WReAnt) <i>Personal:</i> Wie war Ihre Reise? (03WKuAnt) <i>Personal:</i> Ihren Pass, bitte. (03WKuAnt) <i>Personal:</i> Bitte sprechen Sie langsam. / Bitte langsam. (05WReAnt) <i>Personal:</i> Guten Tag! (07WReAnt) <i>Personal:</i> Wie heißen Sie? (07WReAnt) <i>Personal:</i> Wie ist Ihr Familienname? (07WReAnt) <i>Personal:</i> Ihre Adresse? (07WReAnt) <i>Personal:</i> Ihre Telefonnummer? (07WReAnt) <i>Personal:</i> Unterschreiben Sie bitte hier! (07WReAnt)
10 Bezahlung entgegennehmen (03WKuAnt)	<i>Personal:</i> Wie möchten Sie zahlen? (03WKuAnt)
11 Auf Reklamationen per Mail antworten (06MWiAnt)	<i>Gast:</i> Wir möchten das gleiche Zimmer reservieren. (06MWiAnt)
12 Reservierungen per Mail bestätigen (06MWiAnt, 07WReAnt, 14MReAnt)	<i>Gast:</i> Ich möchte (will) ein Zimmer mit Aussicht aufs Meer. (07WReAnt) <i>Gast:</i> Ich will ein Zimmer im ... Stock. (14MReAnt)
13 Auskunft geben (Zoll, Touristenführer, Frühstück, Hotelaktivitäten, Essenszeiten, Konzert) (07WReAnt, 13WKeAnk, 14MReAnt)	<i>Gast:</i> Wann kommt der Touristenführer. (07WReAnt)

10 Personen haben zu der Sprechintention *Anmeldungen entgegennehmen (Check-in) -Anmeldescheine ausfüllen lassen* sich geäußert. Sie sind der Meinung, dass diese Sprechabsicht zu den Sprechintentionen zu zählen ist, welche zwischen

den Rezeptionisten und Gästen sehr oft vorkommen. Hier die folgenden Transkriptionen:

Interne Quellen\03WKuAnt

44 Sç: Ya da iki buçukta geliyo öğlen yemeği bitmiş oluyo. Nerede yemek yiyebilirim

45 diye soruyo.

46 R: Evet.

47 Sç: Check-in sırasındaki ilk

48 R: Hıhı.

49 Sç: konuşma bu oluyo.

50 R: Resepsiyonda ne gibi e:m rez e:m şey oluyo.

51 Sç: Resepsiyonda ilk info veriliyo [check-in] yapılıyo.

52 R: [Evet.]

53 Sç: Bunun zaten en minimal seviyede yapmaya çalışıyoruz misafir orada çok oyalanmayı

54 sevmiyo,

55 R: Ha.

56 Sç: Sıkıntı yaratıyo

57 R: Diyalogların e:m öz olmasını istiyosunuz diğil mi?

58 Sç: Yani.

59 R: Çok uzun [diyaloglar]

60 Sç: [Çok] uzun diyaloglar check-in sırasında hoş olmuyo misafiri sıkıyo.

61 R: Sıkıyo

62 Sç: Merhaba, hoş geldiniz, yolculuğunuz nasıl geçti,

63 R: Hıhı.

64 Sç: Pasaportlarınızı alabilir miyim.

65 R: Başka [E:m bu]

66 Sç: [borcunuzu alabilir] miyim?

Interne Quellen\07WReAnt

191 R: Bide şey soracaktım rezervasyonda check-in, check-out da yani giriş ve çıkış

192 işlemlerinde

193 Ya: Evet.

194 R: Ne gibi e::m diyaloglar geçiyo? Sizin aranızda

- 195 Ya: [E::m]
- 196 R: [Ve çalışan arasındaki]
- 197 Ya: [Şöyle.]
- 198 R: [Diyaloglar?]
- 199 Ya: Müşteri kapıdan ilk girişte zaten ilk izlenim çok önemli hani
- 200 R: Tamam.
- 201 Ya: İlk girişte se siz o samimiyeti verirsiniz karşı taraftan sıkıntı al
sorun çıkartmaz
- 202 müşteri.
- 203 R: Hıhı.
- 204 Ya: Hiçbi zaman. Gelir e:m selam işte iyi günler, hoş geldiniz
tarzında bi karşılama
- 205 olur. Daha sonra kart e:m doldurup doldurması gereken bi
broşür var kart var.
- 206 R: Evet.
- 207 Ya: İsim, soy isim, adres, telefon ve imza şeklinde. Bunları
doldurturuyoruz ondan
- 208 sonra otel hakkında kısa ve özet bilgiler veriyoruz. Hani işte
otelimiz dört
- 209 yıldızlıdır ondan sonra odalarımız deniz manzaralıdır. Havu
plajımız tam
- 210 karşısındadır vesaire. Hani o şekilde bilgi veriyoruz.

Als Erstes fragen die Gäste beim Check-in Verfahren, wo sie etwas essen können (Nerede yemek yiyebilirim? –Z 44), erzählt die Interviewpartnerin 03WKuAnt. In den Zeilen 53 und 60 sagt sie, dass die Dialoge mit den Gästen kurz gehalten werden, auf das Wesentliche beschränkt, da sich sonst die Gäste langweilen könnten, daraufhin wurden die folgenden Redemittel genannt: „Hallo.“ (Merhaba. Z – 62), „Herzlich willkommen!“ (Hoş geldiniz. Z – 62), „Wie war Ihre Reise?“ (Yolculuğunuz nasıl geçti? – Z 62) und „Ihren Pass, bitte.“ (Pasaportlarınızı alabilir miyim? – Z 64).

Die Interviewpartnerin 07WReAnt gab die Redemittel „Guten Tag!“ (İyi günler – Z 204) und „Herzlich willkommen!“ (Hoş geldiniz. – Z 204) zu der Frage „Welche Dialoge finden zwischen den Rezeptionisten und Hotelgästen beim Check-in Verfahren statt?“ als Beispiel an. Die Aussage, dass der Gast nach der Begrüßung einen Anmeldeschein zum Ausfüllen bekommt, befindet sich in der Zeile 205 (Doldurması gereken bir kart/form var).

Die Tabelle 7.21. enthält die Sprechintentionen 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 und 21:

Tabelle 7.21: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 4

<i>Rezeptionist</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
14 Ausgabe und Annahme der Zimmerschlüssel (07WReAnt)	<i>Personal:</i> Guten Morgen! (07WReAnt) <i>Personal:</i> Guten Abend! (07WReAnt)
15 Sehenswürdigkeiten empfehlen (07WReAnt, 09MReAyd, 10MBaMuğ, 13WKeAnk, 14MReAnt)	<i>Gast:</i> Wie kann ich mit dem Bus zum / zur ...? (07WReAnt) <i>Gast:</i> Sollten wir am besten ein Taxi nehmen? (07WReAnt) <i>Gast:</i> Wie kommt man nach Ephesos? (09MReAyd) <i>Gast:</i> Was erwartet uns dort? (09MReAyd) <i>Personal:</i> Im Internet kann ich es Ihnen zeigen. (09MreAyd) <i>Gast:</i> Wie komme ich zum/zur ...? (14MreAnt) <i>Gast:</i> Was gibt es dort? (14MreAnt)
16 Auskunft über die Stadt (den Urlaubsort) geben (07WreAnt, 13WkeAnk, 15MreAnt)	---
17 Einladungen schreiben (Jubiläum) (07WReAnt)	---
18 Karte / Brief schreiben an Dauergäste (Silvester) (07WReAnt)	<i>Personal:</i> Wir erwarten Sie gerne wieder. (07WreAnt)
19 Abreise der Gäste (Check-out) (07WreAnt, 09MreAyd, 12ManAnt, 13WkeAnk, 15MreAnt, 16MhoAnt)	---
20 Sich vorstellen (08MBaAnt, 09MreAyd, 14MreAnt)	<i>Personal:</i> Ich studiere ... (14MreAnt) <i>Personal:</i> Ich wohne in ... (14MreAnt) <i>Personal:</i> Was ist Ihr Beruf? (14MreAnt)
21 Auf Wünsche reagieren (08MbaAnt, 09MreAyd, 12ManAnt, 13WkeAnk)	<i>Gast:</i> Ich möchte ein frisches Handtuch. (08MbaAnt, 09MreAyd, 12ManAnt) <i>Gast:</i> Ich möchte noch ein Handtuch. (13WkeAnk) <i>Gast:</i> Ich möchte ein Zusatzbett. (13WkeAnk)

Interne Quellen\09MReAyd

80 R: *E:m turistler şeyi soruyo mu etkinlik nerde etkinlik var? Yol adres tarifi*

81 Rö: *Evet yani [bilhassa]*

82 R: *[Ya da] tarihsel*

83 Rö: *Kesinlikle. En büyük e:m değeri tarihe veriyolar zaten tarihi turistik yerleri gezmeyi çok seviyolar*

84 *en çok sordukları konularda yani e:m tarihi yerler orları da tarif ediyoduk.*

85 R: *Konuşmalar geçiyodu. Ne gibi konuşmalar geçiyo?*

86 Rö: *Mesela örnek veriyim Efes şehrine nasıl gidebiliriz ya da orda bizi neler bekliyo gibi sorular*

87 *geliyordu. Biz de ön bilgimiz vardı bu konuda*

88 R: *Hıhı.*

89 R: *Az çok. Yardımcı olmaya çalışıyoduk elimizden geldiği kadar ya da interneti açıp onlara*

90 *gösterebiliyoduk ordan görsel olarak.*

In den Zeilen 83 und 84 wurden Gesprächsinhalte über die Sprechintention *Sehenswürdigkeiten empfehlen* festgestellt. Mit der Aussage „Turistik yerleri gezmeyi çok seviyorlar“ wird ausgedrückt, dass die Touristen es lieben, die Sehenswürdigkeiten zu besichtigen. Des Weiteren wurde berichtet, dass die Touristen oft nach den Sehenswürdigkeiten fragen. In Zeile 86 gab der Teilnehmer die Redemittel „Wie kommt man nach Ephesos?“ (Efes şehrine nasıl gidebiliriz?) und „Was erwartet uns dort?“ (Orda bizi neler bekliyor?) als Beispiel, um zu zeigen, was die Kommunikationspartner (Rezeptionisten und Hotelgäste) miteinander sprechen. Die Zeilen 89 und 90 geben die Information, dass die Rezeptionisten auch manchmal das Internet benutzen, um die Sehenswürdigkeiten visuell zu illustrieren.

In der Tabelle 7.22 werden die weiteren Sprechintentionen (22-32) der Rezeptionisten dargestellt:

Tabelle 7.22: Sprechabsichten der Rezeptionisten aus den Interviews 5

<i>Rezeptionist</i>		
	<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
22	Auskunft über das Hotel per Mail geben (08MbaAnt)	---
23	Über das Zimmer informieren (11MAnAnt, 13WkeAnk)	---
24	Mail schreiben (11MAnAnt)	---
25	Aufs Zimmer bringen (12MAnAnt)	---
26	Angaben zu Zimmerpreisen machen (13WKeAnk)	---
27	Zimmereinrichtungen erklären (Klimaanlage, Safe, Minibar) (14MReAnt)	---
28	Wünsche erfragen (15MReAnt)	<i>Personal: Haben Sie einen Wunsch?</i> (15MreAnt)
29	Anfragen beantworten (verlorene Wertgegenstände) (15MreAnt)	---
30	Auf Streitigkeiten reagieren (15MReAnt)	---
31	Auf gesundheitliche Beschwerden reagieren (15MReAnt)	---
32	Die Reiseagentur anrufen (16MHoAnt)	---

Interne Quellen\14MReAnt

206 As: *İşte odayla ilgili belli başlı şeyler konular.*

207 R: *Ne gibi?*

208 As: *Ya mesela e::m odaya işte bi kart oluyo kartı yuvaya takar taktığı zaman elektrik çalışıyo.*

209 R: *Evet.*

210 As: *Hani mesela onu nasıl kullancağı klimayı nasıl kullancağı.*

211 R: *Evet.*

212 As: *Odanın içinde safe emanet kasası var işte onu nasıl kullancağı.*

213 R: *Evet.*

214 As: *İşte oda içerisindeki ücretsiz şeyler. Minibar gibi.*

215 R: *Ha onlar hakkında bilgi veriyodunuz.*

216 As: *Evet. Onlar hakkında böyle geniş çaplı bi bilgi veriyoduk.*

217 R: *Evet.*

Der Teilnehmer 14MReAnt erzählte beim Interview, dass die Rezeptionisten die Gäste aufklären, wie die Chipkarte und die Klimaanlage funktionieren (Kartı ve klimayı nasıl kullanacağı hakkında bilgi veriyorduk – Z 210) und wie die Gäste den Safe im Zimmer verwenden können (Emanet kasasını nasıl kullanacağı hakkında bilgi veriyorduk – Z 212). Hiermit gab er einige Beispiele zu der Sprechintention *Zimmereinrichtungen erklären*.

In der Abbildung 7.19. werden die Prozentzahlen der Sprechabsichten, welche für die Berufsgruppe Rezeptionist berechnet wurden, dargestellt:

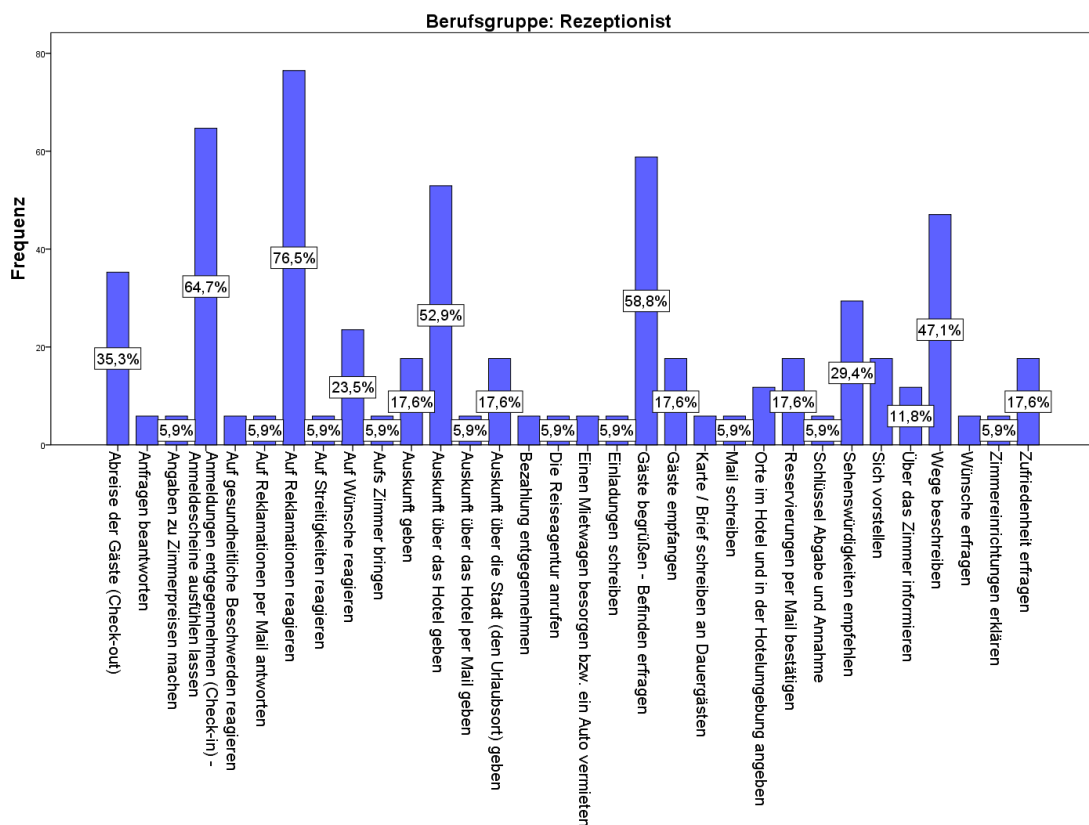


Abbildung 7.19. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Rezeptionist

76,5% der Teilnehmer äußerten sich zu der Sprechintention *Auf Reklamationen reagieren*. Des Weiteren stellte sich die Sprechabsicht *Anmeldungen entgegennehmen (Check-in) - Anmeldescheine ausfüllen lassen* (64,7%) als eine wichtige Sprechintention für die Berufsgruppe Rezeptionist heraus. 58,8% der Befragten meinten, dass die Sprechabsicht *Gäste begrüßen – Befinden erfragen* zu den Sprechintentionen zu zählen ist, welche zwischen den erwähnten Kommunikationspartnern vorkommen.

12 von 17 Teilnehmern teilten ihre Meinungen zu den Sprechabsichten der Kundenbeziehungsmanager mit. Die Gesprächsinhalte wurden analysiert und in 16 verschiedene Sprechintentionen eingeordnet. In der Tabelle 7.23 werden sie dargelegt:

Tabelle 7.23: Sprechabsichten der Kundenbeziehungsmanager aus den Interviews

<i>Kundenbeziehungsmanager</i>		
	<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
1	Über die Politik sprechen (01MReiAnt)	---
2	Auf Reklamationen reagieren (Hotel) (01MReiAnt, 02WWhoAnt, 11MAnAnt, 12MAnAnt, 16MHoAnt)	---
3	Auskunft über das Hotel geben (01MReiAnt)	---
4	Auf Wünsche reagieren (02WWhoAnt, 11MAnAnt)	---
5	Reservierungen für das À-la-carte-Restaurant entgegennehmen (02WWhoAnt, 03WKuAnt, 12MAnAnt)	---
6	Bestellungen für die besonderen Tage aufnehmen (Geburtstag, Jubiläumsfeier) (02WWhoAnt)	---
7	Auf Unzufriedenheit reagieren – Auf Zufriedenheit reagieren (Auf Kritik und Lob reagieren) (02WWhoAnt, 10MBaMuğ)	---
8	Reservierungen per Mail bestätigen (annehmen/ablehnen) - Online-Buchungen beantworten (07WReAnt)	---
9	Zufriedenheit erfragen (08MBaAnt, 09MReAyd, 11MAnAnt, 12MAnAnt)	<i>Personal:</i> Sind Sie mit dem Hotel zufrieden? (09MReAyd) <i>Personal:</i> Haben Sie eine Beschwerde? (09MReAyd)
10	Gäste begrüßen - Befinden erfragen (09MReAyd)	<i>Personal:</i> Wie geht es Ihnen? (09MReAyd)
11	Online-Kommentare (Bewertungen) über das Hotel übersetzen (12MAnAnt, 14MReAnt)	---
12	Veranstaltungen organisieren (Essen und Musik mit dem Gast auswählen) (13WKeAnk)	---
13	Einladungen schreiben (Veranstaltungen; Meeting, Party, Beach Party, Barbecue Party) (13WKeAnk, 14MReAnt)	---
14	Mail schreiben (13WKeAnk)	---
15	Hotelumfragen übersetzen (14MReAnt)	---
16	Wege beschreiben (16MHoAnt)	---

Interne Quellen\02WWhoAnt

- 119 R: [Hıhı.] E:m Halkla İlişkiler Personeli ne gibi diyaloglar turistlerle
- 120 çalışan arasında ne gibi diyaloglar geçiyo?
- 121 (+)
- 122 Nç: Çalışanlar arasında mı?
- 123 R: Yok turistle.
- 124 Nç: Turistler
- 125 R: Hıhı.
- 126 Nç: Arasındaki ha diyaloglar. Okey. Genellikle şikâyetler [olabiliyo] yine,
- 127 R: [Hıhı.]
- 128 Nç: İstekler [olabiliyo]
- 129 R: [Hıhı]
- 130 Nç: Veya alakart restoranımız var bizim orada da rezervasyon alıyo [Halkla]
- 131 R: [Hıhı.]
- 132 Nç: İlişkilerdeki çalışan arkadaşımız. E:m veya e:m [özel]
- 133 R: [Hıhı.]
- 134 Nç: Doğum günleri gibi,
- 135 R: Hıhı.
- 136 Nç: Evlilik yıl dönümleri gibi, özel masalar hazırlanması gibi onların da siparişlerini
- 137 alıyo, çiçek siparişleri veriyo vesaire onları organize ediyo ama çoğunlukta
- 138 şikâyetdir [veya]
- 139 R: [Hıhı.]

Die Interviewpartnerin 02WWhoAnt hat die Frage „Welche Art von Dialogen führen Kundenbeziehungsmanager und Touristen miteinander?“ (Halkla İlişkiler Personeli ile turist arasında ne gibi diyaloglar geçiyor? – Z 119-120) beantwortet. Sie erzählte, dass es sich generell um Dialoge handelt, in denen die Gäste ihre Beschwerden (Genellikle şikâyetler – Z 126) schildern. Bei der Analyse wurden diese Aussagen in die Sprechintention *Auf Reklamationen reagieren* kategorisiert.

Des Weiteren wurde die Aussage festgestellt „Wir haben ein À-la-carte-Restaurant im Hotel, da nimmt der Kundenbeziehungsmanager Reservierungen für das

Restaurant entgegen“ (Otelimizde À-la-carte-Restoranımız var, Hakla İlişkiler Personeli tarafından rezervasyon yapılıyor - Z 130“. Diese Aussage wurde in die Sprechabsicht *Reservierungen für das À-la-carte-Restaurant entgegennehmen* eingeordnet.

Die Interviewpartnerin machte auch Angaben über die Sprechintention *Bestellungen für die besonderen Tage aufnehmen*. Sie gab Beispiele an, welche Bestellungen die Gäste an den besonderen Tagen wie Geburtstag und Jubiläumsfeier überhaupt wünschen. Daran anknüpfend sagte sie, die häufigste Sprechabsicht, welche zwischen den Kundenbeziehungsmanagern und Touristen vorkommt, ist die Sprechintention *Auf Reklamationen reagieren*.

Die Frequenzen der Sprechintentionen für die Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager werden mit der Abbildung 7.20. illustriert:

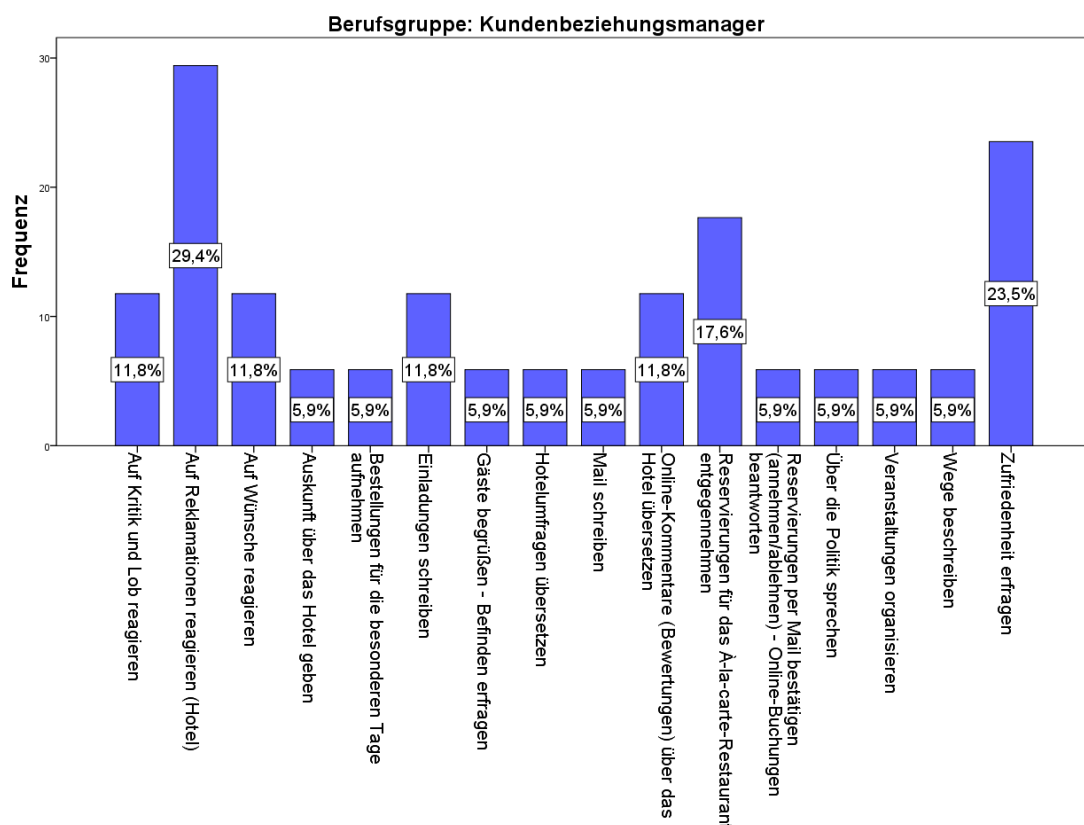


Abbildung 7.20. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager

Zur Sprechintention *Auf Reklamationen reagieren* äußerten sich 29,4% der Teilnehmer, 23,5% über die Sprechabsicht *Zufriedenheit erfragen* und 17,8% der Personen machten Angaben über die Sprechintention *Reservierungen für das À-la-*

carte-Restaurant entgegennehmen. Die Sprechabsichten Auf Kritik und Lob reagieren, Auf Wünsche reagieren, Einladungen schreiben und Online-Kommentare (Bewertungen) über das Hotel übersetzen haben jeweils 11,8% genannt. 9 Sprechintentionen haben jeweils 5,9% der Befragten angegeben.

11 von 17 Teilnehmern haben sich zu den Sprechabsichten der Animateure geäußert. Sie gaben an, was und worüber die Kommunikationspartner (Animateur und Tourist) miteinander sprechen. Die Sprechintentionen und die Redemittel, welche aus der Inhaltsanalyse für die Berufsgruppe Animateur ermittelt wurden, werden in den folgenden drei Tabellen dargestellt.

Tabelle 7.24: Sprechabsichten der Animateure aus den Interviews 1

<i>Animateur</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
<p>1 Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen (01MReiAnt, 07WReAnt, 09MReAyd, 10MBaMuğ, 12MAnAnt, 13WKeAnk)</p>	<p><i>Personal:</i> Eins, zwei, drei, vier, und dann klatschen wir alle. (09MReAyd) <i>Personal:</i> Wir zählen bis fünf und dann hüpfen wir alle. (09MReAyd) <i>Personal:</i> Ja, jetzt bist du dran. (12MAnAnt) <i>Personal:</i> Ja, großer Applaus. (12MAnAnt) <i>Personal:</i> Big Applaus für Hans. (12MAnAnt) <i>Personal:</i> Katastrophe. (12MAnAnt)</p>
<p>2 Gäste begrüßen - Befinden erfragen (07WReAnt, 08MBaAnt, 11MAnAnt)</p>	<p><i>Personal:</i> Wie geht es Ihnen? (08MBaAnt, 11MAnAnt) <i>Personal:</i> Hallo. / Hi. (11MAnAnt)</p>
<p>3 Zufriedenheit erfragen (08MBaAnt, 11MAnAnt)</p>	<p><i>Personal:</i> Wie ist Ihr Urlaub? (08MBaAnt) <i>Personal:</i> Sind Sie mit dem Hotel zufrieden? (08MBaAnt, 11MAnAnt) <i>Personal:</i> Haben Sie eine Beschwerde? (08MBaAnt) <i>Personal:</i> Wie gefallen Ihnen die Aktivitäten? (08MBaAnt) <i>Personal:</i> Sind die Aktivitäten ausreichend? (08MBaAnt)</p>
<p>4 Orte empfehlen - Verkehrsmittel nennen (08MBaAnt, 12MAnAnt, 16MHoAnt)</p>	<p><i>Gast:</i> Wohin können wir gehen (fahren)? (16MHoAnt) <i>Gast:</i> Was können wir machen? (16MHoAnt)</p>

Die Gesprächsinhalte von 6 Teilnehmern wurden in die Sprechintention *Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen* kategorisiert. Hier werden die Aussagen des Teilnehmers *12MAnAnt* mit folgendem Transkriptionsabschnitt präsentiert:

Interne Quellen\12MAnAnt:

93 R: *E:m siz animasyon yaparken e:m ne gibi e:m dili nasıl kullanıyorsunuz yani ne konuşuyosunuz?*

94 *Animasyon yaparken Almanca kullanıyo musunuz yani.*

95 *Ei: Evet de daha çok aktivitesine göre değişiyö yani*

96 R: *Örneğin? Bi kaç tane saysak.*

97 *Ei: Voleybol yaparken,*

98 R: *Evet.*

99 *Ei: Oynatırken sayıları sayarsın ara sıra espri yaparsın hani ortada komik bişey olduysa.*

100 R: *Evet.*

101 *Ei: Misafirleri eğlendirmeye çalışırsın işte takılırsın*

102 R: *Hıhı. Başka aktiviteler?*

103 *Ei: Genelde aktivite zamanında pek konuşmassın. En çok konuştuğun aktivite mesela darttır*

104 *botçadır. O tarz aktivitelerde daha çok*

105 R: *Hıhı.*

106 *Ei: İşte insanlar motive e eğlendirmeye çalışırsın. Bağarırsın çağarırsın.*

107 R: *Evet.*

108 *Ei: Almanca orda genelde zaten herkes çok iyi seviyede Almanca bil bilmez hani Almanyadan*

109 *gelmedikleri için*

110 R: *Evet.*

111 *Ei: Bağara çağara işte bi ka tek sabit kelimelerle hani*

112 R: *O kelimeleri bilmek istiyorum. Sabit dediğiniz ne gibi kelimeler?*

113 *Ei: Ja jetzt bist du dran, o yani*

114 R: *Evet.*

115 *Ei: İşte.*

116 R: *Şimdi sizde sıra.*

117 *Ei: Ja große Applaus ne o tarz yani.*

118 R: *Hıhı.*

- 119 Ei: *Big Applaus für Hans, Peter oder so*
- 120 R: *Hıhı. Anlıyorum.*
- 121 Ei: *Yada kötü atarsa da espri yaparsın işte Katastrophe dersin bişey dersin.*
- 122 R: *Hıhı.*
- 123 Ei: *Hani belli e:m şey kelimeler.*
- 124 R: *Aktivitelere göre e:m ilerliyo sizin konuştuğunuz*
- 125 Ei: *Hıhı.*
- 126 R: *Konuşma konuları.*
- 127 Ei: *Evet.*

Die Frage „Über was sprechen Sie während der Freizeitaktivitäten mit den Touristen?“ (Etkinlik yaparken turistlerle ne konuşuyorsunuz? – Z 93) wurde von dem befragten Teilnehmer beantwortet. Er sagte, dass das Gespräch mit den Touristen in den verschiedenen Freizeitaktivitäten unterschiedlich verläuft. Beim Volleyball kann man die erzielten Punkte laut zählen oder, wenn etwas Lustiges passiert, witzige Äußerungen machen (Voleybol oynatırken sayıları sayarsın veya komik bir şey olduysa espri yaparsın – Z 99). Darüber hinaus erzählte er, dass sie die Gäste amüsieren und unterhalten (Misafirleri eğlendirmeye çalışırsın – Z 101). Er erwähnte, dass sie auch witzige und motivierende Äußerungen während der Aktivitäten von sich geben (İnsanları motive etmeye ve eğlendirmeye çalışırsın. Bağırırsın, çağırırsın. – Z 106). Alle diese Aussagen wurden in die Sprechabsicht *Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen* eingeordnet. Im Verlauf des Interviews wurden folgende Redemittel für die oben erwähnte Sprechintention angegeben: Ja, jetzt bist du dran (Z 113), Ja, großer Applaus (Z 117), Big Applaus für Hans (Z 119) und Katastrophe (Z 121).

Die Sprechabsichten *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* und *Zufriedenheit erfragen* kommen in den Berufsgruppen Animateur, Kellner, Rezeptionist und in der Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager vor.

Die Tabelle 7.25 enthält die weiteren Sprechintentionen der Animateure:

Tabelle 7.25: Sprechabsichten der Animateure aus den Interviews 2

<i>Animateur</i>		
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>	
5	<p>Wege beschreiben (08MBaAnt, 11MAnAnt, 12MAnAnt, 16MHoAnt)</p>	<p><i>Gast:</i> Wie komme ich zum Basar? (08MBaAnt, 11MAnAnt) <i>Gast:</i> Wo kann ich einkaufen? (11MAnAnt) <i>Gast:</i> Gibt es eine Apotheke in der Nähe? / Wo ist die Apotheke? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Wo kann man gut (preiswert, günstig) einkaufen? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Welche ist besser? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Gibt es in der Nähe Discos / Bars / Lokale? (12MAnAnt)</p>
6	<p>Sehenswürdigkeiten empfehlen (08MBaAnt)</p>	<p>---</p>
7	<p>Auf Zufriedenheit reagieren (Auf Lob reagieren) (08MBaAnt)</p>	<p>---</p>
8	<p>Über sich sprechen (11MAnAnt, 12MAnAnt)</p>	<p><i>Gast:</i> Wie haben Sie Deutsch gelernt? (11MAnAnt) <i>Gast:</i> Woher kommst du? / Woher kommen Sie? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Haben Sie in Deutschland gelebt? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Wie hast du Deutsch gelernt? / Wie haben Sie Deutsch gelernt? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Wo wohnst du? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Wie viele Stunden arbeitest du? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Studierst du? (12MAnAnt) <i>Gast:</i> Wie viel verdienst du? (12MAnAnt)</p>

Die Aussagen von zwei Personen (11MAnAnt und 12MAnAnt) wurden in die Sprechintention *Über sich sprechen* eingeordnet. Dazu die folgende Transkription:

Interne Quellen\12MAnAnt:

75 R: *Ha tamam. Anladım. E:m o zaman en çok animatörle başlayalım o zaman. Animatör e:m*

76 *turistle ne konuşuyo Emrah Bey?*

77 Ei: *Ya daha çok işte zaten sorular sabit oluyo yani işte [nerelisin]*

78 R: *[Evet.] Onu bi [Nerelisin?]*

79 Ei: *[Almanyada] yaşadın mı*

80 *işte nerden öğrendin Almanyayı, işte*

81 R: *Onlar size soruyo*

82 Ei: *Genelde onlar soruyo yani nerde kalıyosun hani*

- 83 R: *Evet.*
- 84 Ei: *Kaç saat çalışıyosun işte okuyomusun işte*
- 85 R: *Evet.*
- 86 Ei: *Okuyo musun işte.*
- 87 R: *Evet.*
- 88 Ei: *Bu tarz yani genelde aynı muhab e:m sohbetler oluyo yani.*
- 89 R: *Gündelik e:m öz*
- 90 Ei: *Kaç saat çalışıyon kaç para alıyon hep böyle sorular soruyolar*
- 91 R: *Sizinle ilgili.*
- 92 Ei: *Merak ediyolar.*

Die Frage „Was sprechen Animateure mit den Touristen?“ (Animatör turistle ne konuşuyor? – Z 75-76) wurde dem Teilnehmer 12MAnAnt gestellt. Er antwortet auf diese Frage mit der Aussage, dass die Touristen immer die gleichen Fragen stellen (Sorular sabit oluyor – Z 77). Danach wurden folgende Redemittel genannt: Woher kommen Sie? (Nerelisin? – Z 77), Haben Sie in Deutschland gelebt? (Almanya’da yaşadın mı? – Z 79), Wie hast du Deutsch gelernt? (Almancayı nasıl öğrendin? – Z 80), Wo wohnst du? (Nerde kalıyorsun? – Z 82), Wie viele Stunden arbeitest du? (Kaç saat çalışıyorsun? – Z 84), Studierst du? (Okuyor musun? - Z 86) und Wie viel verdienst du? (Ne kadar kazanıyorsun? Z 90).

Die Tabelle 7.26 beinhaltet die weiteren Sprechintentionen der Animateure:

Tabelle 7.26: Sprechabsichten der Animateure aus den Interviews 3

<i>Animateur</i>		
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>	
9	Über die Türkei sprechen (Mindestlohn in der Türkei, das Leben in der Türkei) (11MAnAnt)	Gast: Wie ist das Leben in der Türkei? (11MAnAnt) Gast: Wie hoch ist der Mindestlohn in der Türkei? (11MAnAnt) Gast: Können die Menschen mit dem Mindestlohn auskommen? (11MAnAnt)
10	Auf Wünsche reagieren (12MAnAnt)	Gast: Ich möchte ein Handtuch. (12MAnAnt)
11	Informationen über die jeweilige Freizeitaktivität erteilen - Die jeweilige Freizeitaktivität erklären (14MReAnt, 16MHoAnt)	---
12	Auskunft über die Stadt (den Urlaubsort) geben (16MHoAnt)	---

Ein Teil der Gesprächsinhalte des Teilnehmers 11MAnAnt wurden in die Sprechintention *Über die Türkei sprechen* eingestuft. Der Einstufungsprozess wird mit der folgenden Transkription erklärt:

Interne Quellen\11MAnAnt:

43 R: *Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel*

44 *hangisiydi?*

45 Ni: *Animasyon.*

46 R: *Animasyon. Çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda iletişim kurulmakta*

47 *isterseniz sizden yola çıkarak en çok animatörlük yaptınız.*

48 Ni *Hıhı.*

49 R: *Siz ne konuşuyodunuz turistlerle ne gibi diyaloglar geçiyodu?*

50 Ni: *Öncelikle kim olduğumuzu öğrenmeye çalışıyolardı Alıncayı nasıl öğrendiğimizi*

51 R: *Evet.*

52 Ni: *Nerelerde kullandığımızı falan ondan sonra ülke genelinde biraz bilgi almak istiyolardı işte*

53 *Türkiye hakkında nasıl olduđu*

54 R: *Tarihsel olarak da mı*

55 Ni: *Yok tarihsel pek girmiyolardı hani günümüz yaşam nasıl yaşanılabilir*

56 R: *Evet*

57 Ni: *Burda e::m asgari ücretleri falan soruyolardı onlarla insanlar yaşayabiliyo mu?*

58 R: *Hıhı*

59 Ni: *Yaşam durumunu soruyolardı genellikle.*

60 R: *Başka aklınıza gelen konular var mı animatörlük yaptığınızda ve konuştuğunuz şey.*

61 Ni: *Yok öyle pek havadan sudan konuşuluyodu.*

Die Frage „In welchen Sprechabsichten sprechen Animatoren mit den Touristen am meisten?“ (Çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda iletişim kurulmaktadır? – Z 46) wurde von dem Teilnehmer 11MAnAnt beantwortet. Er gab die Antwort, dass die Touristen Fragen über die Türkei stellen. Sie wollen sich über das Land informieren mit Fragen wie „Wie ist das Leben in der Türkei?“ (Türkiye'deki yaşam nasıl? – Z 55), „Wie hoch ist der Mindestlohn in der Türkei?“ (Asgari ücret

ne kadar? – Z 57), „Können die Menschen mit dem Mindestlohn auskommen?“ (Asgari ücret yetiyor mu? – Z 57). Alle diese Gesprächsinhalte wurden in die oben erwähnte Sprechintention eingeordnet.

Die Abbildung 7.21. veranschaulicht die statistischen Daten der Sprechabsichten, die für die Berufsgruppe Animator ermittelt wurden:

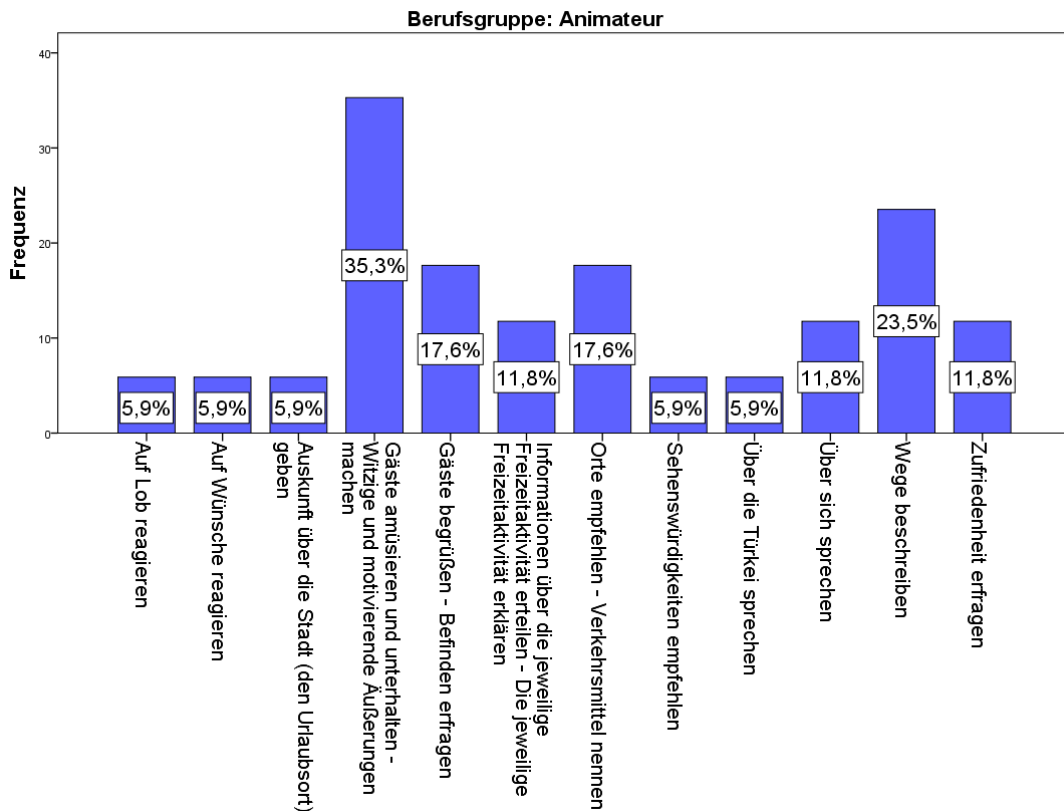


Abbildung 7.21. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Animator

35,3% der Teilnehmer machten Angaben über die Sprechintention *Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen* und 23,5% der Personen äußerten sich über die Sprechabsicht *Wege beschreiben*.

9 von 11 Teilnehmern gaben Informationen über die Sprechintentionen des Personals im Bereich Housekeeping an. Die Gesprächsinhalte der Teilnehmer wurden in die folgenden 4 Sprechabsichten eingestuft:

Tabelle 7.27: Sprechabsichten des Personals im Bereich Housekeeping aus den Interviews

<i>Personal im Bereich Housekeeping</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
1	<p>Gäste begrüßen - Befinden erfragen (03WKuAnt, 07WReAnt)</p> <p>Personal: Guten Morgen! (03WKuAnt, 07WReAnt) Personal: Guten Abend! (07WReAnt) Personal: Wie geht es Ihnen? (07WReAnt)</p>
2	<p>Auf Wünsche reagieren (03WKuAnt, 05WReAnt, 07WReAnt, 13WKeAnk, 14MReAnt, 16MHoAnt)</p> <p>Gast: Ich möchte ... / Bitte bringen Sie mir ... (03WKuAnt, 07WReAnt, 13WKeAnk, 14MReAnt, 16MHoAnt) Gast: Ich möchte ein (sauberes) Handtuch. / Bitte bringen Sie mir ein (sauberes) Handtuch. (03WKuAnt, 07WReAnt, 14MReAnt, 16MHoAnt) Gast: Hier fehlt Handtuch. (05WReAnt) Gast: Hier fehlt Toilettenpapier. (05WReAnt) Gast: Hier fehlt Seife. (05WReAnt) Gast: Bitte bringen Sie mir ein Glas. (07WReAnt) Gast: Ich möchte ein Zusatzbett. (07WReAnt) Gast: Bitte bringen Sie mir Toilettenpapier. (16MHoAnt)</p>
3	<p>Zimmer sauber machen (07WReAnt, 14MReAnt, 16MHoAnt)</p> <p>Personal: Ich habe Ihr Zimmer gereinigt. (07WReAnt) Gast: Können Sie mein Zimmer saubermachen (reinigen). (14MReAnt, 16MHoAnt) Gast: Mein Zimmer ist schmutzig. (16MHoAnt)</p>
4	<p>Wünsche erfragen (07WReAnt)</p> <p>Personal: Haben Sie noch einen Wunsch? (07WReAnt)</p>

Die Aussagen von 7 Personen wurden in die Sprechintention *Auf Wünsche reagieren* eingruppiert. Darüber hinaus wurden die Gesprächsinhalte von 3 Teilnehmern in die Sprechabsicht *Zimmer saubermachen* zugeordnet. Hier werden die Aussagen der Teilnehmer wie folgt transkribiert:

Interne Quellen\14MReAnt:

300 R: *E:m oda kat görevlisi?*

301 As: *Oda kat görevlisi. İşte yani odanın temizliğiyle ilgili sorunları başka bi sorun*

302 R: *E:m çok hani iletişim içinde oluyo mu turistle?*

303 As: *Çok fazla olmuyo.*

304 R: *Ne qibi e:m şeyler geçiyo?*

305 As: *Mesela e::m katçı bayandan havlu is temiz havlu isteyebiliyo temizlemesini isteyebiliyo.*

306 R: *Evet.*

307 As: *Veya bi sorun varsa onu gösteriyo. Hani o da çoğu zaman anlamadığı zaman bize soruyo.*

308 R: *O da [resepsiyona] dönüyo.*

309 As: *[telefonla] dönüyo.*

Im Interview wurde die Frage gestellt, ob das Personal im Bereich Housekeeping häufig mit den Touristen in Interaktion steht (Oda / Kat görevlisi turistlerle çok iletişim içinde oluyor mu? – Z 302). Der Interviewpartner gab zur Antwort, dass sie nicht viel miteinander kommunizieren (Çok fazla olmuyor – Z 303). Darauf wurde er gefragt: „Über was wird gesprochen?“ (Ne geçiyor? – Z 304). Er antwortete mit der Aussage „Die Gäste können zum Beispiel ein sauberes Handtuch wünschen oder sie können von den Angestellten im Bereich Housekeeping verlangen, dass sie das Zimmer sauber machen“ (Örneğin personelden (kat görevlisi bayandan) temiz havlu isteyebilir veya odasını temizlemesini isteyebilir – Z 305). In die Sprechintention *Auf Wünsche reagieren* wurde der Gesprächsinhalt, in dem der Wunsch nach einem sauberen Handtuch ausgedrückt wurde, eingestuft. In der obigen Aussage wurde mitgeteilt, dass in der Sprechabsicht *Zimmer sauber machen* zwischen dem Personal und dem Gast eine Interaktion stattfindet.

In der Abbildung 7.22. werden die statistischen Berechnungen der Sprechintentionen für die Berufsgruppe Housekeeping (Personal im Bereich Housekeeping) illustriert:

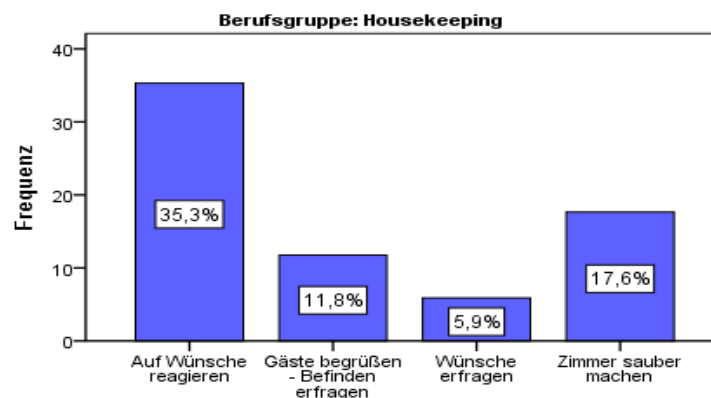


Abbildung 7.22. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Housekeeping

Nach den Angaben der Teilnehmer (35,3% der Personen) zählt die Sprechintention *Auf Wünsche reagieren* zu den häufigsten Sprechabsichten, welche zwischen den Kommunikationspartnern (Personal im Bereich Housekeeping und Touristen) vorkommen. Eine weitere Sprechintention, in der das Personal im Bereich Housekeeping mit den Touristen in Interaktion tritt, ist die Sprechabsicht *Zimmer sauber machen*. Zu dieser Sprechintention äußerten sich 17,6% der Personen.

7 von 11 Teilnehmern äußerten sich über die Sprechabsichten der Touristenführer. Die Aussagen der Teilnehmer wurden in die entsprechende Sprechintention eingeordnet.

Tabelle 7.28: Sprechabsichten der Touristenführer aus den Interviews

<i>Touristenführer</i>	
<i>Sprechabsichten</i>	<i>Redemittel</i>
1 Ausflugsprogramme (Tour) verkaufen/vermitteln (01MReiAnt, 07WReAnt)	---
2 Auf Reklamationen/Probleme reagieren (01MReiAnt)	---
3 Zufriedenheit erfragen (01MReiAnt)	---
4 Informationen zu Ausflugsprogrammen geben (07WReAnt, 13WKeAnk)	---
5 Touristen (vom Flughafen) abholen und zum Hotel bringen (09MReAyd, 14MReAnt)	<i>Personal:</i> Waren Sie schon einmal in der Türkei? (14MReAnt) <i>Personal:</i> Es ist ... Uhr. (14MReAnt) <i>Personal:</i> Stellen Sie Ihre Uhr eine Stunde vor/zurück. (14MReAnt)
6 Beim Check-in behilflich sein (09MReAyd)	---
7 Sehenswürdigkeiten zeigen (09MReAyd)	---
8 Über Unterkünfte informieren (11MAnAnt, 14MReAnt)	---
9 Auskunft über das Zielgebiet (den Zielort) geben - Über die Sehenswürdigkeiten informieren (13WKeAnk, 14MReAnt)	---

Mit der folgenden Transkription werden Gesprächsinhalte über die Sprechintentionen *Touristen (vom Flughafen) abholen und zum Hotel bringen*, *Über*

Unterkünfte informieren und Auskunft über das Zielgebiet (den Zielort) geben - Über die Sehenswürdigkeiten informieren festgehalten:

Interne Quellen\14MReAnt :

310 R: Tur elemanı?

311 As: Tur elemanı aslında şey e::m yabancı dilin çok iyi olması lazım.

312 R: Evet.

313 As: Çünkü hava limanından misafiri

314 R: Görevi ne?

315 As: İki şekilde var bi transfer yapan bi de e::m geziye götürün.

316 R: Evet.

317 As: Transfer yapan hava limanından getirip otellere dağıtıyo.

318 R: [O:o]

319 As: [Orda] otellerle ilgili bölgeyle ilgili bilgi veriyö.

320 R: Ne konuşuyolar? Turistle ne konuşuyolar?

321 As: Yani mesela şeyi soruyo ilk başta Türkiyeye daha önce gelip gelmediğini soruyo. Mesela ben

322 de o işi yaptığım zaman hani

323 R: Evet.

324 As: Bazıları yeni gelmişse detaylı olarak anlatıyoruz Türkiyeyi mesela en başta saatten

325 bahsediyoruz saat şu şu diyoruz.

326 R: Ha:

327 As: İleri veya geri alın diyoruz.

328 R: Tamam.

329 As: Onun haricinde işte bölgeyle ilgili bilgi veriyoruz Antalyayla ilgili. İşte gitceği şehirlerle ilgili

330 otellerle ilgili.

331 R: Evet.

332 As: Bölgeyle ilgili. Yani ne var ne yok.

333 R: Turistik yerler hakkında [bilgi veriyosunuz]

334 As: [Tabi tabi.] O:o transferde çok fazla girilmiyo ama diğer

335 gezi geziye çıkan rehberler onlar baya bi hani nerden baksan iki üç saat boyunca [veriyö.]

In die Sprechabsicht *Touristen (vom Flughafen) abholen und zum Hotel bringen* wurde die Aussage „Der Touristenführer, der für den Transfer zuständig ist, holt die Touristen vom Flughafen ab und bringt sie zum Hotel“ (Transfer yapan hava limanından getirip otellere dağıtıyor – Z 317) eingeordnet. Anschließend wurde die Frage „Was sprechen Sie mit den Touristen“ gestellt (Turistle ne konuşuyorlar? – Z 320). Der Teilnehmer antwortete, dass die Touristenführer als Erstes die Frage „Waren Sie schon einmal in der Türkei?“ den Touristen stellen. Er fügte hinzu, dass die Touristenführer die aktuelle Uhrzeit des Ortes nennen (Saat şu – Z 325). Sie geben die Information, dass sie (Touristen) ihre Uhren eine Stunde vor oder zurückstellen müssen (İleri veya geri alın diyoruz – Z 327).

Die Aussage „Es werden Informationen über Unterkünfte und über das Zielgebiet gegeben“ (Otellerle ilgili ve bölgeyle ilgili bilgi veriyor – Z 319) wurde sowohl in die Sprechintention *Über Unterkünfte informieren* als auch in die Sprechabsicht *Auskunft über das Zielgebiet (den Zielort) geben* eingeordnet. Im Verlauf des Interviews teilte der Teilnehmer 14MRéAnt noch mit, dass die Touristenführer auch Informationen über die Sehenswürdigkeiten geben.

In der Abbildung 7.23. werden die Prozentzahlen der Sprechintentionen für die Berufsgruppe Touristenführer dargestellt:

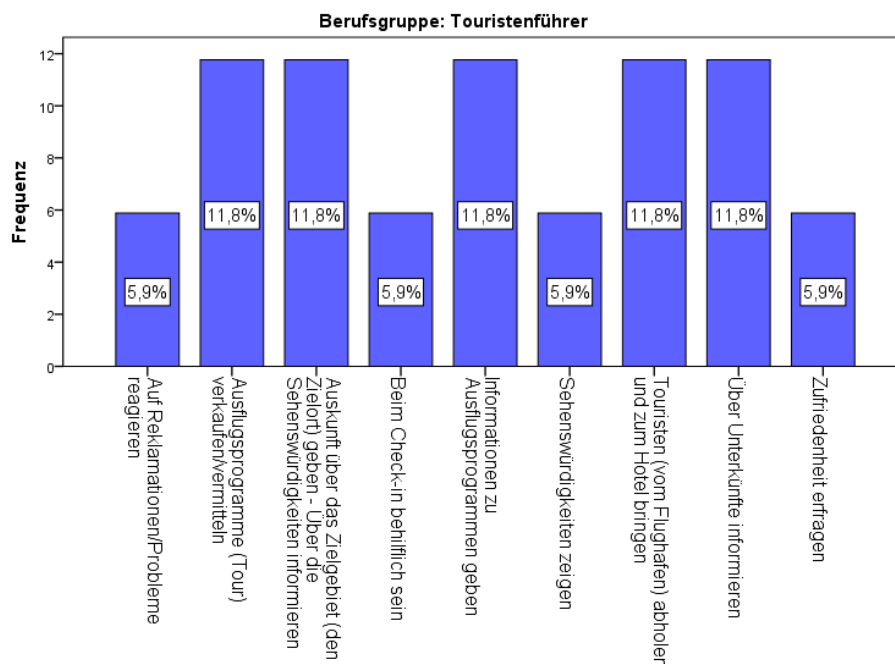


Abbildung 7.23. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten für die Berufsgruppe Touristenführer

Nach den Angaben der Teilnehmer gehören die Sprechintentionen *Ausflugsprogramme (Tour) verkaufen/vermitteln, Auskunft über das Zielgebiet (den Zielort) geben - Über die Sehenswürdigkeiten informieren, Informationen zu Ausflugsprogrammen geben sowie die Sprechabsicht Touristen (vom Flughafen) abholen und zum Hotel bringen* und die Sprechintention *Über Unterkünfte informieren* mit jeweils 11,8% zu den häufigsten Sprechabsichten, in denen die Touristenführer mit den Touristen ins Gespräch kommen.

7.3. Offene Fragen

An der schriftlichen Befragung haben insgesamt 22 Touristen (Teilnehmer) teilgenommen. Folgende zwei Fragen wurden den Teilnehmern gestellt:

Frage 1: Beschreiben Sie die wichtigsten Sprechabsichten, die Sie im Urlaub in einem türkischen Hotel mit den Angestellten des Hotels erlebt haben.

Frage 2: Haben Sie Kommunikationsstörungen mit den Angestellten des Hotels erlebt? Wenn ja, was waren die wichtigsten Kommunikationsstörungen?

Zu Frage 1 sollten die Touristen die wichtigsten Sprechabsichten aufschreiben, welche zwischen ihnen und den türkischen Hotelangestellten vorgekommen waren. Die Frage 2 sollten die Touristen beantworten, falls sie Kommunikationsstörungen mit dem Personal des Hotels hatten. Bei der Inhaltsanalyse wurde festgestellt, dass die Antworten von zwanzig Teilnehmern für die Analyse signifikant waren. Daher wurden die Antworten von diesen zwanzig Teilnehmern untersucht.

7.3.1. Die Vorgehensweise der Inhaltsanalyse

Die Analyse der offenen Fragen zur Klassifizierung von Sprechintentionen und Kommunikationsstörungen zwischen den Kommunikationspartnern (Hotelangestellten und Touristen) erfolgte mit der Software NVivo 8. Als erstes wurden die Antworten der Teilnehmer mehrmals durchgelesen, um die Sprachinhalte nach Themen (Sprechabsicht) zu kodieren. Daraufhin wurden die Inhalte den entsprechenden Themen zugeordnet. Hier ist zu ergänzen, dass die Antworten (der Personen) nicht sprachlich korrigiert wurden.

7.3.2. Die Ergebnisse der Analyse

Hier werden zunächst die Untersuchungsergebnisse zu Frage 1 ausgewertet. Bei der Frage 1 wurde festgestellt, dass die Antworten von drei Teilnehmer für die

Analyse nicht zu gebrauchen waren, und eine Person machte zu dieser Frage keine Angabe. Hiermit wurden die Antworten von 16 Teilnehmern untersucht. Bei der Analyse der Sprachinhalte wurden folgende Sprechintentionen ermittelt:

Tabelle 7.29: Die wichtigsten Sprechabsichten aus der Analyse der Antworten der Touristen

<i>Die wichtigsten Sprechabsichten aus der offenen Fragen</i>		
	<i>Sprechabsichten</i>	<i>Teilnehmer</i>
1	Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben	T1
2	Auskunft über die Essenszeiten geben (Frühstück, Mittagessen, Abendessen)	T1, T2, T12
3	Wege beschreiben	T1, T12
4	Sehenswürdigkeiten empfehlen - Über die Sehenswürdigkeiten informieren	T1, T4, T6
5	Menüs nennen	05T1F1
6	Bestellungen entgegennehmen (Essen, Getränke)	T2, T3, T7, T9, T10, T15, T19
7	Anmeldungen entgegennehmen (Check-in)	T2, T3, T4, T8, T10, T13
8	Abreise der Gäste (Check-out)	T2, T13, T14
9	Taxi für den Gast bestellen	T2
10	Zimmer sauber machen	T3
11	Ausflugsprogramme (Tour) verkaufen/vermitteln	T4, T5
12	Informationen zu den Ausflugsprogrammen geben	T4, T10, T12
13	Gerichte erklären	T4
14	Fragen über den Hotelsafe beantworten	T4
15	Zimmereinrichtungen erklären (Safe)	T4, T7
16	Auf Reklamationen reagieren (Zimmer)	T4
17	Funktion (Nutzung) der Schlüsselkarte erklären	T4
18	Auf Wünsche reagieren (Handtücher, Toilettenpapier, Seife, Wolldecke, Kissen)	T4, T8
19	Über Internetverbindungsprobleme sprechen -Informationen über die Internetverbindung erteilen	T4
20	Gäste begrüßen	T5, T7, T9, T13, T14, T15
21	Gäste empfangen	T11
22	Gäste wecken (Weckdienst)	T14
23	Verkehrsmittel nennen	T14
24	Auskunft über den Spa-Bereich geben	T14
25	Auskunft über das Hotel geben	T15

In der rechten Spalte steht die Abkürzung T für Teilnehmer (Tourist). Hier werden die Teilnehmer angegeben, welche Angaben über die jeweilige Sprechintention gemacht haben.

Als Nächstes werden einige ausgewählte Sprachinhalte der Befragten zu Frage 1 dargestellt. Die Einstufung der Inhalte in die jeweilige Sprechabsicht wird dabei erklärt. Hierzu das folgende Beispiel:

Interne Quellen\04-Tourist:

01T4F1: Einchecken-Reservierung klären

02T4F1: Ausflüge buchen. Angebote für Tagesausflüge erklären lassen

03T4F1: Auskünfte über Sehenswürdigkeiten, Souvenirs kaufen

04T4F1; Einkäufe v.a im Supermarkt, in der Apotheke

05T4F1: Essen im Restaurant. Nachfragen über den Inhalt des Essens

06T4F1: Fragen über Sicherheit – Hotelsafe, Safe im Zimmer

07T4F1: Probleme mit dem Zimmer klären: defekte Klimaanlage, defekter TV-

08T4F1: Gerät, Funktion der Schlüsselkarte erklären

09T4F1: Fragen an die Zimmer-Reinigungskräfte: Fragen nach frischen

10T4F1: Handtüchern, zusätzliches Toilettenpapier, Seife

11T4F1: Probleme mit dem WiFi-Dienst, Verbindungsprobleme etc., wo liegt der

12T4F1: nächste WiFi-Hotspot

Die Aussage „Einchecken-Reservierung klären“ wurde in die Sprechintention *Anmeldungen entgegennehmen (Check-in)* eingeordnet. In der zweiten Zeile wird die Äußerung „Ausflüge buchen“ in die Sprechabsicht *Ausflugsprogramme (Tour) verkaufen/vermitteln* kategorisiert. Hier ist zu erwähnen, dass die Sprechintentionen aus der Sicht der Hotelangestellten formuliert wurden. Die Aussage „Probleme mit dem WiFi-Dienst, Verbindungsprobleme etc., wo liegt der nächste WiFi-Hotspot“ wurde in die Sprechabsicht *Über Internetverbindungsprobleme sprechen* Informationen über die Internetverbindung erteilen eingestuft.

Der Teilnehmer 14 machte zu den wichtigsten Sprechintentionen, in denen er mit den Hotelangestellten in Interaktion stand, folgende Angaben:

Interne Quellen\14-Tourist:

01T14F1: Begrüßung

- 02T14F1: Check-out mit Weckservice*
- 03T14F1: Busverbindungen zu Sehenswürdigkeiten*
- 04T14F1: Infos über Spa-Bereich (und Kosten)*
- 05T14F1: schöne Buchten finden*

Der Ausdruck „Begrüßung“ wurde in die Sprechabsicht *Gäste begrüßen* eingruppiert. In der darauf folgenden Zeile wurde die Sprechintention *Abreise der Gäste (Check-out)* angegeben. Mit der Aussage „Busverbindungen zu Sehenswürdigkeiten“ teilte der Teilnehmer mit, dass er Informationen über die Verkehrsmittel (Busverbindung) vom Hotelpersonal eingeholt hat. Aus der Sicht des Hotelangestellten gab dieser Auskunft über die Busverbindung. Daher wurde die oben erwähnte Aussage in die Sprechabsicht *Verkehrsmittel nennen* eingeordnet.

Der Teilnehmer *01-Tourist* hat die Sprechintentionen beschrieben, welche zwischen ihm und den Hotelangestellten aufgrund der Fragen vorgekommen sind, die er den Hotelangestellten gestellt hatte.

Interne Quellen\01-Tourist:

- 01T1F1: Wie komme ich zu meinem Zimmer.*
- 02T1F1: Wann gibt es Frühstück, Abendessen, Mittagessen*
- 03T1F1: Wie komme ich am besten in die Stadt?*
- 04T1F1: Welche Sehenswürdigkeiten gibt es in der Nähe?*
- 05T1F1: Haben sie auch ein vegetarisches Menü?*
- 06T1F1: Wie komme ich zum Golfplatz.*
- 07T1F1: Wo kann man einkaufen, bzw. shoppingcenter?*
- 08T1F1: Wegbeschreibungen z.B.: Wie komme ich zu meinem Zimmer,
zum Pool,*
- 09T1F1: zum Spa Bereich, zum Meer.*

Die Aussage „Wann gibt es Frühstück, Mittagessen, Abendessen“ wurde in die Sprechabsicht *Auskunft über die Essenszeiten geben* eingestuft, da der Hotelangestellte den Gast in einer derartigen Sprechintention über die Essenszeiten informiert.

Die folgende Grafik illustriert die Ergebnisse der Häufigkeitsanalyse. Bei der Analyse wurden die Sprachinhalte, die nach Sprechabsichten kategorisiert wurden,

ausgezählt. Die Prozentangaben wurden aus der Anzahl der Personen (16) berechnet, deren Antworten auf die Frage 1 signifikant waren.

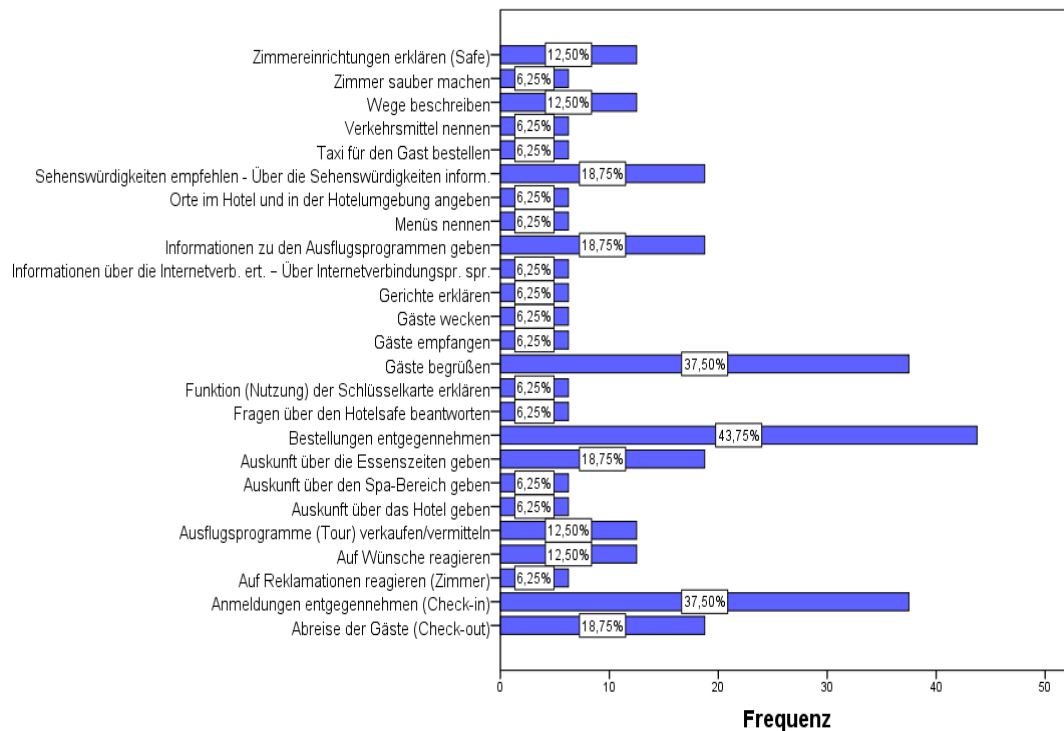


Abbildung 7.24. Frequenzberechnungen der Sprechabsichten - Touristen

Bei der Analyse stellte sich heraus, dass die häufigste Sprechintention, welche zwischen den Hotelangestellten und den Touristen vorkommt, *Bestellungen entgegennehmen* (43,75%) ist. An zweiter Stelle kommen die Sprechabsichten *Gäste begrüßen* und *Anmeldungen entgegennehmen* mit je 37,50%. Andere Sprechintentionen wie *Sehenswürdigkeiten empfehlen - Über die Sehenswürdigkeiten informieren*, *Informationen zu den Ausflugsprogrammen geben*, *Auskunft über die Essenszeiten geben* und *Abreise der Gäste* liegen unter 19%.

Als Nächstes werden die Untersuchungsergebnisse von Frage 2 dargestellt. Diese Frage wurde von insgesamt 20 Teilnehmern beantwortet. Acht davon gaben an, dass sie (die Touristen) Kommunikationsprobleme mit den Hotelangestellten hatten. Als Grund wurde angeführt, dass die Hotelangestellten über nicht ausreichende Deutschkenntnisse verfügten. Hierzu folgende Beispiele:

Interne Quellen\01-Tourist:

10T1F2: die Kellner waren mittelmäßig mit ihren Deutsch Kenntnissen, aber das

11T1F2: *Hilfspersonal konnte kein Deutsch, man konnte nicht mit ihnen
12T1F2: kommunizieren.*

Interne Quellen\03-Tourist:

07T3F2: *Getränkebestellung an d. Bar*

08T3F2: *Reinigungskräfte – keine Verständig. möglich*

09T3F2: *ansonsten keine Probleme*

Interne Quellen\04-Tourist:

13T4F2: *Hotelangestellte hatten gar keine Deutschkenntnisse – konnten
Probleme*

14T4F2: *auch nicht auf Englisch klären*

15T4F2: *Kein Infomaterial in Deutsch*

16T4F2: *Keine Symbol-Hilfestellungen, mit denen man dem Personal
Hinweise*

17T4F2: *geben kann, worum es geht.*

Der Teilnehmer *01-Tourist* teilte mit, dass in dem türkischen Hotel, in dem der Teilnehmer seine Ferien verbracht hatte, die Deutschkenntnisse der Kellner nur mittelmäßig waren. Dieser Teilnehmer fügte hinzu, dass das Hilfspersonal kein Deutsch sprach, und aus diesem Grund konnten sie (die Touristen) nicht mit ihnen (dem Hilfspersonal) kommunizieren.

Der Teilnehmer *03-Tourist* gab an, dass sie (die Touristen) sich mit den Reinigungskräften nicht verständigen konnten. Des Weiteren hat dieser Teilnehmer die Sprechabsicht *Getränke bestellen* (Getränkebestellungen entgegennehmen aus der Sicht des Hotelangestellten) als Beispiel dafür angegeben, dass der Teilnehmer mit den Angestellten des Hotels Kommunikationsprobleme hatte.

Ein weiterer Teilnehmer *04-Tourist* teilte mit, dass Kommunikationsstörungen zwischen den Hotelangestellten und den Touristen wegen der unzureichenden Fremdsprachenkenntnisse der Hotelangestellten vorkommen.

Die weiteren 10 Befragten (Touristen) gaben an, dass sie keine Kommunikationsstörungen mit den Angestellten des Hotels erlebt haben. Generell gaben die Teilnehmer kurze, klare Antworten. Hierzu die folgenden ausgesuchten Antworten der Teilnehmer:

Interne Quellen\08-Tourist:

07T8F2: Nein, es waren keine Störungen

Interne Quellen\14-Tourist:

06T14F2: nein, keine Störungen, konnten gut „deutsch“

Interne Quellen\15-Tourist:

02T15F2: Nein, Kommunikation war gut!

Alle drei Befragten gaben an, dass sie keine Kommunikationsprobleme mit den Hotelangestellten hatten. Außerdem erteilte der Teilnehmer *14-Tourist* die Auskunft, dass die Angestellten gut deutsch konnten.

Die Antworten von zwei Teilnehmern (*07-Tourist* und *09-Tourist*) waren für die Untersuchung nicht relevant, da sie nicht sprachliche Gründe anführten.

8. SCHLUSSBETRACHTUNG

Zusammenfassung und Ausblick

In den letzten Jahrzehnten hat sich die Wirtschaft enorm entwickelt und der Wohlstand hat weltweit zugenommen. Insbesondere der Dienstleistungsbereich hat überproportional davon profitiert, darunter auch der Tourismus. Die verschiedenen Urlaubsdestinationen stehen im Wettbewerb zueinander, und jeder Staat versucht möglichst viele Touristen zu sich ins Land zu holen. Die gängigen Marketingstrategien konzentrieren sich vor allem darauf, einen finanziell günstigen Urlaub zu bieten, einen bestimmten Lifestyle zu vertreten oder den Urlaubern die Zeit, die sie am Urlaubsort verbringen, so angenehm wie möglich zu gestalten. Eine Voraussetzung dafür, sich wohl zu fühlen, stellt die Möglichkeit dar, sich in seiner gewohnten Sprache verständigen zu können. Dazu sind in erster Linie gute Fremdsprachenkenntnisse der in der Tourismusbranche Beschäftigten notwendig. Die Touristen können dadurch besser betreut und mögliche Missverständnisse bzw. Kommunikationsstörungen verhindert werden.

Im Jahr 2014 wurde die Türkei laut türkischem Ministerium für Tourismus von 6.156.883 Urlaubern aus den deutschsprachigen Ländern Deutschland, Österreich und der Schweiz besucht. Dieses Faktum macht deutlich, dass die türkischen Hotelangestellten in ihren Deutschkenntnissen kompetent sein müssen, um eine optimale Gästebetreuung zu gewährleisten. Das bedeutet, dass die Hotelangestellten für eine reibungslose Kommunikation mit den deutschsprachigen Touristen die erforderlichen Fähigkeiten in der deutschen Sprache erwerben müssen. Durch das Trainieren bestimmter Sprechabsichten können also die Hotelangestellten in die Lage versetzt werden, mit den deutschsprachigen Touristen in bestimmten Sprechintentionen auf Deutsch zu kommunizieren. Die Hotelangestellten lernen Deutsch als Fremdsprache in der Schule oder im Wege der beruflichen Fortbildung generell mithilfe von überregionalen tourismusbezogenen DaF-Lehrwerken. Nach intensiven Recherchen auf dem türkischen Fachbuchmarkt wurde vom Verfasser der vorliegenden Arbeit festgestellt, dass bisher kein effizientes DaF-Lehrwerk für die türkische Adressatengruppe erstellt worden ist. Diese Studie bietet Vorschläge und Hinweise für die Erstellung eines den Bedürfnissen der Adressatengruppe entsprechenden

regionalen DaF-Lehrwerks in Anlehnung an die durchgeführten wissenschaftlichen Untersuchungen. Das Ziel war festzustellen, welche Sprechabsichten zwischen den türkischen Mitarbeitern in der Tourismusbranche wie Kellner, Rezeptionist, Animater, Kundenbeziehungsmanager, Personal im Bereich Housekeeping sowie Barkeeper und Touristenführer auf der einen Seite und den deutschsprachigen Touristen auf der anderen Seite am häufigsten vorkommen. Außerdem wurden die Redemittel zu der entsprechenden Sprechintention ermittelt. Darüber hinaus wurden die Sprechabsichten erfasst, in denen Kommunikationsstörungen zwischen dem türkischen Personal und den deutschsprachigen Touristen häufig auftreten.

Die Daten der auf der Basis der Triangulation durchgeführten Forschung wurden aus unterschiedlichen Quellen erhoben. Die Erhebung der quantitativen und qualitativen Daten erfolgte mithilfe von Fragebögen, teilstrukturierten Interviews und offenen Fragen. Des Weiteren wurden die überregionalen Lehrwerke „Zimmer frei“ und „Herzlich willkommen“ sowie das regionale Lehrbuch „Deutsch im Tourismus“ nach den Kriterien von Buhlmann und Fearn (2000) analysiert. Aufgrund dieser Analyse lässt sich feststellen, dass die überregionalen Lehrwerke sehr unterschiedlich im Vergleich zu dem regionalen Lehrbuch konzipiert sind und dass die Unterschiede vor allem im Aufbau der Kapitel und in der Vermittlung der Lerninhalte liegen. Durch die Analyse wurden auch die folgenden kongruenten Sprechintentionen festgestellt, die sowohl in den beiden untersuchten Lehrwerken als auch in dem untersuchten Lehrbuch vorkommen: *Gäste empfangen, Gäste begrüßen, Vermittlung von Unterkünften, Hotel empfehlen und reservieren, Reservierungen für das Hotelrestaurant entgegennehmen, Bestellungen entgegennehmen, Auf Wünsche und Reklamationen reagieren, Wege beschreiben, Die Rechnung erklären, Bezahlung entgegennehmen und Gäste verabschieden.*

Die ermittelten Sprechabsichten aus der Lehrwerkanalyse wurden bei der Erstellung der Fragebögen für die quantitative Datenerhebung verwendet. Für die Fragebogenstudie wurden 100 türkischsprachige Hotelangestellten ausgewählt und befragt. Die Fragebögen wurden vor Ort in den ausgewählten Hotels durchgeführt. Die Analyseergebnisse zeigten, dass 5% der Teilnehmer die Grundschule besucht hatten, 8% die Hauptschule, 38% Lise, 6% die Berufsfachschule, 16% die Berufsschule für Gastgewerbe und Tourismus und 27% die Hochschule. Die Fragebogenuntersuchung hat gezeigt, dass die Berufsgruppe der Rezeptionisten

am meisten mit den Touristen auf Deutsch kommuniziert. Das Personal im Bereich Housekeeping und die Barkeeper hingegen stehen nicht in einer starken wechselseitigen Interaktion mit den Touristen. Die überwiegende Mehrheit (75%) der Befragten spricht neben Deutsch auch Englisch, dennoch entstehen Kommunikationsstörungen zwischen den beiden Seiten. 53,57% der Teilnehmer sind der Meinung, dass Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und Touristen im Bereich *Accommodation Services (Beherbergungsdienstleistungen)* am meisten vorkommen, fast ein Drittel (32,14%) im Bereich *Food and Beverage Services (Lebensmittel- und Getränkedienstleistungen)* und nur 4,76% der Befragten haben angegeben, dass Kommunikationsprobleme in der Abteilung *Entertainment and Recreational Services (Unterhaltungs- und Freizeitdienstleistungen)* am häufigsten auftreten. Folgende Sprechintentionen wurden durch die Fragebogenstudie festgestellt: *Sich vorstellen, Gäste begrüßen, Auskunft über das Hotel geben, Wege beschreiben, Zufriedenheit erfragen / Auf Reklamationen reagieren, Bestellungen entgegennehmen, Sehenswürdigkeiten empfehlen, Anmeldungen entgegennehmen / Gäste verabschieden und Auf Wünsche reagieren*. Diese Sprechabsichten sind sehr oft zwischen den türkischen Angestellten und den deutschsprachigen Gästen zu konstatieren. Nach Meinung der Befragten kommt die Sprechabsicht *Gäste begrüßen an erster Stelle, gefolgt von Anmeldungen entgegennehmen / Gäste verabschieden und Zufriedenheit erfragen / Auf Reklamationen reagieren*. Es wurde auch festgestellt, dass die Intentionen *Mail schreiben* und *Einladungen schreiben* nicht oft zwischen den erwähnten Kommunikationspartnern vorkommen. Die Teilnehmer wurden nach den Sprechintentionen befragt, in denen die meisten Kommunikationsprobleme auftreten. Anhand der Ergebnisse wurde festgestellt, dass mehr Kommunikationsstörungen in den Sprechabsichten *Wege beschreiben, Zufriedenheit erfragen / Auf Reklamationen reagieren, Sehenswürdigkeiten empfehlen und Auf Wünsche reagieren* entstehen im Vergleich zu den oben besprochenen Sprechintentionen. Bei dieser Untersuchung wurde auch erforscht, warum Kommunikationsstörungen zwischen den Angestellten und den deutschsprachigen Gästen auftreten. Nach den Ergebnissen entstehen Kommunikationsstörungen, wenn Touristen schnell sprechen, wegen der unzureichenden Deutschkenntnisse der Angestellten oder wegen kultureller Unterschiede. Darüber hinaus nannten die Befragungsteilnehmer weitere Gründe,

weshalb Kommunikationsprobleme auftauchen: a. Wegen diverser Dialekte im Deutschen (z.B. Bayerisch, Schwäbisch, Sächsisch), die nicht dem gelernten Deutsch der Angestellten entsprechen, b. Die Anzahl der qualifizierten Angestellten im Tourismusbereich ist sehr gering, c. Wegen der besonderen Gästewünsche, die im Hotel nicht angeboten werden.

Die teilstrukturierten Interviews, die der andere Teil der Triangulation bildet, wurden mit siebzehn Experten durchgeführt, die in unterschiedlichen Bereichen der Tourismusbranche arbeiten. Experten aus folgenden Berufsgruppen wurden interviewt: fünf Personen arbeiten als Rezeptionisten in einem Hotel, ein Person als Kundenbeziehungsmanager, zwei Personen als Kellner, zwei Personen als Barkeeper und weitere zwei Personen als Animateure. Außerdem wurde das Interview mit zwei Hoteldirektoren geführt. Des Weiteren haben sich ein Reisebüroleiter, eine Betriebsleiterin und ein Wirtschaftsdirektor für das Interview bereitgestellt. Die siebzehn Teilnehmer sprechen neben Deutsch auch Englisch. Das umfangreiche Datenmaterial wurde mit der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Dabei dient die Inhaltsanalyse der Interviews zur Klassifizierung von Sprechintentionen und Redemitteln für die Berufsgruppen Kellner, Rezeptionist, Kundenbeziehungsmanager, Animateur, Housekeeping und Touristenführer. Die Anzahl der Sprechabsichten, welche den Berufsgruppen Kellner, Rezeptionist und Animateur zugeordnet wurden, ist sehr hoch. Die Häufigkeitsverteilung der festgestellten Sprechintentionen wurde nach den Berufsgruppen aus Sicht der 17 Personen berechnet.

Für die Berufsgruppe Kellner wurden insgesamt folgende vierzehn Sprechintentionen festgestellt: *Bestellungen entgegennehmen, Gäste begrüßen - Befinden erfragen, Über sich sprechen, Zutaten nennen - Zubereitung von Speisen, Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben, Getränke empfehlen, Über die Türkei sprechen, Wege beschreiben, Gerichte erklären, Zufriedenheit erfragen, Teller, Besteck und Gläser abservieren, Auf Gästewünsche eingehen, Vorlieben und Unverträglichkeiten verstehen - auf Extrawünsche reagieren und Sich vorstellen*. Zu manchen Sprechabsichten wurden auch Redemittel angegeben, welche bei der Analyse eruiert wurden. Zum Beispiel gaben manche Interviewpartner folgende Redemittel zur Sprechintention *Bestellungen entgegennehmen* an: *Was möchten Sie? Aus welchen Zutaten besteht dieses*

Gericht? Was möchten Sie trinken? Was möchten Sie essen? Guten Appetit! Was würden Sie gerne haben? Für alle festgestellten Sprechabsichten erfolgten Frequenzberechnungen. Hier werden nur die höchsten Werte angegeben: 64,7% der Teilnehmer gaben an, dass die Sprechabsicht *Bestellungen entgegennehmen* bei den häufigsten Sprechintentionen einzustufen ist, welche zwischen den Kellnern und Touristen vorkommen. An zweiter Stelle kommt die Sprechabsicht *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* mit 29,4%.

16 von 17 Teilnehmern hatten ihre Meinungen zu den Sprechabsichten der Rezeptionisten mitgeteilt. Für die Berufsgruppe Rezeptionist wurden folgende 32 Sprechabsichten ermittelt: *Auf Reklamationen reagieren, Gäste empfangen, Wege beschreiben, Einen Mietwagen besorgen, Gäste begrüßen - Befinden erfragen, Auskunft über das Hotel geben, Zufriedenheit erfragen, Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben, Anmeldungen entgegennehmen - Anmeldescheine ausfüllen lassen, Bezahlung entgegennehmen, Auf Reklamationen per Mail antworten, Reservierungen per Mail bestätigen, Auskunft geben, Ausgabe und Annahme der Zimmerschlüssel, Sehenswürdigkeiten empfehlen, Auskunft über die Stadt (den Urlaubsort) geben, Einladungen schreiben, Karte / Brief schreiben an Dauergäste, Abreise der Gäste, Sich vorstellen, Auf Wünsche reagieren, Auskunft über das Hotel per Mail geben, Über das Zimmer informieren, Mail schreiben, Aufs Zimmer bringen, Angaben zu Zimmerpreisen machen, Zimmereinrichtungen erklären, Wünsche erfragen, Anfragen beantworten, Auf Streitigkeiten reagieren, Auf gesundheitliche Beschwerden reagieren, Die Reiseagentur anrufen.* Auch hier gaben Teilnehmer zu manchen Sprechintentionen Redemittel an. Zum Beispiel wurden folgende Redemittel zur Sprechabsicht *Auf Reklamationen reagieren* mitgeteilt: *Hier fehlt), Das Essen war nicht gut, Ich habe keinen / keine / kein ... bestellt, In meinem Zimmer sind Insekten, Die Fernbedienung funktioniert nicht. / Die Fernbedienung ist kaputt, Die Zimmerkarten funktionieren nicht.* Im Folgenden werden die Prozentzahlen der festgestellten Sprechintentionen, welche für die Berufsgruppe Rezeptionist berechnet wurden, angegeben. 76,5% der Befragten äußerten sich zu der Sprechabsicht *Auf Reklamationen reagieren*. Des Weiteren stellte sich die Sprechintention *Anmeldungen entgegennehmen - Anmeldescheine ausfüllen lassen* (64,7%) als eine wichtige Sprechabsicht für die Berufsgruppe Rezeptionist heraus. 58,8% der Teilnehmer sind der Meinung, dass die

Sprechintention *Gäste begrüßen – Befinden erfragen* zu den häufigsten Sprechabsichten zu zählen ist, welche zwischen den türkischen Angestellten in der Tourismusbranche und den deutschsprachigen Gästen vorkommen.

Für die Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager wurden folgende 16 Sprechintentionen aus der Inhaltsanalyse festgestellt: *Über die Politik sprechen, Auf Reklamationen reagieren (Hotel), Auskunft über das Hotel geben, Auf Wünsche reagieren, Reservierungen für das À-la-carte-Restaurant entgegennehmen, Bestellungen für die besonderen Tage aufnehmen, Auf Unzufriedenheit reagieren – Auf Zufriedenheit reagieren, Reservierungen per Mail bestätigen - Online-Buchungen beantworten, Zufriedenheit erfragen, Gäste begrüßen - Befinden erfragen, Online-Kommentare über das Hotel übersetzen, Veranstaltungen organisieren, Einladungen schreiben, Mail schreiben, Hotelumfragen übersetzen, Wege beschreiben*. Für diese Berufsgruppe wurden nur folgende Redemittel angegeben: *Sind Sie mit dem Hotel zufrieden?, Haben Sie eine Beschwerde?, Wie geht es Ihnen?*. Die ersten zwei Redemittel wurden für die Sprechintention *Zufriedenheit erfragen* und das letzte Redemittel für die Sprechabsicht *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* angegeben.

Als Nächstes werden die Frequenzen der festgestellten Sprechintentionen für die Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager besprochen. Zur Sprechabsicht *Auf Reklamationen reagieren* äußerten sich 29,4% der Befragten, 23,5% über die Sprechintention *Zufriedenheit erfragen* und 17,8% der Teilnehmer machten Angaben über die Sprechabsicht *Reservierungen für das À-la-carte-Restaurant entgegennehmen*. Die Sprechintentionen *Auf Kritik und Lob reagieren, Auf Wünsche reagieren, Einladungen schreiben* und *Online-Kommentare über das Hotel übersetzen* haben jeweils 11,8% angegeben. 9 weitere Sprechabsichten haben jeweils 5,9% der Befragten genannt.

11 von 17 Teilnehmern äußerten sich zu den Sprechabsichten der Animateure. Sie teilten mit, was und worüber die Kommunikationspartner (Animateure und Touristen) miteinander oft sprechen. Für die Berufsgruppe Animateur wurden folgende 12 Sprechintentionen aus der Inhaltsanalyse festgestellt: *Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen, Gäste begrüßen - Befinden erfragen, Zufriedenheit erfragen, Orte empfehlen - Verkehrsmittel nennen, Wege beschreiben, Sehenswürdigkeiten empfehlen, Auf Zufriedenheit*

reagieren, Über sich sprechen, Über die Türkei sprechen (Mindestlohn in der Türkei, das Leben in der Türkei), Auf Wünsche reagieren, Informationen über die jeweilige Freizeitaktivität erteilen - Die jeweilige Freizeitaktivität erklären, Auskunft über die Stadt (den Urlaubsort) geben. Durch die Datenanalyse wurden viele Redemittel für diese Berufsgruppe festgestellt. Die folgenden Redemittel wurden zur Sprechabsicht *Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen reagieren* eingeordnet: *Eins, zwei, drei, vier, und dann klatschen wir alle, Wir zählen bis fünf und dann hüpfen wir alle, Ja, jetzt bist du dran.* Hier ist zu bemerken, dass die Sprechintentionen *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* und *Zufriedenheit erfragen* in den Berufsgruppen Animator, Kellner, Rezeptionist und in der Berufsgruppe Kundenbeziehungsmanager vorkommen. Als Nächstes werden die statistischen Daten der Sprechintentionen dargestellt, die für die Berufsgruppe Animator ermittelt wurden. 35,3% der Befragten machten Angaben über die Sprechabsicht *Gäste amüsieren und unterhalten - Witzige und motivierende Äußerungen machen* und 23,5% der Teilnehmer äußerten sich über die Sprechintention *Wege beschreiben*. Hier wurden die Höchstwerte angegeben.

Aus der Inhaltsanalyse wurden Sprechintentionen auch für das Personal im Bereich Housekeeping festgestellt. 9 von 11 Teilnehmern haben Informationen über die häufigsten Sprechabsichten des Personals im Bereich Housekeeping mitgeteilt. Die Gesprächsinhalte der Teilnehmer wurden in die folgenden 4 Sprechintentionen kategorisiert: *Gäste begrüßen - Befinden erfragen, Auf Wünsche reagieren, Zimmer saubermachen, Wünsche erfragen*. Hier ist zu betonen, dass für alle Sprechintentionen Redemittel angegeben wurden. Zum Beispiel wurden folgende Redemittel für die Sprechabsicht *Zimmer saubermachen* angegeben: *Ich habe Ihr Zimmer gereinigt, Können Sie mein Zimmer saubermachen (reinigen), Mein Zimmer ist schmutzig*. Als Nächstes werden die statistischen Berechnungen der eruierten Sprechintentionen für die Berufsgruppe Housekeeping (Personal im Bereich Housekeeping) dargelegt. Nach den Angaben der Befragten (35,3% der Personen) zählt die Sprechabsicht *Auf Wünsche reagieren* zu den häufigsten Sprechintentionen, welche zwischen den Kommunikationspartnern (Personal im Bereich Housekeeping und deutschsprachige Touristen) vorkommen. Eine weitere Sprechabsicht, in der das Personal im Bereich Housekeeping mit den Touristen in

Interaktion tritt, ist die Sprechintention *Zimmer saubermachen*. Zu dieser Sprechabsicht äußerten sich 17,6% der Teilnehmer.

Aus der Inhaltsanalyse wurden für Touristenführer folgende neun Sprechintentionen festgestellt: *Ausflugsprogramme verkaufen/vermitteln, Auf Reklamationen/Probleme reagieren, Zufriedenheit erfragen, Informationen zu Ausflugsprogrammen geben, Touristen abholen und zum Hotel bringen, Beim Check-in behilflich sein, Sehenswürdigkeiten zeigen, Über Unterkünfte informieren, Auskunft über das Zielgebiet (den Zielort) geben - Über die Sehenswürdigkeiten informieren*. Nur von einem Teilnehmer wurde das Redemittel zur Sprechabsicht Touristen vom Flughafen abholen und zum Hotel bringen mitgeteilt: Waren Sie schon einmal in der Türkei? Es ist acht Uhr, Stellen Sie Ihre Uhr eine Stunde vor/zurück. Die Häufigkeitsverteilung der Sprechintentionen wurde auch für die Berufsgruppe Touristenführer berechnet. Nach den Angaben der Befragten gehören die Sprechabsichten *Ausflugsprogramme verkaufen/vermitteln, Auskunft über das Zielgebiet (den Zielort) geben - Über die Sehenswürdigkeiten informieren, Informationen zu Ausflugsprogrammen geben*, sowie die Intention *Touristen abholen und zum Hotel bringen* und die Sprechabsicht *Über Unterkünfte informieren* mit jeweils 11,8% zu den häufigsten Sprechintentionen, in denen die türkischen Touristenführer mit den deutschsprachigen Touristen ins Gespräch kommen.

Ein anderer Teil der empirischen Arbeit im Rahmen der Triangulation war die schriftliche Befragung, bei welcher 22 Touristen teilgenommen haben. Die Teilnehmer wurden aufgefordert die wichtigsten Sprechabsichten, welche sie im Urlaub in einem türkischen Hotel mit den Angestellten des Hotels hatten, zu nennen und ob sie Kommunikationsstörungen mit den Angestellten des Hotels erlebt haben. Die erhobenen Daten aus diesen Fragen wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Bei der Analyse des Datenmaterials wurden folgende Sprechintentionen ermittelt: *Orte im Hotel und in der Hotelumgebung angeben, Auskunft über die Essenszeiten geben, Wege beschreiben, Sehenswürdigkeiten empfehlen - Über die Sehenswürdigkeiten informieren, Menüs nennen, Bestellungen entgegennehmen, Anmeldungen entgegennehmen, Abreise der Gäste, Taxi für den Gast bestellen, Zimmer sauber machen, Ausflugsprogramme verkaufen/vermitteln, Informationen zu den Ausflugsprogrammen geben, Gerichte erklären, Fragen über den Hotelfsafe beantworten, Zimmereinrichtungen erklären,*

Auf Reklamationen reagieren, Funktion der Schlüsselkarte erklären, Auf Wünsche reagieren, Über Internetverbindungsprobleme sprechen - Informationen über die Internetverbindung erteilen, Gäste begrüßen, Gäste empfangen, Gäste wecken, Verkehrsmittel nennen, Auskunft über den Spa-Bereich geben, Auskunft über das Hotel geben. Die Sprechabsichten wurden nach ihrer Häufigkeit ausgezählt, um eine quantitative Häufigkeitsanalyse durchzuführen. Die folgenden Prozentangaben wurden aus der Anzahl der Teilnehmer (16) berechnet, deren Antworten auf die Frage 1 wichtig waren. Bei der Analyse wurde festgestellt, dass die häufigste Sprechintention, welche zwischen den türkischen Angestellten und den deutschsprachigen Touristen vorkommt, *Bestellungen entgegennehmen (43,75%)* ist, gefolgt von den Sprechabsichten *Gäste begrüßen und Anmeldungen entgegennehmen* mit je 37,50%. Dagegen liegen Sprechintentionen, wie *Sehenswürdigkeiten empfehlen - Über die Sehenswürdigkeiten informieren, Informationen zu den Ausflugsprogrammen geben, Auskunft über die Essenszeiten geben und Abreise der Gäste* unter 19%. Weiterhin ist es wichtig zu erwähnen, dass die deutschsprachigen Touristen angaben, dass Kommunikationsprobleme wegen der unzureichenden Deutschkenntnisse der Hotelangestellten entstehen.

Die vielfältige Triangulation der Untersuchungsergebnisse ergab die Sprechabsicht *Gäste begrüßen - Befinden erfragen* in jeder der fünf Berufsgruppen Kellner, Rezeptionist, Kundenbeziehungsmanager, animateur, Housekeeping als eine kongruente Sprechintention. Anhand der vorliegenden Untersuchung wurde festgestellt, dass Kellner, Rezeptionisten, Kundenbeziehungsmanager und animateure weitgehend auf gemeinsamen Sprechabsichten beruhende Redemittel verwenden. Durch die Analyse wurden die folgenden kongruenten Sprechintentionen festgestellt: *Sich vorstellen, Gäste begrüßen - Befinden erfragen, Wege beschreiben, Zufriedenheit erfragen und Auf Wünsche reagieren.* Daher ist zu empfehlen, für diese fünf Berufsgruppen ein gemeinsames tourismusbezogenes DaF-Lehrwerk einschließlich der oben erwähnten Sprechabsichten zu konzipieren.

Im Gegensatz zu den anderen Berufsgruppen werden Rezeptionisten mit vielen verschiedenen Sprechabsichten konfrontiert. Daher müssen Rezeptionisten über gute Deutschkenntnisse verfügen, damit sie bestimmte Sprechintentionen ihres Berufsalltags reibungslos bewältigen können. Sie müssen mit verschiedenen Sprechabsichten vertraut werden, welche zwischen den Kommunikationspartnern

Rezeptionisten und Touristen vorkommen. Somit sollte ein tourismusbezogenes DaF-Lehrwerk viele Sprechabsichten aufweisen, die besonders für die Berufsgruppe Rezeptionist wichtig sind.

Die Experteninterviews haben eine Reihe von Sprechabsichten ergeben, welche nach Berufsgruppen kategorisiert werden können. Außerdem wurden in diesen Untersuchungen Sprechintentionen festgestellt, in denen häufig Kommunikationsstörungen vorkommen. Daher sollte diesen Sprechabsichten besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Ein DaF-Lehrwerkautor hat die Möglichkeit, die durch diese Studie festgestellten Sprechintentionen nach den Bedürfnissen der Adressatengruppe auszuwählen und für die Entwicklung eines DaF-Lehrwerkes heranzuziehen. Des Weiteren wurden durch die teilstrukturierten Interviews auch einige Redemittel zu manchen Sprechabsichten eruiert und kategorisiert. Diese Redemittel können ebenfalls für die Erstellung zielgruppenspezifischen tourismusbezogenen DaF-Lehrwerks verwendet werden.

Sowohl in der Fragebogenstudie als auch in der schriftlichen Befragung machten die Forschungsergebnisse deutlich, dass die Deutschkenntnisse der türkischen Hotelangestellten generell nicht sehr umfassend sind und vor allem wegen der unzureichenden Deutschkenntnisse der Hotelangestellten Kommunikationsstörungen entstehen. Diese Sprachprobleme könnten mit der Konzipierung von zielgruppenspezifischen Lehrmaterialien bzw. Lehrwerken und natürlich mit deren Einsatz in tourismusbezogenen DaF-Kursen verhindert werden. Zusammenfassend ist festzustellen, dass Lehrwerkautoren bei der Erstellung von DaF-Lehrwerken von den in der vorliegenden Arbeit nach Berufsgruppen kategorisierten Sprechintentionen profitieren können und sie je nach Adressatengruppe entsprechende Lehrmaterialien bzw. Lehrwerke verfassen können.

LITERATUR

- Aktaş, H. N. (2010). *Fremdsprachenlernen und dessen Relevanz für den Tourismussektor in der Türkei*. Masterarbeit. Gazi Universität, Institut für Erziehungswissenschaften, Ankara.
- Becker, B. (2008). *Leichter Lernen – Ein Erste-Hilfe-Paket für gestresste Eltern*. Norderstedt: Books On Demand.
- Becker, N., Braunert, J. und Eisfeld, K.- H. (2001). *Dialog Beruf. Lehrerhandbuch*. (6. Auflage). Ismaning: Max Hueber Verlag.
- Bolten, J. (1991). Fremdsprache Wirtschaftsdeutsch: Bestandsaufnahme und Perspektiven. In Müller, B. - D. (Hrsg.). *Interkulturelle Wirtschaftskommunikation*, 71-89. München: Iudicium.
- Bosch Roig, G., (2012). Aufgabenorientierung mit proaktiver Formfokussierung als didaktisches Konzept für den Deutschunterricht im Tourismus. *Ibérica*, 23, 157-172.
- Braun, C. (1991). Interkulturelle Barrieren in der Fach- und Berufssprache der Tourismusbranche. In B. - D. Müller (Hrsg.). *Interkulturelle Kommunikation*, 193-202. München: Iudicium.
- Braunert, J. (1999). Allgemeinsprache, Berufssprache und Fachsprache – ein Beitrag zur begrifflichen Entwirrung. *Zielsprache Deutsch*, 30(3), 98-105.
- Brysch, T. P. (2011). Tourismus als Gegenstand kommunikationswissenschaftlicher Forschung – dargestellt am Beispiel des Reiseverkaufsgesprächs. *German as a foreign language*, 3, 102–124.
- Buhlmann, R. und Fearn, A. (2000). *Handbuch des Fachsprachenunterrichts: unter besonderer Berücksichtigung naturwissenschaftlich-technischer Fachsprachen*. (6. Auflage). Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Cohen, U., Grandi, N. (2012). *Herzlich willkommen: Deutsch in Restaurant und Tourismus – Aktuelle Ausgabe*. Berlin/München: Langenscheidt KG.
- Cohen, U., Grandi, N. (2012). *Zimmer frei: Deutsch im Hotel – Aktuelle Ausgabe*. Berlin/München: Langenscheidt KG.
- Cordeiro, M. J. (2004). *Zur Integration des Interkulturellen im berufssprachlichen Fremdsprachenunterricht: methodische Probleme und Ansätze aus "Deutsch für den Tourismus"*. Actas IV. Congreso de la Federación de Asociaciones de Germanistas y Profesores de Alemán de España. Universität Santiago de Compostela, 26-28 September 2002.
- Drengner, J. (2008). *Imagewirkungen von Eventmarketing: Entwicklung eines ganzheitlichen Messansatzes*. (3. Auflage). Wiesbaden: Gabler Verlag.
- GER, Europarat / Rat für kulturelle Zusammenarbeit (2001). *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen*. Berlin, München: Langenscheidt.

- Flick, U. (2011). *Triangulation: Eine Einführung*. (2. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Fluck, H. R. (1996). *Fachsprachen: Einführung und Bibliographie* (5. Auflage). Tübingen, Basel: A. Francke Verlag.
- Funk, H. (2001). Berufsbezogener Deutschunterricht – Deutsch als Fremd- und Zweitsprache für den Beruf. In G. Helbig, L. Götze, G. Henrici und H.-J. Krumm (Hrsg.). *Deutsch als Fremdsprache: ein internationales Handbuch (Band 2)*, 962-973. Berlin, New York: Walter de Gruyter.
- Funk, H. (2007). Berufsbezogener Fremdsprachenunterricht. In K. - R. Bausch, H. Christ und H.-J. Krumm (Hrsg.). *Handbuch Fremdsprachenunterricht* (5. Auflage), 175-179. Tübingen, Basel: A. Francke Verlag.
- Funk, H. (2010). Berufsorientierter Deutschunterricht. In H.- J. Krumm, C. Fandrych, B. Hufeisen und C. Riemer (Hrsg.). *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache: ein internationales Handbuch (Band 2)*, 1145-1151. Berlin, New York: Walter de Gruyter.
- Funk, H. und Kuhn, C. (2010). Berufsorientierter Fremdsprachenunterricht. In W. Hallet und F. G. Königs (Hrsg.). *Handbuch Fremdsprachendidaktik*, 316-321. Seelze-Velber: Kallmeyer.
- Ghanbari, S. A. (2011). *Messen und Bewerten: Eine Einführung in Messinstrumente am Beispiel der webbasierten Lernplattform IDEAL*. Münster: Waxmann Verlag.
- Glaboniat, M., Müller, M., Rusch, P., Schmitz, H., und Wertenschlag, L. (2005). *Profile Deutsch. Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen. Lernzielbestimmungen, Kannbeschreibungen, Kommunikative Mittel, Niveau A1-A2 / B1-B2 / C1-C2 (CD-ROM Version 2.0)*. Berlin, München: Langenscheidt.
- Gläser, J. und Landel, G. (2004). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Henrici, G. (2000). Methodologische Probleme bei der Erforschung des Fremdsprachenerwerbs. In K. Aguado (Hrsg.). *Zur Methodologie in der empirischen Fremdsprachenforschung*, 31-40. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Hoffmann, L. (1985). *Kommunikationsmittel Fachsprache: Eine Einführung*. (2. Auflage). Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Hoffmann, L. (2001). Fachsprachen. In G. Helbig, L. Götze, G. Henrici und H. J. Krumm (Hrsg.). *Deutsch als Fremdsprache: ein internationales Handbuch*, 533-543. Berlin, New York: Walter de Gruyter.
- Hopf, C. (2013). Qualitative Interviews – ein Überblick. In U. Flick, E. von Kardorff und I. Steinke (Hrsg.). *Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (10. Auflage), 349-360. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Huson, N. (2002). *Deutsch als Fremdsprache und Interkulturelle Kompetenz in der Tourismusausbildung*. Phil. Dissertation. Universität Bielefeld.

- Huson, N., (2003). Ein Terrain des Fremdsprachenunterrichts (Deutsch): Interkulturelle Kompetenz in der Tourismusausbildung. *Info DaF*, 30(4), 375–382.
- İnce, V. M., (2011). *Deutsch im Tourismus: Ein Lehrbuch mit Übungen für Anfänger*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kowal, S., & O'Connell, D. (2013). Zur Transkription von Gesprächen. In U. Flick, E. von Kardorff und I. Steinke (Hrsg.). *Qualitative Forschung: Ein Handbuch (10. Auflage)*, 437-447. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Krumm, H.-J. (2007). Curriculare Aspekte des kulturellen Lernens und der interkulturellen Kommunikation. In K.-R. Bausch, H. Christ und H.-J. Krumm (Hrsg.). *Handbuch Fremdsprachenunterricht (5. Auflage)*, 138-144. Tübingen, Basel: A. Francke Verlag.
- Kuckartz, U. (2014). *Mixed Methods – Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kuhn, C. (2007). *Fremdsprachen berufsorientiert lernen und lehren. Kommunikative Anforderungen der Arbeitswelt und Konzepte für den Unterricht und die Lehrerausbildung am Beispiel des Deutschen als Fremdsprache*. Phil. Dissertation. Universität Jena.
- Linhout, G. (2004). *Handlungsorientierter Fremdsprachenunterricht: Ein Trainingsprogramm zur Kompetenzentwicklung für den Beruf*. Amsterdam, New York: Rodopi.
- Lüffe, A., & Reimann, J. (2012). Das ESF-BAMF-Programm-berufsbezogene Deutschkurse. In G. Kühn und T. M. Mielke (Hrsg.). *Deutsch als Fremdsprache in der Arbeits- und Berufswelt: Eine kommentierte Bibliografie berufsbezogener Lehr- und Lernmaterialien*, 21-28. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag.
- Mayring, P. (2013). Qualitative Inhaltsanalyse. In U. Flick, E. von Kardorff und I. Steinke (Hrsg.). *Qualitative Forschung: Ein Handbuch (10. Auflage)*, 468-475. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı) (2011). *Çerçeve Öğretim Programı*. [Online: http://www.megep.meb.gov.tr/dokumanlar/%C3%87er%C3%A7eve%20%C3%96%C4%9Fretim%20Program%C4%B1/E%C4%9ELENCE%20H%C4%B0ZMETLER%C4%B0_%C3%87%C3%96P_10.pdf, Zugriff: 09.12.2015.]
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü (2015). *Mesleki Teknik Eğitim Alanları*. [Online: http://www.megep.meb.gov.tr/dokumanlar/Diger/MTEGM%2052%20Alan_Tan%C4%B1%C4%B1m_09_2015.pdf, Zugriff: 09.12.2015.]
- MEB (Milli Eğitim Bakanlığı), Strateji Geliştirme Bakanlığı. [Online: sgb.meb.gov.tr, Zugriff: 05.11.2013.]
- Neuner, G. und Hunfeld, H. (1993). *Methoden des fremdsprachlichen Unterrichts. Eine Einführung*. Berlin, München: Langenscheidt.
- Pala, N. (1991). *Tourismus und interkulturelle Kommunikation*. Masterarbeit. Hacettepe Universität, Institut für Sozialwissenschaften, Ankara.

- Pätzold, G., Wingels, J. und Klusmeyer, J. (2003). Methoden im berufsbezogenen Unterricht – Einsatzhäufigkeit, Bedingungen und Perspektiven. In U. Clement und A. Lipsmeier (Hrsg.). *Berufsbildung zwischen Struktur und Innovation*, 117-131. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Reuter, E. (2010). Fachsprache der Wirtschaft und des Tourismus. In H.- J. Krumm, C. Fandrych, B. Hufeisen und C. Riemer (Hrsg.). *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache: ein internationales Handbuch (Band 1)*, 458-467. Berlin, New York: Walter de Gruyter.
- Reuter, E. (2011). DaF im Tourismus – Tourismus im DaF-Unterricht. Bestandsaufnahme und Zukunftsvisionen. *German as a foreign language*, 3, 3–32.
- Richards, K. (2003). *Qualitative Inquiry in TESOL*. New York: Palgrave Macmillan Press.
- Riedl, A. und Schelten, A. (2013). *Grundbegriffe der Pädagogik und Didaktik beruflicher Bildung*. Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Roelcke, T. (1999). *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Rost-Roth, M. (1996). *Deutsch als Fremdsprache und interkulturelle Kommunikation: Relevanzbereiche für den Fremdsprachenunterricht und Untersuchungen zu ethnographischen Besonderheiten deutschsprachiger Interaktion im Kulturvergleich. Zeitschrift für interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 1(1), 1-18, [Online: <https://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-01-1/beitrag/rost11.htm>, Zugriff: 20.10.2015.]
- Schelten, A. (2010). *Einführung in die Berufspädagogik*. (4. Auflage). Stuttgart: Franz Steiner Verlag.
- Siebert, H. (2010). *Methoden für die Bildungsarbeit: Leitfaden für aktivierendes Lehren*. (4. Auflage). Bielefeld: Bartelsmann Verlag.
- Szablewski-Çavuş, P., & Kaufmann, S. (2009). Berufsbezogener Deutschunterricht. In S. Kaufmann, E. Zehnder, E. Vanderheiden und W. Frank (Hrsg.). *Fortbildung für Kursleitende Deutsch als Zweitsprache: Deutsch als Fremdsprache (Band 4)*, 196-222. Ismaning: Hueber Verlag.
- Şenyıldız, A. (2012). Deutsch im Hotel: Konzeption eines berufsbezogenen Tertiärsprachenunterrichts. *Muttersprache*, 1/2012, 65-72.
- T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. [Online: <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/>, Zugriff: 09.12.2015.]
- T. C. Ölçme, Seçme ve Yerleştirme Merkezi. [Online: <http://www.osym.gov.tr/>, Zugriff: 11.12.2015.]
- Thielmann, W. (2010). Fachsprachenvermittlung. In H.- J. Krumm, C. Fandrych, B. Hufeisen und C. Riemer (Hrsg.). *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache: ein internationales Handbuch (Band 1)*, 1053-1059. Berlin, New York: Walter de Gruyter.

ANHANG

ANHANG 1. ETİK KURUL İZİN MUAFİYETİ FORMU

Form: 40

Tez Çalışması Etik Kurul İzin Muafiyeti Formu

20 / 01 / 2016

Hacettepe Üniversitesi
Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Yabancı Diller Eğitimi Anabilim Dalı Anabilim Dalı Başkanlığı'na

Tez Başlığı / Konusu:	EINE STUDIE ZUR ERSTELLUNG EINES TOURISMUSBEZOGENEN DAF-LEHRWERKS FÜR DIE TÜRKEI
------------------------------	--

Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmam:

1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır.
2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmasını gerektirmemektedir.
3. Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir.
4. Gözlemsel ve betimsel araştırma (anket, ölçek/skala çalışmaları, dosya taramaları, veri kaynakları taraması, sistem-model geliştirme çalışmaları) niteliğinde değildir.

Hacettepe Üniversitesi Etik Kurullar ve Komisyonlarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kuruldan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

Doğu Atas
(Öğrencinin Adı Soyadı, İmzası)

Öğrenci Bilgileri

Adı Soyadı	Doğu Atas
Öğrenci No	N09241340
Anabilim Dalı	Yabancı Diller Eğitimi
Programı	Alman Dili Eğitimi
Statüsü	<input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.

Danışman Görüşü ve Onayı

Yabancı Diller Eğitimi Anabilim Dalı Alman Dili Eğitimi Bilim Dalı doktora öğrencisi Doğu Atas'ın, "EINE STUDIE ZUR ERSTELLUNG EINES TOURISMUSBEZOGENEN DAF-LEHRWERKS FÜR DIE TÜRKEI" başlıklı tezinde bilimsel etiğe aykırı bir durum söz konusu değildir.


Prof. Dr. Ayten Genç
(İmza)
(Danışmanın Ünvanı, Adı ve Soyadı)

ANHANG 2. FRAGEBOGEN

ANKET

A.

(Almanca bilen)

1. Yaşınız:
2. Çalıştığınız Şehir ve Otel:
3. Cinsiyet: Kadın Erkek
4. Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?.....
5. Oteldeki durumunuz:
 Çalışan Stajyer
6. Oteldeki göreviniz:
 Garson
 Resepsiyonist
 Oda/ kat görevlisi
 Animatör
 Tur elemanı
 Halkla ilişkiler personeli
 Diğer: (*belirtiniz*).....
7. Eğitim Durumunuz:
 İlkokul
 Ortaokul
 Lise
 Meslek lisesi
 Turizm Meslek Lisesi
 Üniversite (Turizm meslek yüksekokulu)

8. Almancayı nasıl öğrendiniz?

- Okulda öğrendim.
 Kendi imkânlarımla öğrendim.
 Dil kursuyla öğrendim.
 Diğer: (*belirtiniz*).....

9. Bugüne dek Almanca dersi aldınız mı?

- Evet Hayır

9.1 Cevabınız 'Evet' ise ne kadar süre aldınız?

10. Eğitim hayatınız boyunca Mesleki Almanca dersi aldınız mı?

- Evet Hayır

10.1 Cevabınız 'Evet' ise ne kadar süre aldınız?

11. Daha önce Almanca konuşulan bir ülkede bulundunuz mu?

- Evet Hayır

11.1 Cevabınız 'Evet' ise hangi amaçla ve ne kadar süre bulundunuz?

.....

12. Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz? (*birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz*)

- İngilizce Almanca
 Fransızca Diğer:

13. Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede?

- Temel seviye Orta seviye
 İleri seviye

(Aşağıda verilen dil becerileriniz ne düzeydedir, belirtiniz.)

	Yetersiz	Orta/Yeterli	Üst Düzey
13.1. Almanca konuşma			
13.2. Almanca duyduğunu anlama			
13.3. Almanca okuduğunu anlama			
13.4. Almanca yazma			
13.5. Almanca telaffuz			

B.

14. Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel hangisidir?

- Garson Resepsiyonist
 Oda / kat görevlisi Animatör
 Tur elemanı Halkla ilişkiler personeli
 Diğer: (*belirtiniz*).....

15. Çalıştığınız otelde en çok hangi hizmet alanında turistlerle iletişim sorunları yaşanmaktadır?

- Yiyecek/içecek hizmetleri Konaklama hizmetleri
 Eğlence hizmetleri Diğer: (*belirtiniz*).....

16. Çalıştığınız otelde turistler ve çalışanlar arasında geçen her bir dil yöneliminin ne sıklıkla kullanıldığını belirtiniz.

	Nadiren	Ara Sıra	Oldukça Sık
16.1. Kendini tanıtma			
16.2. Selamlaşma			
16.3. Otel tanıtımı			
16.4. Yol adres tarifi			
16.5. Konuk memnuniyeti ve konuk şikâyetleri			
16.6. Sipariş işlemleri			
16.7. Turistik yerler hakkında bilgi verme			
16.8. E- posta yazma			
16.9. Davetiye hazırlama			
16.10. Rezervasyon, check-in (giriş) ve check-out (çıkış) işlemleri			
16.11. Kat hizmetlerindeki işlemler			

16.12. Varsa diğer dil yönelimlerini belirtiniz:

17. Çalıştığınız otelde turistler ve çalışanlar arasında geçen her bir dil yöneliminde iletişim sorunlarının ne sıklıkla ortaya çıktığını belirtiniz.

	Nadiren	Ara Sıra	Oldukça Sık
17.1. Kendini tanıtırma			
17.2. Selamlaşma			
17.3. Otel tanıtımı			
17.4. Yol adres tarifi			
17.5. Konuk memnuniyeti ve konuk şikâyetleri			
17.6. Sipariş işlemleri			
17.7. Turistik yerler hakkında bilgi verme			
17.8. E- posta yazma			
17.9. Davetiye hazırlama			
17.10. Rezervasyon, check-in (giriş) ve check-out (çıkış) işlemleri			
17.11. Kat hizmetlerindeki işlemler			

17.12. Varsa diğer dil yönelimlerini belirtiniz.....

18. Çalıştığınız otelde turistlerle yaşanan iletişim sorunlarının kaynaklarıyla ilgili aşağıda verilen ifadelere katılma durumunuzu belirtiniz.

	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum
18.1. Turistlerin hızlı konuşmasından kaynaklandığını düşünüyorum			
18.2. Almancamın yetersiz olmasından kaynaklandığını düşünüyorum			
18.3. Kültürel farklılıklardan kaynaklandığını düşünüyorum			

18.4. Varsa diğer nedenleri belirtiniz:

ANHANG 3. OFFENE FRAGEN

Wo genau in der Türkei waren Sie:

Frage 1: Beschreiben Sie die wichtigsten Sprechabsichten, die Sie im Urlaub in einem türkischen Hotel mit den Angestellten des Hotels erlebt haben.

Hierzu einige Beispiele für die Sprechabsichten: sich vorstellen, Begrüßung, Beschwerden mitteilen, Zufriedenheit mitteilen, check-in/check-out sowie andere Sprechabsichten (welche Sprechabsichten haben Sie selbst mit den Angestellten des Hotels erlebt)

Frage 2: Haben Sie Kommunikationsstörungen mit den Angestellten des Hotels erlebt?

Wenn ja, was waren die wichtigsten Kommunikationsstörungen?

ANHANG 4. GESPRÄCHSNOTIZEN

Adı Soyadı: Nazmiye TÜKENMEZ

Kurum Adı: Ankara Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

Görevi: Almanca Öğretmeni

Öğretmenimiz Gazi Eğitim Fakültesi Yabancı Diller Bölümü Alman Dili ve Eğitimi mezunudur. 21 yıldır Almanca Öğretmeni olarak çalışmaktadır.

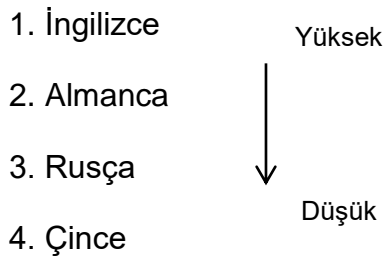
GÖRÜŞME

Soru 1: Okulunuzda hangi yabancı dillerde eğitim veriliyor?

Cevap: İngilizce, Almanca, Rusça, Çince.

Soru 2: Birinci yabancı dil olarak Almanca eğitimi alacak öğrenciler nasıl belirleniyor?

Cevap: SBS (Seviye Belirleme Sınavı) sınavında aldıkları puan göz önünde bulundurularak, yüksek puan alandan düşük puan alana doğru, öğrencinin birinci yabancı dil tercihi aşağıdaki sıralamada olduğu gibidir.



Soru 3: Okulunuzda Almanca eğitimi ne şekillerde veriliyor?

Cevap: Almancayı birinci yabancı dil olarak seçen öğrencilere hem mesleki hem genel Almanca eğitimi verilirken, diğer dilleri seçen öğrenciler de 10. sınıftan itibaren ikinci yabancı dil olarak genel Almanca eğitimi verilmektedir.

Soru 4: Her yıl yaklaşık olarak kaç öğrenci birinci yabancı dil olarak Almancayı seçmektedir?

Cevap: 9. sınıfta 30 öğrenci olmak üzere, tüm sınıflarda yaklaşık olarak 120 öğrencimiz var.

Soru 5: Birinci yabancı dil olarak Almancayı seçen öğrenciler için haftalık genel Almanca ders saati nedir?

Cevap: 9. sınıflarda 6 saat, Alman Edebiyatı 2 saat

10. sınıflarda 4 saat,

11. sınıflarda 4 saat,

12. sınıflarda 4 saat.

Soru 6: Birinci yabancı dil olarak Almancayı seçen öğrenciler için haftalık mesleki Almanca ders saati nedir?

Cevap: 9. sınıflarda yok,

10. sınıflarda 4 saat,

11. sınıflarda 3 saat,

12. sınıflarda yok.

Soru 7: İkinci yabancı dil olarak Almancayı seçen öğrenciler için haftalık genel Almanca ders saati nedir?

Cevap: 9. sınıflarda yok,

10. sınıflarda 2 saat,

11. sınıflarda 2 saat,

12. sınıflarda 3 saat.

Aşağıdaki sorular birinci yabancı dil olarak Almancayı seçen öğrenciler içindir:

Soru 8: Sınıflara göre öğrencilerin Almanca seviyeleri nasıldır?

Cevap: 9. sınıflar: 0 seviye (Almanca bilgisi yok)

10. sınıflar: A1 seviyesi

11. sınıflar: A1- A2 seviyeleri arası

12. sınıflar: A2 seviyesi

Soru 9: Genel Almanca için hangi ders kitaplarını kullanıyorsunuz?

Cevap: 9. sınıflar için, Team Deutsch A. 1, Deutsch ist Spitze A 1.1.

10. sınıflar için, Deutsch ist Spitze A 1.2.

11. sınıflar için, Hier sind wir!, ilk dört ünite

12. sınıflar için, Hier sind wir!, son dört ünite.

(Yukarıdaki kitaplar 2012-2013 eğitim yılında okutulan kitaplardır ancak ilerde "Team Deutsch1-2" veya eşdeğer bir kitabın okutulması düşünülmektedir)

Soru 10: Mesleki Almanca için hangi ders kitaplarını kullanıyorsunuz?

Cevap: 9. sınıflar için, Mesleki Almanca dersi yok.

10. sınıflar için, Herzlich willkommen.

11. sınıflar için, Herzlich willkommen, Deutsch im Hotellerie 1. ünite, Deutsch im Hotel 1. ünite.

12. sınıflar için, Mesleki Almanca dersi yok.

Soru 11: Mesleki Almanca için MEB' in yayınladığı bir yerel ders kitabı var mı?

Cevap: Yok, konaklama MEGEP projesi kapsamında "Seyahat ve Konaklama" başlıklı bir modül hazırlanmıştır.

Soru 12: Öğrenciler hangi mesleki alanlarına göre eğitim alıyor?

Cevap: Öğrenciler iki alanda eğitim alabilmektedir:

Yiyecek/ İçecek alanı, servis ve Mutfak olmak üzere iki farklı dalda eğitim verilmektedir. Konaklama ve seyahat alanı, 2012- 2013 eğitim öğretim yılında bu alanda öğrenci alınmamıştır.

Soru 13: Öğrencilerin mesleki alan ve dalları hangi sınıfta belirlenmektedir?

Cevap: 9. sınıfta Yiyecek/ İçecek alanı veya Konaklama ve seyahat alanlarından birini seçiyorlar. 10. sınıfta mesleki dersler alındıktan sonra 11. sınıfta dallar belirleniyor.

Soru 14: Zorunlu staj var mı?

Cevap: Evet

Soru 15: Zorunlu staj hangi sınıfta başlıyor?

Cevap: 10. ve 11 sınıflarda.

Soru 16: Zorunlu staj nerelerde yapılıyor?

Cevap: Kendi okulumuzda dahil olmak üzere Ankara ve Antalya' da ki anlaşmalı otellerde staj yapmaktadırlar.

Soru 17: Öğrenciler Almancayı turizm sektöründe kullanıyorlar mı?

Cevap: Evet, turistlerle.

Soru 18: Öğrencileriniz son zamanlarda hangi alana yöneliyorlar?

Cevap: Mutfak alanı.

Soru 19: Öğrencileriniz mezun olduktan sonra yüksek öğretime yöneliyorlar mı?

Cevap: Genellikle lisans alanlarında eğitimlerine devam ediyorlar.

ANHANG 5. EXPERTENINTERVIEW 1

01M ReiAnt

- 1 R: Öncelikle adınız soyadınız?
2 Hk: H. K.
3 R: H.
4 (+)
5 Yaşınız H. Bey?
6 Hk: Kırk.
7 R: Kırk. Nerde çalışıyorsunuz ta:m olarak işiniz ne?
8 Hk: Akdem turizmde seyahat acentası.
9 R: Hıhı.
10 Hk: Ofis sorumlusu
11 R: Hıhı. Eğitim durumunuz?
12 Hk: Yüksek okul şey üniversite yani.
13 R: Hıhı. E:m Almanca biliyo musunuz?
14 Hk: Evet.
15 R: E:m nasıl öğrendiniz Almanca'yı?
16 Hk: E:m orda doğdum büyüdüm.
17 R: Almanyada.
18 Hk: Almanyada.
19 R: Kaç sene yaşadınız Almanyada?
20 Hk: On altı sene.
21 (+)
22 R: Başka hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
23 Hk: İngilizce ve Korece.
24 (+)
25 R: E:m diğer sorum. Sizce otel çalışanları en çok karşılaşılan konuşma durumları
26 konuları hangisi? Çalıştığı otelde turistle en çok hangi konular iletişim kurulmakta?
27 Hk: Hangi konularla ilgili mi?
28 R: Evet. Çü- örneğin otel tanıtımı, selamlaşma
29 Hk: Hıhı.
30 R: Başka hangi konular?
31 Hk: Şimdi her fark her departman [kendine]
32 R: [Evet]
33 Hk: Farklı bir şey o olur. Mesela animasyon.
34 R: Evet.

- 35 Hk: E:m ekibi müşteriye eğlendirmek için.
- 36 R: Hıhı.
- 37 Hk: Burda var. Mesela resepsiyon müşterinin sorunlarıyla ilgili.
- 38 R: Hıhı.
- 39 Hk: E:m şey ne bileyim bi garson hizmet amaçlı.
- 40 R: [Hizmet.]
- 41 Hk: [Yani] departmanlara göre farklılık [gösterir]
- 42 R: [Mesela] m::m ben söyleyeyim garsonun en
- 43 çok karşılaştığı e:m konuşma durumları konuşma konuları hangisidir?
- 44 Hk: Yani daha çok müşteriye ne istediğini sorar bence
- 45 R: Hıhı.
- 46 Hk: Hani bu tarz sorular. Hani ilk etapta merhaba, hoş geldiniz
- 47 R: Hıhı.
- 48 Hk: Ama fazla detaylı konuşmalara girmezler çünkü hedefi belli
- 49 R: Evet.
- 50 Hk: Müşteri sıkılmaması lazım yani durup dururken daha nasılsınız falan filan
- 51 R: [Anlıyorum.]
- 52 Hk: [Öyle] çok detaylı şeylere girmezler.
- 53 R: Evet.
- 54 Hk: Ama bugün gününüz nasıl geçti
- 55 R: Hıhı.
- 56 Hk: Çok güzeldi o zaman size bi ne biliyim şampanya ısmarlayalım hadi olsun o tarz
- 57 şeyler olur yani.
- 58 R: O tarz şeyler. Resepsiyonist?
- 59 Hk: Resepsiyonist daha çok müşterinin e:m sorunlarıyla ilgilenir oda sorunlarıyla
- 60 ilgilenir yani bana göre
- 61 R: Evet.
- 62 Hk: İlk etapta tabi ki hoş geldiniz tarzında bi [karşılama] olur
- 63 R: [Hıhı]
- 64 Hk: E:m günlük konuşmalara girmezler.
- 65 R: Evet.
- 66 Hk: Daha çok işte e:m müşterinin ihtiyacına hitap ederler [öyle]
- 67 R: [Müşterinin] ihtiyacına. Oda
- 68 kat görevlisi?
- 69 Hk: E:m kesinlikle bi iletişim kurmazlar bana göre
- 70 R: Hıhı.
- 71 Hk: Yani işlerini yapıp çıkarlar.

- 72 R: Tamam. E:m halkla ilişkiler personeli?
- 73 Hk: E:m onlar tamamen apayrı bi konu bence o
- 74 R: Hıhı.
- 75 Hk: Müşteriyle bire bir diyalog içine girerler her konuda girerler.
- 76 R: [Evet.]
- 77 Hk: [Yani.]
- 78 R: Ne gibi diyaloglar geçer?
- 79 Hk: Yani her şey olabilir. Her şey [yani]
- 80 R: [Ço] çok farklı konular olabiliyo
- 81 Hk: Her şey olabilir
- 82 R: Hıhı.
- 83 Hk: Günlük hayatta olabilir
- 84 R: Hıhı.
- 85 Hk: Politikadan bahsedebilir
- 86 R: [Hıı]
- 87 Hk: [Otelin] sorunlarıyla olabilir.
- 88 R: Okul ta şey otel tanıtımı [tarzında]
- 89 Hk: [Otel]
- 90 R: Şeyler olabilir.
- 91 Hk: Otel tanıtımı da olabilir.
- 92 R: Hıhı.
- 93 Hk: Yani.
- 94 R: [Eposta.]
- 95 Hk: [Sonuçta.]
- 96 R: Yazma davetiye hazırlama gibi şeyler olabilir mi?
- 97 Hk: [O:o]
- 98 R: [Yazı] işleri olabilir mi?
- 99 Kk: Yazı işleri yapmazlar [sanmıyorum]
- 100 R: [Yapmazlar.]
- 101 Hk: Yani.
- 102 R: Hıhı.
- 103 Hk: Sanmıyorum. Ama e:m dış ilişkilerle
- 104 R: Hıhı. Tur elemanı?
- 105 Hk: Tur elemanı otele bağlı değildir.
- 106 R: Evet.
- 107 Hk: Acentalar [personeli]
- 108 R: [Acentalar.] Hıhı.

- 109 Hk: E:m bunlar müşteriyle e:m hemen her an birebir diyalog yaparlar tabii ama hani
110 nasıl diyim daha çok satış amaçlı konuşurlar.
- 111 R: Satış amaçlı.
- 112 Hk: Satış amaçlı konuşurlar. Yani tabii ki sorunlarını dinlerler.
- 113 R: Hıhı.
- 114 Hk: Müşterinin otelle ilgili memnuniyetlerini
- 115 R: Şikâyet.
- 116 Hk: Şikâyetlerini dinlerler.
- 117 R: Hıhı.
- 118 Hk: Ama yani çokta detaylı hani günlük konuşmaya gireceklerini sanmıyorum.
119 (+)
- 120 R: E:m turistlerle ve çalışanlar arasındaki en çok iletişim sorunları e:m hangi
121 konularda ve niye kaynaklanır?
- 122 Hk: Ya şimdi personelin yabancı dil bilmemesinden kaynaklanır ve
- 123 R: Hıhı.
- 124 Hk: Çoğu otelde stajyer kullanır yani
- 125 R: Stajyer.
- 126 Hk: Tabii stajyer kullandığı için çoğu stajyerlerde nasıl diyim çok pek yabancı
127 dile hakim değillerdir.
- 128 R: Hıı. Evet.
- 129 Hk: Mutlaka sorunla karşılaşırlar nasıl deyim yani dil sorunundan müşteriye
130 Anlamayabilir
- 131 R: Dil yetersizliği [diyorsun.]
- 132 Hk: [Dil yetersizliği] müşteriye anlamayabilir, yanlış anlayabilir, müşteri
133 yanlış anlar.
- 134 R: Turistlerin belki hızlı konuşması falan [ola?]
- 135 Hk: [Hızlı] konuşması olabilir, aksan olabilir.
- 136 R: Hıhı.
- 137 Hk: Yani bir çok faktör bunu etkiler.
- 138 R: Kültürel farklılıklar olabilir mi kültürel?
- 139 Hk: Kültürel farklılıkların olacağını sanmıyorum. Çünkü zaten
- 140 R: Hıhı.
- 141 Hk: Çalışanlar bölgenin
- 142 R: Hıhı.
- 143 Hk: Yani
- 144 R: Evet.
- 145 Hk: Şeyi olduğu için.

- 146 R: Yani turistle şey arasında kültürel
- 147 Hk: Ha:a kültürel fark tabii ki mutlaka vardır ama
- 148 R: Ha:a. Evet.
- 149 Hk: Ama kolay uyum sağlarlar çünkü turizm bölgesi çocukları olduğu için e::m çok bi
- 150 sorun yaşayacaklarını [sanmıyorum]
- 151 R: [Çok] büyük bir sorun yaşamazlar diyosunuz.
- 152 Hk: Yani zaten e:m o:o öyle bir durum
- 153 R: Hıhı.
- 154 Hk: Şeyi varsa zaten turizmde çalışmaz.
- 155 R: Evet. Sonraki sorum. Mesleki Almandada sizce en çok hangi be:cerilere ihtiyaç
- 156 duyulur? Yani bi hani e:m konuşmaya mı, duyduğunu anlama mı, okuduğunu
- 157 anlama mı, yoksa yazma?
- 158 Hk: Daha çok duyduğunu anlama.
- 159 R: Duyduğunu anlama.
- 160 Hk: Evet. Duyduğunu anlamak.
- 161 R: Daha konuşma galiba ön plana çıkar mı sizce? [Çünkü]
- 162 Hk: [Konuşma]
- 163 R: Sürekli diyaloglar içinde.
- 164 Hk: E tabii önce duyduğunu anlıcaksınız ki
- 165 R: Hıhı.
- 166 Hk: Sonra konuşasınız.
- 167 R: [Evet.]
- 168 Hk: [Ama] en önemli şey duyduğunu anlamaktır.
- 169 R: [Hıhı.]
- 170 Hk: [Burda] ne bileyim işte aksanlar etkileyebilir. Bi Alman Bayyera konuşabilir.
- 171 R: Evet.
- 172 Hk: Yüksek Almanca konuşabilir.
- 173 R: Hıhı.
- 174 Hk: İşte ne bileyim Hamburg Almandası konuşur öyle tarzda.
- 175 R: Hıhı.
- 176 Hk: Yani sadece bu Almanlara göre değil tabii. Mesela İngiliz İngilizcesiyle
- 177 R: Hıhı.
- 178 Hk: Amerikan İngilizcesi kesinlikle kıyaslayamazsınız tamamen aynı şeyi söylerler
- 179 fakat
- 180 R: Farklı duyulur.
- 181 Hk: Farklı duyularla.
- 182 R: Evet.

- 183 Hk: Mesela benim başıma geldi.
- 184 R: Hıhı.
- 185 Hk: Bana diyolar ki mesela İngilizlerle karşılaştım bir kere bana dediler faş geym diyor.
- 186 R: Hıhı.
- 187 Hk: Yani yani yapmış olduğum bir atraksiyon [ama]
- 188 R: [Hıhı.]
- 189 Hk: Neyin ne olduğunu anlayamadım yani.
- 190 R: Hıhı.
- 191 Hk: Faş gem, faş gem sonra öğrendim ki bunun fiş geym olduğunu ha:ha yani faş
- 192 geymlen
- 193 R: Hıhı.
- 194 Hk: [Fiş geymi]
- 195 R: [Fiş geym]
- 196 Hk: Ben orda bir anlama zorluğu çektim
- 197 R: [Aksandan dolayı]
- 198 Hk: [Ama bu tabi] aksandan dolayı.
- 199 R: O zaman
- 200 Hk: Yani
- 201 R: Telaffuz telaffuza belki yer verilmesi gerekir mesleki Almanca ders kitabında
- 202 belki bu telaffuz ön plana çıkıyo ama
- 203 Hk: Telaffuz evet. Telaffuz ön plana çıkıyo ama bence yine de aksanla aksan daha
- 204 çok önemli.
- 205 R: Aksan.
- 206 Hk: Yani iletişimde.
- 207 R: Hıhı. Evet.
- 208 (+)
- 209 Tamam o zaman teşekkür ederim.
- 210 Hk: Hıhı.
- 211 R: Bu kadardı sorularımız. Teşekkür ederiz.
- 212 Hk: [Dediğim gibi]
- 213 R: [Ya da] bi son soru olarak en en çok sorun hangi konularda sorun
- 214 yaşıyorlar şimdi turistle çalışan arasında en çok.
- 215 Hk: En çok.
- 216 R: Hı.
- 217 Hk: Sorun hangi bazda yani otel bazında
- 218 R: İletişim.
- 219 [İletişim] bazında

- 220 Hk: [İletişim.] [En çok.]
- 221 IR [Evet.]
- 222 Hk: Sorun iletişim bazında
- 223 R: Nerde çıkar? Hangi konularda çıkar?
- 224 Hk: Yani.
- 225 R: Aklınıza
- 226 Hk: Ya ilk birbirini anlayamamak bana [geliyor]
- 227 R: [Rezervasyonda] çok bi problem yaşarlar mı?
- 228 Turistlerle
- 229 Hk: [Rezervasyon derken.]
- 230 R: [E:m çalışanlar] rezervasyon işlemlerinde yani check-in [giriş check-out]
- 231 Hk: [Yok yaşamazlar.
- 232] Çünkü e:m kendilerine zaten [İngilizce]
- 233 R: [Hıhı.]
- 234 Hk: Ya da Almanca bir forum veriliyo.
- 235 R: Evet.
- 236 Hk: Onları dolduruyolar.
- 237 R: Hıhı.
- 238 Hk: Eğer çok bi şey yapma elinle gösterebilir yani.
- 239 R: [Hıhı.]
- 240 Hk: [Bedensel] iletişime
- 241 R: Hıhı.
- 242 Hk: Geçebilir.
- 243 R: [E:m]
- 244 Hk: [E::m] ama ne biliyim yani bi garson
- 245 R: Hıhı.
- 246 Hk: Bi o tarz bi eleman.
- 247 R: Evet.
- 248 Hk: Tabi bi şey istediği zaman.
- 249 R: Sipariş [işlemi.]
- 250 Hk: [Sipariş] işlemi olduğu zaman müşteriyi anlamayabilir çünkü
- 251 R: Hıhı.
- 252 Hk: Belki dili yetersizdir.
- 253 R: Hıhı.
- 254 Hk: Ya da ne biliyim dediğim gibi deminde bahsettim aksan sorunu olabilir.
- 255 R: Hıhı.
- 256 Hk: E:m yani bu tarz konular şey olabilir.

- 257 R: Anladım.
- 258 Hk: Ama dediğim gibi yani. Bence aksan çok daha önemli.
- 259 R: Çok önemli diyorsunuz. Tamam. Yeniden teşekkür ederim

ANHANG 6. EXPERTENINTERVIEW 2

02WWhoAnt

- 1 R: İlk adınız soyadınız.
- 2 Nç: N. Ç..
- 3 R: N.?
- 4 Nç: N. Ç..
- 5 R: Ç.. Yaşınız?
- 6 Nç: Kırk beş.
- 7 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
- 8 Nç: Alanya M. H. R. Otel.
- 9 R: Kaç yıldır turizm sektöründesiniz?
- 10 Nç: Yirmi üç.
- 11 R: E:m çalışırsınız. Oteldeki göreviniz?
- 12 Nç: Otel müdürü.
- 13 R: Eğitim durumunuz?
- 14 Nç: Lise.
- 15 R: Meslek mi ya otelcilik ve turizm meslek lisesi [mi] yoksa?
- 16 Nç: [Hayır.] Hayır. Almanya'da
- 17 Almanyada okula gitmişim.
- 18 R: Almanyada.
- 19 Nç: Hıhı.
- 20 R: E:m alman Almancayı o zaman yurt dışında öğrendiniz?
- 21 Nç: Doğru.
- 22 (+)
- 23 R: Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 24 Nç: Almanca, İngilizce.
- 25 R: Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede? Temel, orta, ileri seviye.
- 26 Nç: İleri seviye.
- 27 R: O zaman konuşma beceriniz, duyduğunuzu anlama, okuduğunuzu anlama,
- 28 yazma beceriniz ve telaffuzda üs seviye diyebiliriz
- 29 Nç: Üst seviyede evet.
- 30 R: Hıhı. Otelinizde Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkeden geliyo?
- 31 Nç: Almanya.
- 32 R: Gelen Almanca turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile, çift, genç arkadaş
- 33 grupları.
- 34 Nç: Aileler.
- 35 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistler en çok iletişim içinde olan personel hangisi?
- 36 En çok hangi personelle [iletişim içinde?]
- 37 Nç: [Halk ve ilişkiler.] E:::m servis bölümü, [garsonlar]

- 38 R: [Hıhı.] Hıhı.
- 39 Nç: Ve resepsiyon tabii üçü.
- 40 R: E:m çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konuda iletişim kurulmaktadır örneğin
- 41 resepsiyonist demiştiniz resepsiyonist en çok hangi e:m diyaloglar içinde oluyo turistlerle
- 42 en çok konuştukları konular hangisi?
- 43 (+)
- 44 Nç: Konaklamayla alakalı.
- 45 R: Hıhı.
- 46 Nç: Diyaloglar bunlar. E:m veya istekler.
- 47 R: Hıhı.
- 48 Nç: E:m istekler olabilir, bilgi almak amaçlı olabilir diyaloglar bu doğrultuda kullanılabilir.
- 49 R: Ne gibi bilgiler?
- 50 Nç: (+)
- 51 Nç: Yani
- 52 R: Yol adres tarifi.
- 53 Nç: Yol adres gibi olabilir. Pazara gitmek gibi [çarşıya] gibi,
- 54 R: [Hıhı.]
- 55 Nç: İşte araba kiralamak istemesi gibi, sahile nasıl [gidebilirim] gibi
- 56 R: [Evet.]
- 57 Nç: Gibi bilgiler.
- 58 R: Selamlaşma, otel tanıtımı, konuk memnuniyet, konuk şikayetleri resepsiyoniste
- 59 mi geliyo?
- 60 Nç: E resepsiyonistede gelebiliyo çoğunlukla gelebiliyo. Evet.
- 61 R: Garsonun ne gibi e::m iletişimi oluyor? Hangi konular üzerinde turistle?
- 62 (+)
- 63 Nç: E::m
- 64 (+)
- 65 İletişim her şey dâhil bir oteliz biz
- 66 R: Hıhı.
- 67 Nç: Dolasıyla sipariş alma verme çok fazla olmuyor.
- 68 R: Ha olmuyo.
- 69 Nç: Olmuyor. Misafir her şey dâhil sisteminde kendi yiyeb yiyeceğini kendisi alır
- 70 R: Hıhı.
- 71 Nç: Büfeden seçer.
- 72 R: Hıhı.
- 73 Nç: E:m onları masasına kendisi getirmek getirir.
- 74 R: Hıhı.
- 75 Nç: E:m garsonda boş olan tabakları işte [bardakları] alır.
- 76 R: [Hıhı.]
- 77 Nç: Alacağı tek sipariş vardır oda içecek siparişidir orada bir diyalog kurulabiliyo.

- 78 R: Hıhı.
- 79 Nç: Veya ekstra bir şey olduğu takdirde de bir soru gibi [veya]
- 80 R: [Hıhı.]
- 81 Nç: Aynı masaya sık sık oturmuşlarsa birbirlerini tanımışlarsa veya
- 82 R: Hıhı.
- 83 Nç: Garsondan memnun kalmışsa [misafir]
- 84 R: [Hıhı.]
- 85 Nç: Aralarında diyaloglar olabiliyo. Selamlaşma gibi
- 86 R: Hıhı.
- 87 Nç: İşte kendilerini anlatma gibi
- 88 R: Evet.
- 89 Nç: E:m öyle diyaloglar oluşabiliyo garsonla.
- 90 R: Garsonla. E:m şey yemek içerikleriyle ilgili sorular gelebiliyo mu? Mesela
- 91 turistin bu yemek içinde ne var tarzında diyaloglar [olabiliyo mu?]
- 92 Nç: [Gelebiliyo.] Gelebiliyo tarif almak
- 93 isteyenlerde olabiliyo.
- 94 R: Hıhı.
- 95 Nç: Bir pasta tarifi olabiliyo, yemek tarifi olabiliyo. E:m bunları garsonlarımız çok
- 96 e:m şey yapamıyo cevaplayamıyo ama
- 97 R: Hıhı.
- 98 Nç: E:m bizde aşçılarımızla [büfenin]
- 99 R: [Hıhı.]
- 100 Nç: Başında olurlar servis [esnasında,]
- 101 R: [Evet.]
- 102 Nç: Yemek esnasından onlardan yardım alırlar.
- 103 R: Animatör iletişim içinde oluyo mu?
- 104 Nç: Olur. Evet.
- 105 R: Ne gibi diyaloglar geçiyor? [Onlarda.]
- 106 Nç: [Daha çok] onlar e:m misafirlerle e:m gün
- 107 içerisindeki yaptıkları [aktivitelerden dolayı]
- 108 R: [Hıhı. Evet]
- 109 Nç: Bir kaynaşma olur. [Bir] samimiyet
- 110 R: [Hıhı.]
- 111 Nç: Oluşur e:m o aktivitelerin bitiminden sonrada işte oturulur [sohbetler]
- 112 R: [Hıhı.]
- 113 Nç: Edilir bir barda olur [veya]
- 114 R: [Hıhı.]
- 115 Nç: Bir bahçede olur orada kendi aralarında diyaloglar olur ve bu animasyonda e:m nun
- 116 kurduğu [diyaloglarda]
- 117 R: [Hıhı.]

- 118 Nç: Çok önemlidir [otelimiz] için.
- 119 R: [Hıhı.] E:m Halkla İlişkiler Personeli ne gibi diyaloglar turistlerle
- 120 çalışan arasında ne gibi diyaloglar geçiyo?
- 121 (+)
- 122 Nç: Çalışanlar arasında mı?
- 123 R: Yok turistle.
- 124 Nç: Turistler
- 125 R: Hıhı.
- 126 Nç: Arasındaki ha diyaloglar. Okey. Genellikle şikâyetler [olabiliyo] yine,
- 127 R: [Hıhı.]
- 128 Nç: İstekler [olabiliyo]
- 129 R: [Hıhı]
- 130 Nç: Veya alakart restoranımız var bizim orada da rezervasyon alıyo [Halkla]
- 131 R: [Hıhı.]
- 132 Nç: İlişkilerdeki çalışan arkadaşımız. E:m veya e:m [özel]
- 133 R: [Hıhı.]
- 134 Nç: Doğum günleri gibi,
- 135 R: Hıhı.
- 136 Nç: Evlilik yıl dönümleri gibi, özel masalar hazırlanması gibi onların da siparişlerini
- 137 alıyo, çiçek siparişleri veriyo vesaire onları organize ediyö ama çoğunlukta
- 138 şikâyetdir [veya]
- 139 R: [Hıhı.]
- 140 Nç: Memnuniyetsizliklerini veya memnun [olmalarını]
- 141 R: [Hıhı.]
- 142 Nç: İletabiliyorlar o
- 143 R: Hıhı.
- 144 Nç: Diyaloglar içerisinde oluyor onlar.
- 145 R: E:m kat görevlisi olabi kat görevlisi çok iletişim içinde oluyo mu turistle?
- 146 Nç: Çok değil [ama]
- 147 R: [iletişim]
- 148 Nç: E:m yani sözlü iletişim değil bu.
- 149 R: Hıhı.
- 150 Nç: E:m daha çok bu e:m işte nasıl diyim beden diliyle.
- 151 R: Beden diliyle.
- 152 Nç: Beden diliyle diyelim.
- 153 R: E:m ne gibi en sık karşılaşılan konuşma durumları? E:m ne gibi sorunlar iletişim
- 154 sorunları meydana çıkıyo hani en çok hangi konularda iletişim sorunları çıkıyo?
- 155 (+)
- 156 Nç: Hangi konularda iletişim sorunları çıkıyo.
- 157 (+)

- 158 R: Yani otel tanıtımda sorun çıkıyor mu, yol adres tarafında sorun çıkıyor çıkay çıkabiliyo mu?
159 (+)
- 160 Nç: Yani öyle bir sorun çıkmıyo her e:m şöyle söyleyeyim
161 R: Hıhı.
- 162 Nç: E:m iyi bir yabancı dil bilen [bir] arkadaşımızla
163 R: [Hıhı.]
- 164 Nç: Yani bu resepsiyona
165 R: Hıhı.
- 166 Nç: E:m resepsiyon olabilir [veya]
167 R: [Hıhı.]
- 168 Nç: Halkla İlişkiler olabilir dil doğru [kimselerle]
169 R: [Hıhı.]
- 170 Nç: İletişim kurmuşsa misafir sorun çıkmaz ama e:m herhangi bir yetersiz yabancı dili olan
171 birisine gitmişse misafir bilmeden de olabiliyo bunlar.
172 R: Hangi personel olabilir yetersiz dil becerisi olan
173 Nç: Garson olabilir [mesela]
174 R: [Hıhı.]
- 175 Nç: Birisi İngilizce biliyordur ama Almanca bilmiyordur veya [Rusça] dili bilen
176 R: [Anladım.]
- 177 Nç: Bir garsonla Almanca gidip konuşmuştur [orda]
178 R: [Evet.]
- 179 Nç: E:m onun e:m orda bir iletişimsizlik olabilir. E:m ama doğru kimseyle
180 [konuşmuşlar] ise
181 R: [Hıhı.]
- 182 Nç: Bu
183 R: Hıhı.
- 184 Nç: Müşteri hizmetleri veya resepsiyonla herhangi bir aksaklık herhangi bir herhangi
185 bir iletişim sorunu olmaz.
186 R: Şunlardan dolayı iletişim sorunları çıkabilir mi? Turistlerin hızlı konuşmasından
187 kaynaklanan
188 Nç: E:m müş misafirlerin hızlı konuşmasından değil.
189 R: Hıhı.
- 190 Nç: E:m yine ben vurguluycam iyi yabancı dil e bilen
191 R: Hıhı.
- 192 Nç: Biri varsa ne kadar hızlı konuşsun herhangi bir iletişim sorunu olmaz hızlıda
193 konuşsa.
194 R: Kültürel farklılıklardan dolayı da iletişim sorunları o zaman?
195 Nç: Kültürel farklılık olabilir ama eğer yabancı dili yurt dışında bir yerde öğrenmiş ise yine
196 çalışan.
197 R: Evet.

- 198 Nç: O kültürden biraz fikri olacaktır dolasıyla onu da bir [sorun olmayacaktır.]
199 R: [Ama burda] öğrendiyse
200 [mesleki liseden]
201 Nç: [Burda öğrendiyse] tabi onu şey yapmayabilir [e:m]
202 R: [Hıhı.]
203 Nç: Bilemeyebilir.
204 R: Son sorum olarak da Mesleki Almanca ders kitabı için ne gibi öne önerileriniz
205 var hani hangi beceriler ön plana çıkması gerekiyo konuşma, duyduğunu
206 anlama, okuduğunu anlama, yazma yoksa telaffuz, dil bilgisi mi çok
207 önemli? Hangilerine yer vermemiz gerekiyo bir Mesleki Almanca ders kitabı
208 için?
209 (+)
210 Nç: Öncelikle e:m konuşma ve anlama.
211 R: Hıhı.
212 Nç: Bu birinci sırada gelmesi olması gereken e:m daha sonra yazma
213 R: Hıhı.
214 Nç: Diyicem.
215 R: Evet.
216 Nç: E:m çünkü ileri seviyelerde yani şöyle söyliyim e:m doğru konuşulabiliyor, doğru
217 anlayabiliyor e:m çalışanlar ama benim hiç sevmediğim bir şey var e:m
218 oda şu e:m bu restoran girişlerinde olabiliyo.
219 R: Hıhı.
220 Nç: Lobinin herhangi bir yerinde olabiliyo uyarı [yazılarımız] oluyo
221 R: [Hıhı.]
222 Nç: Veya anlık değişebiliyo bunlar.
223 R: Evet.
224 Nç: Mesela e::m hava yağmurlu olduğu için kapalı alanda program [değişikliği]
225 R: [Anlıyorum]
226 Nç: Yapıp içerdeki [bir] alanda
227 R: [Hıhı]
228 Nç: E:m herhangi bir başka bir [aktivite]
229 R: [Evet.]
230 Nç: Yapmamız gerek bunu a:a anlık ve günlük duyurmamız [gerekebiliyo]
231 R: [Hıhı.]
232 Nç: Bunları yazıyla yapabiliyoruz herkesi tek tek bulamayabiliyoruz misafirlerimizden
233 R: Hıhı.
234 Nç: Bikaç yere bildiriyoruz bunlarda o yazılıların çok doğru yazılması gerekmekte
235 ben [buna çok önemsiyorum]
236 R: [Hıhı. Hıhı.]
237 Nç: Bi harfin dahi yanlış olmaması gerektiğini düşünenlerdenim ama genel olarak

- 238 misafirlerle yazlık otel için [konuşuyorum]
- 239 R: [Hıhı.]
- 240 Nç: Anlama ve konuşma yeterli benim kanımca. Diğer şeylerde zaten bunu herkes
- 241 yapmayacağı için yazma olayına girmiyceği için bir garsonun çok yazma e:m la bir ilgisi işi
- 242 yok e:m onun için orda konuşmayı anlama yeterli olacağını [düşünüyorum]
- 243 R: [Kimin] işi var
- 244 yazma becerisi?
- 245 Nç: E:m daha çok müşteri hizmetleri var.
- 246 R: Müşteri hizmetleri.
- 247 Nç: Müşteri [hizmetleri] var.
- 248 R: [Hıhı.]
- 249 Nç: Olabiliyosa resepsiyonunda olabiliyo.
- 250 R: [Hıhı.]
- 251 Nç: [Mesele] odaya not göndermek gibi falan iyi bir Almancayla veya iyi bir iyi bir
- 252 yabancı dille yazılması gerektiğini düşünüyorum ben.
- 253 R: Telaffuz ne kadar önemli?
- 254 Nç: Çok önemli. Müşteri kendisini daha [iyi]
- 255 R: [Hıhı.]
- 256 Nç: Anlaşıldığını düşünüyor.
- 257 R: E:m dil bilgisi ne kadar verilmesi gerekiyo sizce? Hani Almanca dil bilgisi
- 258 bir ders kitabında ne kadar olması gerekiyo? Temel, orta, ileri seviye, yani ileri
- 259 düzeyde [dil bilgisi]
- 260 Nç: [Dil bilgisi]
- 261 R: Verilmesi gerekiyo mu sizce? Hani dil bilgisi de şartım var mı? Ama örneğin
- 262 garson çok iyi bir dil bilgisi gerekiyo mu garsona?
- 263 Nç: E:m tabi ki bir garsona e:m çok iyi bir dil bilgisi olması gerekmiyo ama verilebiliyorsa.
- 264 R: Hıhı.
- 265 Nç: Oda verilebilir yani.
- 266 R: Dil [bilgisi de siz diyorsunuz]
- 267 Nç: [Verilebilir tabi tabi tabi]
- 268 R: Verilebilsin [diyorsunuz]
- 269 Nç: [verilebilir] şöyle söyleyeyim biz e:m her sene
- 270 R: Hıhı.
- 271 Nç: Sezon açılmadan önce e::m toplantı salonumuzda komi, garson, [bar,]
- 272 R: [Hıhı.]
- 273 Nç: Servis elemanlarımızı ve katılmak isteyen diğer arkadaşlarımızı da gönüllü çağırıyoruz.
- 274 R: Hıhı.
- 275 Nç: Ve aşağıda toplantı salonumuzda e:m onlara Almanca bitakım şeyler öğretmeye
- 276 çalışıyoruz.
- 277 R: Konuşma kalıpları mı?

- 278 Nç: Konuşma kalıpları gibi işte
279 R: Ne gibi
280 Nç: Bir bira
281 R: Hıhı.
282 Nç: Alabilir miyim,
283 R: Evet.
284 Nç: Teşekkür ederim,
285 R: Hıhı.
286 Nç: Günaydın,
287 R: Hıhı.
288 Nç: İyi akşamlar e::m işte kül tablası,
289 R: Hıhı.
290 Nç: Bu bir bardak
291 R: Hıhı.
292 Nç: Gibi e::m akılda kalacak
293 R: Hıhı.
294 Nç: Kelime kelime öğretmeye çalışıyoruz onları. Bunun çok büyük büyük faydası
295 var e:m foyda faydasını görüyorum [bu]
296 R: [Hıhı.]
297 Nç: Arada yani hiç yabancı dille ilgisi olmayan bi arkadaş akşam evine gittiği zaman
298 veya lojmana gittiği zaman onları tutup tekrar [ezberliyor] tabii tabii
299 R: [Çalışıyor. Evet]
300 Nç: Çok güzel [oluyor bazen]
301 R: [O zaman] mesleki terimleri de hani e::m yiyecek ve içecek
302 hizmetleri için bi ayrı bölüm [ya ya yapılsa]
303 Nç: [yapıyoruz]
304 R: Mesleki terimler e:m mesela [kitapta]
305 Nç: [Olabilir.]
306 R: E:m resepsiyon için mesleki terimler [yapılsa]
307 Nç: [Zaten] bunlar ayrılması gerekmekte
308 bakın.
309 R: Hıhı.
310 Nç: Turizm turizm okullarında yani [liselerinden]
311 R: [Hıhı.]
312 Nç: Bahsediyorum onlarda zaten branşlaşmış bunlar nedir ön büro demiş,
313 [servis demiş, mutfak demiş]
314 R: [Evet, evet, evet, evet.]
315 Nç: Ondan sonra H. K. demiş yani [bunlar]
316 R: [Evet.] eğlence hizmeti demiş
317 Nç: [Eğlence hizmeti]

- 318 R: [Animatör]
- 319 Nç: Demiş ya bunları ayırtmışsınız
- 320 R: Evet, evet.
- 321 Nç: Siz zaten her servis elemanlarının na yönelik verdiğimiz o
- 322 R: Hıhı.
- 323 Nç: Mesleki, mesleki e:m e:m e:m terimleri
- 324 R: Hıhı.
- 325 Nç: H. K. da çalışan birine öğretseniz de çok bir şeyi olmuyo dolasıyla o branş branş
- 326 [ayrılması gerekiyor gerekiyor]
- 327 R: [ayrılması gerekiyor diyorsunuz]
- 328 Nç: Kesinlikle.
- 329 R: Hıhı.
- 330 Nç: Gerekiyor. Kesinlik yani
- 331 R: Hıhı.
- 332 Nç: Doğru e::m doğru şeyi vermek gerekiyo
- 333 R: Hıhı.
- 334 Nç: Orda mesleğine göre.
- 335 R: Hıhı. Birde şunu soracaktım hani e:m ders kitabında ca diyalogların
- 336 canlandırması sizin yer vermemiz gerekiyor mu? Hani diyaloglar E:m
- 337 canlandırın hani veya ki burada tutukluğu daha önce dersin içinde diyaloglar
- 338 canlandırma yapılarak konuşma durumları canlana canlandırması yapılacak
- 339 Nç: Canlandırma nasıl bir karikatür [mü bu? Nedir veya resim mi, fotoğraf mı?]
- 340 R: [Yok şu şekilde yani bir]
- 341 grup çalışması, ikili, ortak çalışma hani o konuşma konusunu, [konuşma durumu]
- 342 Nç: [tabii, tabii, tabii, tabii]
- 343 R: [Ders içinde]
- 344 Nç: [He:e] canlandırmak okey okey [anladım]
- 345 R: [Bunun] faydalı olduğunu [düşünüyor]
- 346 musunuz?
- 347 Nç: [Kesinlikle.] faydalı.
- 348 R: Belki
- 349 Nç: Kesinlikle.
- 350 R: Daha aktif olacak.
- 351 Nç: [Kesinlikle]
- 352 R: [Daha] tutuk
- 353 Nç: Tabii, tabii
- 354 R: Olmıyacak.
- 355 Nç: [Kesinlikle.]
- 356 R: [Tamam.] sizin katmak istediğiniz başka bi şey var mıydı?
- 357 Nç: Ha::ha

- 358 R: Çok teŖekkür ederim o zaman.
359 Nç: Rica ederim.

ANHANG 7. EXPERTENINTERVIEWS 3

03WKuAnt

- 1 R: Adınız, soyadınız.
- 2 Sç: S. Ç.
- 3 R: Hıhı. Yaşınız?
- 4 Sç: Otuz.
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel.
- 6 Sç: M. S. R. Alanya, Antalya, Alanya.
- 7 R: Hıhı. E:m kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz.
- 8 Sç: On üç.
- 9 R: E:m oteldeki tam olarak göreviniz neydi?
- 10 Sç: Halkla İlişkiler Müdürüyüm.
- 11 R: Hıhı. Eğitim durumunuz?
- 12 Sç: Uludağ Üniversitesi, Gıda Denetleme Uzmanlığı Bölümü mezunuyum.
- 13 R: E:m hangi ya yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 14 Sç: Almanca, İngilizce ve Rusça.
- 15 (+)
- 16 R: Almanca dersi aldınız mı?
- 17 Sç: Aldım.
- 18 (+)
- 19 Otelde yabancı turist profiliniz nasıl? Hani hangi ülkelerden en çok?
- 20 Sç: Polonya, Almanya, Rusya
- 21 R: Hıhı.
- 22 Sç: Slovak, İran
- 23 R: Hıhı. [Gelen Alman]
- 24 Sç: [İngiliz.]
- 25 R: Öyle mi. Gelen Alman turist profilini nasıl tanım tanımlarsınız? Çocuklu aile,
- 26 [genç aile]
- 27 Sç: [Genelde aile.]
- 28 R: Hıhı.
- 29 (+)
- 30 Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde
- 31 olan personel hangisidir?
- 32 Sç: Garsonlar ve Halkla İlişkiler Personeli.
- 33 R: Hıhı. En sık karşılaşılan konuşma durumları, konular hangisi? Hani
- 34 Sç: Selamlaşma,
- 35 R: Evet.
- 36 Sç: Otel tanıtımı,

- 37 R: Hıhı.
- 38 Sç: Info.
- 39 R: Info. Başka e:m var mı?
- 40 Sç: Restorantlar.
- 41 R: Restorantlar. Restorantta tam olarak ne ne gibi diyaloglar geçiyo?
- 42 Sç: Nasıl diyaloglar geçiyo, mesela misafir saat ikide geliyo.
- 43 R: Evet.
- 44 Sç: Ya da iki buçukta geliyo öğlen yemeği bitmiş oluyo. Nerede yemek yiyebilirim
- 45 diye soruyo.
- 46 R: Evet.
- 47 Sç: Check-in sırasındaki ilk
- 48 R: Hıhı.
- 49 Sç: konuşma bu oluyo.
- 50 R: Resepsiyonda ne gibi e:m rez e:m şey oluyo.
- 51 Sç: Resepsiyonda ilk info veriliyo [check-in] yapıliyo.
- 52 R: [Evet.]
- 53 Sç: Bunun zaten en minimal seviyede yapmaya çalışıyoruz misafir orada çok oyalanmayı
- 54 sevmiyo,
- 55 R: Ha.
- 56 Sç: Sıkıntı yaratıyo
- 57 R: Diyalogların e:m öz olmasını istiyosunuz diğil mi?
- 58 Sç: Yani.
- 59 R: Çok uzun [diyaloglar]
- 60 Sç: [Çok] uzun diyaloglar check-in sırasında hoş olmuyo misafiri sıkıyo.
- 61 R: Sıkıyo
- 62 Sç: Merhaba, hoş geldiniz, yolculuğunuz nasıl geçti,
- 63 R: Hıhı.
- 64 Sç: Pasaportlarınızı alabilir miyim.
- 65 R: Başka [E:m bu]
- 66 Sç: [borcunuzu alabilir] miyim?
- 67 R: Garsonda da mı geçerli? Hani iletişimin öz olması mı gerekiyo yok.
- 68 Sç: Yani garsonla iletişimin öz olmasının nın dışında. Garson misafirin en yakın portföy otelde.
- 69 R: Evet.
- 70 Sç: Çünkü en fazla zamanını restorantlarda geçiriyo.
- 71 R: Evet.
- 72 Sç: Artık hani eskisi gibi sabah, öğlen, akşam yemek
- 73 R: Hıhı.
- 74 Sç: Çalışmıyoruz.
- 75 R: [Ne gibi]
- 76 Sç: [Her yerde] yemek veriyoruz. [Bu] yüzden

- 77 R: [Hıhı.]
- 78 Sç: Garsonla hep konuşma halinde oluyo [misafir]
- 79 R: [Konuşma]
- 80 Sç: En sık onu görüyo çünkü
- 81 R: Diyaloglar nasıl? Garsonla
- 82 Sç: Yer soruyo.
- 83 R: Hıhı.
- 84 Sç: Ne bileyim hangi içeceği tavsiye edersiniz diye soruyo kokteyllerde artık
- 85 R: E:e.
- 86 Sç: Hani Barmene değil ama garsona soruluyo.
- 87 R: [Soruluyo.]
- 88 Sç: [Bu sorular] aslında barmene [sorulması] gerekirken
- 89 R: [Hıhı.]
- 90 Sç: Garsona soruluyo. Sohbet aşamasına giriliyo çocuklar seviliyo [çocuklarla]
- 91 R: [Hıhı.]
- 92 Sç: Oynanıyo.
- 93 R: Güler yüzlü.
- 94 Sç: Yani.
- 95 R: Hıhı. Oda kat görevlisi iletişim kuruyor mu? Turistle.
- 96 Sç: Ya yabancı dil seviyesi yüksek olsa kurar ama yabancı dil seviyesi yüksek olmadığı için
- 97 R: İçin. Peki
- 98 Sç: Çok [fazla diyalog haline giremiyor yani günaydın]
- 99 R: [Belirli kelimeleri sorar, havlu işte]
- 100 Sç: Havlu.
- 101 R: Hıhı.
- 102 Sç: İşte. [Oda içinde] bilmesi
- 103 R: [İhtiyaç.]
- 104 Sç: Gerekenler ihtiyaçlar.
- 105 R: Halkla ilişkiler personeli ne ne gibi iletişim kuruyo turistle?
- 106 Sç: Her iletişimi kuruyo. Sıkıntılara cevap veriyö.
- 107 R: Hıhı. [Şikâyet, memnuniyet]
- 108 Sç: [Yardımcı olmaya] çalışıyo. Alakart alıyo bir kere her şeyden önce günde iki saat
- 109 alakart rezervasyonu yapıyo.
- 110 R: Hıhı.
- 111 Sç: Hiç misafirle gidip konuşmasına gerek yok misafir onun masasına geliyo direk.
- 112 Konuşması en yüksek nokta yani aramasına gerek yok misafir direk oraya
- 113 geliyo nasılsın demen yeterli oluyo misafirin dökülmesi için.
- 114 R: Şimdi bide sorunlar e:m iletişim sorunları hangi konularda çıkabilir yani iletişim sorunları
- 115 çıkıyo mu?
- 116 Sç: Çıkmaz olur mu yani İran'dan [geliyo]

- 117 R: [Hıhı]
- 118 Sç: Misafir çok az İngilizcesi var.
- 119 R: Evet.
- 120 Sç: Onun anlaşabileceği tek kişi rehberi.
- 121 R: Hıhı.
- 122 Sç: Rehber otel dışındayken zorlanıyoruz.
- 123 R: Zorlanıyorsunuz [orda]
- 124 Sç: [Çünkü] insan hani İngilizce bilmiyorsa başka konuşcak bir
125 dilimiz olmuyo onunla.
- 126 R: Diğer Alman e:m [turistle]
- 127 Sç: [Polonyalılar] Polonyalılar sıkıntı yaşamıyoruz
128 [çünkü Polonyalılar]
- 129 R: [Hıhı. İngilizce]
- 130 Sç: Almanca biliyor.
- 131 R: [Almanca.]
- 132 Sç: [Şey] Rusça biliyo.
- 133 R: Hıhı.
- 134 Sç: Yaşlıları tamamen Rusça biliyo. Gençlerde zaten İngilizce biliyo.
- 135 R: Hıhı. Almanlarla ilgili iletişim sorunları yaşıyo musunuz?
- 136 Sç: Yaşamıyoruz.
- 137 R: Onlar İngilizceyle bir şekilde [hal ediliyor]
- 138 Sç: [Almanca,] İngilizce. Zaten resepsiyonumuzda da
139 Almanca bilen personelimiz var. [Sıkıntı] yaşamıyoruz
- 140 R: [Hıhı.]
- 141 Sç: Almanlarla.
142 (+)
- 143 R: Mesleki Almanca eğitiminde sizce en çok hangi becerilere ihtiyaç duyulur? Hani
144 konuşma, duyduğunu anlama, okuduğunu anlama, yazma hangi beceriler e e en
- 145 Sç: Duyduğunu anlama.
- 146 R: Duyduğunu anlama.
- 147 Sç: Duyduğunu anlayacak ki anladığına cevap verecek o [anda] okuması
- 148 R: [Hıhı.]
- 149 Sç: Çok önemli değil.
- 150 R: Hıhı.
- 151 Sç: [Yani]
- 152 R: [Yani]
- 153 Sç: Servisteki adamın okuyacak zamanı yok zaten
- 154 R: Hıhı.
- 155 Sç: Duyduğunu anında anılıycak karşılığını vericek.
- 156 R: Yani yazma beceri ve okuduğunu anlama [becerisi]

- 157 Sç: [Yani.]
- 158 R: Çok ön plana [çıkıyor mu? Yada çıkıyor mu çıktığı bir yer var mı?]
- 159 Sç: [Ya elbette ki oda çok oda çok önemli.]
- 160 Evet, benim departmanımda çıkıyor [resepsiyonda]
- 161 R: [Siz.]
- 162 Sç: Çıkar.
- 163 R: Resepsiyonda [çıkıyor diyorsunuz.]
- 164 Sç: [Ama servis] departmanında,
- 165 R: Hıhı.
- 166 Sç: Bar departmanında konuştuğunu söylenileni anlaması lazım.
- 167 R: Anlıyorum.
- 168 Sç: Ama resepsiyonda hem söylediğini anlıyacak hem yazdığını okuyabilecek.
- 169 R: Hıhı.
- 170 Sç: Benim departmanım daha farklı mesela onun hepsini yapması lazım.
- 171 (+)
- 172 R: Tamam bu kadardı çok teşekkür ederim Senem Hanım.
- 173 Sç: Rica ederim. Önemli değil.

ANHANG 8. EXPERTENINTERVIEWS 4

04WBeAnt

- 1 R: Öncelikle adınız soyadınız.
- 2 By: B. Y.
- 3 R: Yaşınız?
- 4 By: Otuz sekiz.
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
- 6 By: Antalya, Alanya P. P.
- 7 R: Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
- 8 By: On dört.
- 9 R: On dört.
- 10 (+)
- 11 E:m oteldeki göreviniz tam olarak?
- 12 By: Şuanda Operasyon Müdürü olarak çalışıyorum.
- 13 R: Eğitim durumunuz?
- 14 By: Üniversite.
- 15 R: Almanca biliyo musunuz?
- 16 By: Evet.
- 17 R: Almancayı nasıl öğrendiniz?
- 18 By: E:m sektörde, okulda
- 19 R: Okulda.
- 20 By: Ve TÖMER'de eğitim aldım.
- 21 R: Hıhı. Mesleki Almanca dersi aldınız mı [o zaman?]
- 22 By: [Mesleki] Almanca dersi aldım.
- 23 R: Başka hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 24 By: İngilizce.
- 25 R: Almanca bilginizi genel olarak hangi seviyede? E:m temel seviye mi, orta seviye mi, ileri seviye mi?
- 26 mi, ileri seviye mi?
- 27 By: Orta orda iyi yok orta ha:ha.
- 28 R: Orta. Tamam.
- 29 By: Yani çok iyi diyemem çünkü
- 30 R: Hıhı.
- 31 By: Alman doğ- Alman doğumlu değilim.
- 32 R: Hıhı.
- 33 By: Almanya'da yaşamadım.
- 34 R: Ha. [Almanya'da yaşamadınız]
- 35 By: [Bu yüzden mesleki] Hayır.
- 36 R: Hıhı.

- 37 By: Mesleki e:m seviyede.
- 38 R: Evet. E:m otelde yabancı turist profiliniz nasıl? E:m hangi ülkelerden daha çok e:m geliyolar?
- 39
- 40 By: En çok
- 41 R: Turistler.
- 42 By: İskandinav, Avusturya, Rusya e:m Slovak.
- 43 R: Yaş olarak nasıl gelen Alman turist pro çocuklu aile mi?
- 44 By: Aile.
- 45 R: Aile
- 46 By: Çocuklu aile. Hıhı. Profilimiz üç otelde de profilimiz çocuklu aile.
- 47 R: Hıhı. O çalıştığınız otelde Almanca konuşulan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel hangisidir?
- 48
- 49 By: Ön büro departmanı.
- 50 R: Ön büro. E:m resepsiyonist e:m ve şey garsonlar çok iletişim içinde oluyo mu?
- 51 By: Resepsiyonistler evet, garsonlar hayır.
- 52 R: Garson. Animatör?
- 53 By: Animatörler evet.
- 54 R: Oda kat görevlisi çok iletişim. İçinde [oluyor mu?]
- 55 By: [Hayır.]
- 56 R: Halkla İlişkiler Personeli?
- 57 By: Halkla İlişkiler Personeli tabii ki e::m ama mevcut olan sayımız yeterli olmadığı için
- 58 R: Hıhı.
- 59 By: Hani bj tane personelimiz olduğu için
- 60 R: Hıhı.
- 61 By: İletişimi kendisine göre oluyo.
- 62 R: Anladım. E:m diğer bir başka sorum şuydu en sık karşılaşılan konuşma durumları, konular hangisidir? Hani turistlerle çalışan arasında en çok hangi konular oluyo?
- 63
- 64
- 65 By: Misafirlerin girişlerinden itibaren otel bilgilendirmeleri.
- 66 R: Evet.
- 67 By: E::m daha sonra misafirlerin istek ve arzularını dinlemek şeklinde
- 68 R: Hıhı. Sipariş işlemleri?
- 69 By: Evet. Tabii ki.
- 70 R: Almanca [gerçekleşiyor]
- 71 By: [Tabii ki.] F. N. B. departmanında farklı,
- 72 R: Hıhı.
- 73 By: Housekeeping departmanında farklı yani sonuçta hepsine misafir istekleri diyebiliriz.
- 74
- 75 R: Misafir istekleri diyosunuz. Yazışma iş işlemleri çok oluyo mu? Yazışma.
- 76 By: Almanca yazışma mı?

- 77 R: Evet. Eposta yazma [davetiye yazma]
- 78 By: [E:::m] tabii ki e:m misafir misafirlerimize e:m
79 geri bildirimlerinde.
- 80 R: Hıhı.
- 81 By: E:m veya onla onlarla ilgili özel günlerinde kutlama yazıları vesaire tabii ki.
82 [Almanca.]
- 83 R: [Tamam.]
- 84 By: Yazışmalar yapılıyor.
- 85 R: Hangi bölüm. Hangi alan.
- 86 By: E:m guest relation ön büro.
- 87 R: Ön büro
- 88 By: Ağarlıklı ve management.
- 89 R: Management. E:m turistle otel çalışanları arasında iletişim sorunları çıkıyo mu?
90 Çıkıyorsa hangi alanda çıkıyo bu iletişim sorunları?
- 91 By: İletişim sorunu sorunu dil bilmeyen personelle ilgili çıkabilir.
- 92 R: Dil bilmeyen.
- 93 By: Bunlarda e:m genellikle işte H. K. departmanı,
- 94 R: Hıhı.
- 95 By: F. N. B. departmanı ağarlıklı diyebilirim.
96 (+)
- 97 R: İletişim şu sorunları şunlardan kaynaklanabiliyo mu? Turistlerin hızlı konuşması ya da
98 personelin e:m yetersiz dil becerisinin olması
- 99 By: Personelin yetersiz dil becerisinin olması.
- 100 R: Dil becerisinin. Kültürel [farklılıklardan]?
- 101 By: [Hayır.] [Böyle bir şey yok.]
- 102 R: [Bir problem] yok.
- 103 By: Hıhı.
- 104 R: E:m genellikle hangi beceriler e:m bir çalışanda olması gerekiyo? Hani
105 okuduğunu anlama, duyduğunu anlama, konuşma, yazma becerisi mi
106 [en çok ihtiyaç duyuyorsunuz?]
- 107 By: [E:m bu sektörde] konuşma.
- 108 R: Konuşma. Tamam. Teşekkür ederim.
- 109 By: Rica ederim.
- 110 R: Sağ olun.

ANHANG 9. EXPERTENINTERVIEWS 5

05WReAnt

- 1 R: Öncelikle adınız soyadınız?
2 St: S. T.
3 R: Yaşınız?
4 St: Kırk üç.
5 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
6 St: Alanya, S. Otel.
7 R: E:m kaç yıldır turizm sektöründesiniz?
8 St: Yirmi.
9 R: E:m oteldeki tam olarak göreviniz ne?
10 St: Ön büro şefi.
11 R: Eğitim durumunuz?
12 St: E:m açık öğretim terk. Üniversite açık öğretim terk.
13 R: Almanca biliyorsunuz?
14 St: Biliyorum.
15 R: Nasıl öğrendiniz Almancayı?
16 St: Almanya'da yaşadım on beş yıl.
17 R: On beş yıl. Eğitim ha hayatınız boyunca Mesleki Almanca dersi aldınız mı?
18 Otelcilik ve Turizm
19 St: Hayır.
20 R: Hayır.
21 (+)
22 Hangi yabancı dilleri daha biliyorsunuz?
23 St: Almanca, İngilizce
24 R: Hıhı.
25 St: Tarzanca.
26 R: Hıhı.
27 St: İşitme engelli.
28 R: Hıhı. E:m Almanca bilginizi o zaman ileri seviye diyebiliriz.
29 St: Diyelim.
30 (+)
31 R: Evet. Oteliniz Almanca konuşan a a turist yani turist profili nasıl? E:m en çok hangi
32 ülkelerden geliyor turistler?
33 St: Sezona göre değişiyor ilk yıl yüzde yetmiş yüzde seksen Almandı ama [son]
34 R: [Hıhı.]
35 St: Üç yıldır ağırlık Danimarka, [Norveç,]
36 R: [Hıhı.]

- 37 St: Çek ve yerli.
- 38 R: E:m gelen Alman turist profili çocuklu aile, genç arkadaş grupları, a e:m atmış yaş üstü
- 39 ya da başka han nasıl en ağırlıklı olarak nasıl?
- 40 St: Ağırlık aile.
- 41 R: Aile.
- 42 St: Aile ve genç.
- 43 R: Hıhı.
- 44 (+)
- 45 E:m çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
- 46 hangisidir? Hani [en]
- 47 St: [Ben.]
- 48 R: Sizsiniz. E:m
- 49 St: Ben ondan sonra resepsiyon [Mustafa] Bey
- 50 R: [Resepsiyon .] Garson çok iletişim içine giriyomu?
- 51 St: Şşş şuan için değil ama önceki yıllarda vardı. Şuan
- 52 R: Hıhı.
- 53 St: Ağırlık fazla Almanca olmadığı için.
- 54 R: Hıhı. Animatör?
- 55 St: Yok.
- 56 R: Yok. Oda kat görevlisi çok diyalog içinde oluyomu? Almanlarla.
- 57 St: Kat görevlisi mi?
- 58 R: Hıhı.
- 59 St: Ancak misafirin ihtiyaç duyduğu herhangi bir eksik malzeme varsa. Ama
- 60 R: Ama çok az.
- 61 St: Çok az konuştukları. Havlum eksik.
- 62 R: Hıhı.
- 63 St: Ne biliyim lavabo kâğıdım eksik.
- 64 R: Hıhı.
- 65 St: Sabunum kalmamış
- 66 R: Almanca biliyorlar mı? Onlar. Yoksa
- 67 St: Çat pat tarzanca diyelim anlıyorlar. Yılların verdiği birikiminden dolayı.
- 68 R: Hıhı. E:m en sık karşılaşılan konuşma durumları? Yani konular hangisi?
- 69 Otelinizde en çok hangi konular iletişim hangi konularda iletişim kurulmakta?
- 70 St: Genelde bir yer mekân sorarlar.
- 71 R: Yer mekân.
- 72 St: Yer mekân sorarlar. Ya da odayla
- 73 R: Yol adres tarifi diyicez.
- 74 St: Yol adres tarifi.
- 75 R: Hıhı.
- 76 St: Ya da odayla ilgili herhangi eksik bir malzeme [varsa]

- 77 R: [Evet] Evet.
- 78 St: Resepsiyonla genelde o konular için diyalogda bulunurlar. Daha çok şikayet.
- 79 R: Şikâyet. Ne gibi şikâyetler?
- 80 St: Söylediğim gibi odada eksik
- 81 R: Hıhı.
- 82 St: Bir malzeme olabilir. Yemek beğenmedikleri bir husus olabilir. Garsonun yanlış
- 83 servis yapması olabilir [işte.]
- 84 R: [Anladım.] Hıhı.
- 85 St: O tarz konularda.
- 86 R: Yani bunlar. En çok iletişim sorunları e:m hangi e:m hizmet alanlarında oluyo?
- 87 Ben şöyle yiyecek içecek hizmetleri, konaklama hizmetleri, eğlence hizmetleri
- 88 en çok iletişim sorunları hangi hizmet alanlarında çıkıyo?
- 89 St: Benim tecrübeme tecrübeme göre
- 90 R: Hıhı.
- 91 St: Sadece bu otel için değil. Mutfakta diyelim işte mutfakta büfede bi yemek
- 92 çıkmış.
- 93 R: Evet.
- 94 St: Aşçıbaşı onun tam Almanca tarifini yapamıyo. Atıyorum kadınbudu köfte.
- 95 R: Hıhı.
- 96 St: Atıyorum vezirparmağı.
- 97 R: Hıhı.
- 98 St: Bunun Almanca açıklaması yok.
- 99 R: Hıhı.
- 100 St: Almanca
- 101 R: Evet.
- 102 St: Tercümesi yok.
- 103 R: Evet.
- 104 St: E:m bu konuda iletişim sorunu çıkıyo. Orda işte aşçıbaşının
- 105 R: Hıhı.
- 106 St: Kullandığı malzemenin nasıl yaptığının misafire anlatması gerekebiliyor.
- 107 R: Hıhı. Şimdide nedenlerini soracağım. İletişim sorunu çektığınız yani iletişim
- 108 sorunları çıktığı nedenler ne neden kaynaklanıyo?
- 109 St: Kalifiyesiz eğitim. Kalifiyesiz personel.
- 110 R: Yani Almancaları yetersiz.
- 111 St: Almancası yetersiz. Turizm eğitimi almamış. Bu işin içinde pişmemiş. Abi ne
- 112 olursa abla ne olursa
- 113 R: Hıhı.
- 114 St: İş yaparım diyen personelle çok fazla karşılaşmamız son yıllarda.
- 115 R: Stajyer çalışan var mı? Sizde.
- 116 St: Yok.

- 117 R: Yok [Stajyer.]
- 118 St: [Almıyoruz.] Stajyer almıyoruz.
- 119 R: Mesleki lise mezunu var mı? Yani otelcilik ve turizm?
- 120 St: Ön büroda var ama diğer kadrolarda bilemiyem.
- 121 R: Hıhı. Hıhı.
- 122 St: Yani ön büroda var. Üniversite turizm okuyan arkadaş var iki tane.
- 123 R: Turistlerin hızlı konuşmasından kaynaklanan e:m iletişim sorunları oluyor mu?
- 124 Turistlerin hızlı ve anlaşılmazlık?
- 125 St: Yerine göre oluyor ama orda resepsiyonist e:m aradan bir tane kelime kapıyosa.
- 126 R: Hıhı.
- 127 St: Onu misafire yönlendirebiliyo yani
- 128 R: Hıhı.
- 129 St: Lütfen daha yavaş konuşun. İngilizcesi atıyorum çok iyi değildir.
- 130 R: Hıhı.
- 131 St: İngilizceyi az biliyorum.
- 132 R: Hıhı.
- 133 St: Lütfen daha yavaş konuşur musunuz [gibi]
- 134 R: [Anlıyorum.]
- 135 St: Misafir orda anlayışla karşılıyo.
- 136 R: E:m bi de şu soruyu sorsam. Mesle Mesleki Almanca ders kitabı için ne gibi önerileriniz
- 137 olabilir? Hani
- 138 St: Şu der, die das'ı, er, sie, es'i bırakın.
- 139 R: Hıhı. Yani
- 140 St: Grameri [bırakın]
- 141 R: [Dil bilgisi] olmasın. Evet. Evet.
- 142 St: Daha basit [bir şekilde.]
- 143 R: [Evet hocam.] Hıhı.
- 144 St: Yani bu [der]
- 145 R: [Konuşmaya] mı yönelik olması lazım?
- 146 St: Konuşmaya yönelik. Yani yazılı değil de daha çok konuşma.
- 147 R: Konuşma.
- 148 St: Daha çok pratik gelen turist daha önceki senelerde
- 149 R: [Evet hocam.]
- 150 St: [Çalıştırdığım]
- 151 R: Hıhı.
- 152 St: Pra stajyer arkadaşlarda
- 153 R: Hıhı.
- 154 St: Aynı şeyi söylüyordu hani şefim bizim pratiğe ihtiyacımız var. Ya yazarak
- 155 tamam yazıyo.
- 156 R: Hıhı.

- 157 St: Komm diyor.
- 158 R: Evet hocam.
- 159 St: Atıyorum gel.
- 160 R: Evet.
- 161 St: Ama komm'u cümle içinden kommen Sie.
- 162 R: Hıhı.
- 163 St: Kommen bitte nasıl kullanacağını bilmiyo.
- 164 R: Bilmiyor. Yani
- 165 St: Onun pratik.
- 166 R: Uygulama eksikliği var. Yani konuşmaya ağırlık [vermemiz] gerekiyo.
- 167 St: [Konuşma] yazmadan ziyade konuşma.
- 168 R: Telaffuz problemleri çekiyolar mı? Çalışanlar hani telaffuzları kötü mü oluyo?
- 169 Almanca bilen personelin?
- 170 St: E:m o Almanca'yı bir nerede öğrendiğine bağlı.
- 171 R: Evet.
- 172 St: İkinci ne kadar kullandığına bağlı.
- 173 R: Hıhı.
- 174 St: Turizmde öğrendiyse işte tarzanca usulü dediğimiz şekilde öğrendiyse.
- 175 R: Hıhı.
- 176 St: İster istemez telaffuzda zorluk çekiyo.
- 177 R: Hıhı.
- 178 St: Kelimeyi yanlış telaffuz edebiliyo o da farklı anlama gidebiliyo.
- 179 R: Hıhı.
- 180 St: Ama yurt dışında öğrendiyse zaten Akdeniz bölgesinde özellikle Alanya'da Almanca bilen
- 181 personel varsa yüzde doksani yurt dışından gelmiştir. Benim gibi.
- 182 R: Öyle. Hıhı.
- 183 St: Yüzde on da işte ya eğitim, ya işte mesleki tecrübeyle.
- 184 R: Ben çok teşekkür ederim. Çok sağ olun.
- 185 St: Rica ederim. Sorun değil.
- 186 R: Teşekkür ederim.

ANHANG 10. EXPERTENINTERVIEWS 6

06MWiAnt

- 1 R: Adınız ve soyadınız.
- 2 Na: N. A.
- 3 R: N. Bey yaşıınız?
- 4 Na: Yaşım otuz altı.
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
- 6 Na: Alanya W. G. Hotel.
- 7 R: Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz.
- 8 Na: Yirmi birinci yıl.
- 9 R: Çalışansınız?
- 10 Na: Evet.
- 11 R: Oteldeki göreviniz tam olarak ne?
- 12 Na: Şuanda Yiyecek İçecek Müdürüyüm.
- 13 R: Eğitim durumunuz?
- 14 Na: Lise mezunuyum.
- 15 R: Meslek Lise mi? Yoksa?
- 16 Na: Düz Lise mezunuyum ama inşaat mühendisliği terkim.
- 17 R: Hıhı. Almancayı nasıl öğrendiniz N. Bey?
- 18 Na: Almancayı ilk lisede seçmeli dersimdi.
- 19 R: Evet.
- 20 Na: On fakat çok fazla bir şey öğrenemedik. Tamamen misafirlerden kulaktan.
- 21 R: Kulaktan. Ne gibi problem vardı? Hani. Niye öy Almanca dersi yetersiz miydi?
- 22 Na: Ya bulunduğumuz yerde e:m
- 23 R: Hıhı.
- 24 Na: Hoca sorunu da vardı.
- 25 R: Hıhı.
- 26 Na: O zaman.
- 27 R: Hıhı.
- 28 Na: Bin dokuz yüz doksan üç.
- 29 R: Hıhı.
- 30 Na: Doksan iki. Doksan üç. Hoca sorunumuzda vardı. E:m bizde çok fazla
- 31 alakasızdık. Yani bu kadar lazım olacağını bilmiyoduk heralde.
- 32 R: Hangi yabancı dilleri biliyorsunuzunuz?
- 33 Na: Almanca, İngilizce e:m Rusça.
- 34 R: Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede?
- 35 Na: Yani Perfekt değil.
- 36 R: Hıhı.

- 37 Na: E:m fakat
- 38 R: Temel, orta, ileri ne dersiniz?
- 39 Na: Orta, orta üstü.
- 40 R: Orta üstü. Konuşma becerileriniz nasıl? E:m Almanca konuşma beceriniz
- 41 Nasıl? Yetersiz, orta?
- 42 Na: E:m orta.
- 43 R: [Duyduğunu] anlama
- 44 Na: [Yani.] Duyduğumu anlama gine orta. Gramatik değil. Duyduğumu
- 45 anlamak aslında üst düzey.
- 46 R: Hıhı.
- 47 Na: Fakat konuşma orta.
- 48 R: Hıhı.
- 49 Na: Yazma e:m yine pratik bir şekilde orta.
- 50 R: Orta.
- 51 Na: E:m telefazumda.
- 52 R: Evet.
- 53 Na: Tabikii almanların bile kendilerine göre bir sürü şiveleri var.
- 54 R: Evet. Evet.
- 55 Na: Oda hani kulaktan öğrendiğimiz için.
- 56 R: Hıhı.
- 57 Na: Değişik.
- 58 (+)
- 59 R: Ode otel ve yabancı turist profili. Oteliniz Almanca konuşan turistler en çok
- 60 hangi ülkelerden geliyolar?
- 61 Na: Almanya, Avusturya ve İsviçre.
- 62 R: Gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile, genç arkadaş,
- 63 [atmış]
- 64 Na: [Bizim] otelimizin port portföyü genelde çift halinde.
- 65 R: Hıhı. Çalıştığınız otelde Almanca konuşulan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
- 66 hangisidir?
- 67 Na: Kesinlikle animasyon ve barm bar. Garson,
- 68 R: Hıhı.
- 69 Na: Animasyon ve bar.
- 70 R: Resepsiyon nasıl nitelendirirsiniz?
- 71 Na: Resepsiyon e:m artık her şey dâhil sistem olduğu için.
- 72 R: Evet.
- 73 Na: Herşey dâhil sistem olduğu için. Sadece müşteri girerken check-in ve check-outlarda
- 74 R: Hıhı.
- 75 Na: E:m muhattap oluyor.
- 76 R: Hıhı. E:m ga şey animatör demiştiniz.

- 77 Na: Evet animatör.
- 78 R: Animatör ne gibi diyaloglar geçiyor. Han hani çalıştığınız otelde turistlerle en
- 79 çok hangi konularda iletişim kurulmakta? Örneğin garson.
- 80 Na: Garson özellikle görevi e:m servis anlamında yiyecek içecek
- 81 R: Hıhı.
- 82 Na: Sunumu.
- 83 R: Evet.
- 84 Na: Ve sipariş alma. Ama garson turizm sektöründe bizde bir tabir vardır. Onuda
- 85 söyleyeyim mi?
- 86 R: Tabii.
- 87 Na: Garsonun yani koltuk altı her zaman turistin burnundadır yani o kadar yakındır.
- 88 R: Evet.
- 89 Na: E:m turistin turistle tüm herşeyi konuşur. Ülke hakkında konuşur, tarih hakkında
- 90 konuşur, bi yol tarif eder.
- 91 R: Hıhı.
- 92 Na: Ne bileyim. İşte yemek hakkında bilgi verir.
- 93 R: Sipariş işlemleri.
- 94 Na: Uzun süreli konaklamalarda özel ailelerini de artık konuşurlar.
- 95 R: Hıhı. Hıhı.
- 96 Na: Sipariş alırlar tabii zaten ana işi. Yani garson çok fazla diyaloga girer. Çok dikkat edilmesi
- 97 gereken bir meslektir garson.
- 98 R: En çok e:m konuşma hangi konuşma kalıpları geçiyor?
- 99 Na: Yani?
- 100 R: E:m çalışanla per diyelim garsonun üzerinde dursak ya da ve animatörün
- 101 üzerinde dursak.
- 102 Na: Ya zaten iş şey diye başlar işte selamlaşmayla başlar.
- 103 R: Hıhı. Evet.
- 104 Na: Selamlaşmadan sonra o andaki yaptığın hizmet hangi departmanda çalışıyosan onla
- 105 başlar. Ondan sonrada bak işte kaç defa geldiniz, kaç defa gittiniz, nereleri
- 106 biliyorsunuz.
- 107 R: Hıhı. Otel tanıtımı.
- 108 Na: Otel tanıtımı. Ülke tanıtımı. Yani.
- 109 R: Hıhı.
- 110 Na: Zincirleme gider otel tanıtımı, şehir tanıtımı, ülke tanıtımı o şekilde gider.
- 111 R: Turistle otel çalışan arasında iletişim sorunları hangi hizmet alanlarında çıkıyo
- 112 en çok? Yiyecek içecek hizmetleri, konaklama, eğlence hizmetleri?
- 113 Na: Vallahi son yıllarda son yıllarda kalifiye animasyon
- 114 R: Hıhı.
- 115 Na: Yetişmiyor. Şimdi ne kadar iyi yiyecek içecek verirsiniz verin insanları
- 116 eğlendirmedığınız sürece tiyatro

- 117 R: Evet.
- 118 Na: Animasyon yapmadığınız sürece
- 119 R: Evet.
- 120 Na: Bu sorun çıkıyo.
- 121 R: Hıhı.
- 122 Na: Birde bizim gibi mesela otellerde biz çok karmaşık bütün diller var bizde.
- 123 R: Hıhı.
- 124 Na: O e:m harbiden sorun.
- 125 (+)
- 126 R: E:m çalıştığınız otellerde hani en sık iletişim sorunu yaşanan konular hangisi
- 127 olabilir? E:m otel tanıtımı mı, konuk memnuniyeti, konuk şikâyetleri, sipariş
- 128 işlemleri mi ya da sizin aklınıza gelen bi şeyler var mı?
- 129 Na: Genelde satış esnasında genelde ta
- 130 R: Hıhı.
- 131 Na: Acentadan başlayan satış esnasında e:m otel tanıtımının doğru yapılmaması
- 132 R: Hıhı.
- 133 Na: Müşteri orda işte otelin konsept tam bildirilmemesi.
- 134 R: Evet.
- 135 Na: Müşterinin oraya gelip şok yaşaması.
- 136 R: Evet.
- 137 Na: Ya da orda daha eksik bildirip senin burda daha memnun olması.
- 138 R: Evet.
- 139 Na: E:m çoğu insan fazlasına bir şey demez ama eksikliğini gördü müydü e:m çok büyük
- 140 sorunlar yaşanır. Konsept e::m ne diyeyim. Konsept informasyonun doğru
- 141 verilmemesi.
- 142 R: Ama iletişim açısından diyorsunuz personelle ve çalışan arasında
- 143 Na: Tabii o yüzden konsepti düzgün açıklayamasanız.
- 144 R: Ondan çıkabiliyor [diyorsunuz.]
- 145 Na: [Konsept] çünkü adamın e::m
- 146 R: Hıhı.
- 147 Na: Yani
- 148 R: Hıhı.
- 149 Na: Adamın özel yatacağı yatağından tutun ve yiyeceği yemeğe kadar.
- 150 R: Hıhı.
- 151 Na: Her şey hepsini kapsadığı için konsept açıklamalarında.
- 152 R: Turistlerin hızlı konuşmasından kaynaklanan sorunlar çıkıyo mu?
- 153 Na: Tabii ilk gelen turistlerde çıkar. Türkiye ilk gelen turistlerde çıkıyo.
- 154 R: Hızlı konuşuyorlar.
- 155 Na: Hızlı konuşuyorlar.
- 156 R: Anlaşıl

- 157 Na: Ama
- 158 R: Mıyo
- 159 Na: Turist mesela Türkiye'ye deneyimliyse turist.
- 160 R: Evet.
- 161 Na: İki, üç defa gelmişse onları çözmüştür.
- 162 R: Evet.
- 163 Na: Sanki dudak okurcasına konuşurlar.
- 164 R: Bu daha mı yavaştır.
- 165 Na: Daha yavaş konuşurlar. Daha dikkat ederek ve artı mimiklerle
- 166 bildirerek konuşurlar.
- 167 R: Almancanın yetersiz olması. Yani personelin Almancasının yetersiz olmasından
- 168 Dolayı da sorunlar çıkar mı?
- 169 Na: Tabii ki. Tabii ki çıkar personel alt yapısı zaten çok zayıf.
- 170 R: Çok zayıf.
- 171 Na: Çok zayıf.
- 172 R: Mesleki mesleki okullardan yani turizmle otelcilik mesleki olan okulunda
- 173 [stajyer stajyer yapan]
- 174 Na: İnanın [üniversitesinden gelen] üniversitesinden geleninki bile zayıf. Ya
- 175 bırakın türemi
- 176 R: Hıhı.
- 177 Na: Lise seviyesini, üniversitesinden gelenin yabancı dilleri bile zayıf.
- 178 R: Zayıf diyorsunuz. [Burada] bir bir sorun.
- 179 Na: [Çünkü] şey yok. Adam sadece gramatik.
- 180 R: Konuşmada mı zayıf.
- 181 Na: Gramatik öğrenmiş.
- 182 R: Evet.
- 183 Na: Gramatik gramatiğini öğrenmiş.
- 184 R: Evet.
- 185 Na: Diyalogda sıfır.
- 186 R: Dil bilgisi ne kadar önemli?
- 187 Na: Dil bilgisi tabii ki gramatik olarak önemli. Fakat misafire karşı yüz yüze diyalog
- 188 halinde pratik yapamıyosan.
- 189 R: Hıhı.
- 190 Na: Sıfır.
- 191 R: Şimdi garsonun dil bilgisi bilmesi çok dil bilgisi
- 192 Na: Verdiğin [verdiğin]
- 193 R: [İleri] dil bilgisi bi bi çok mu önemli?
- 194 Na: Verdiğin yemek kadar önemli.
- 195 R: Dil bilgisi önemli mi diyorsunuz?
- 196 Na: Tabii ki.

- 197 R: Ama ama konuş az önce konuşmanın da çok önemli olduğunu vurguladınız.
- 198 Na: Tamam. Ama bak bakın e:m sorun çıkıyor işte. Şimdi
- 199 R: Hıhı.
- 200 Na: Her şeye bir garsonun Ja demesi kadar tehlikeli bi şey var mı? Her şeye evet
- 201 demeniz kadar kötü bi şey var mı?
- 202 R: Hıhı. Tabii.
- 203 Na: Her şeye evet diyosun.
- 204 R: Evet.
- 205 Na: Ya da her şeye hayır diyosun. Bu kadar kötü bir şey var mı?
- 206 R: Hıhı. Yani
- 207 Na: Mesela benim en çok yaşadığım sorun bu. Bakın dün akşam bir sorun yaşadım.
- 208 R: Evet.
- 209 Na: İngilizce olarak.
- 210 R: Evet.
- 211 Na: E:m misafir bana geldi. Ya çok özür dilerim dedi. Şikâyet anlamında söylemiyorum. Ben dedi.
- 212 Ve tesadüf işte yeni aldığım bir tane yardımcı eleman komiye denk geliyo.
- 213 R: Hıhı.
- 214 Na: Garson değil ama komi.
- 215 R: Hıhı.
- 216 Na: Mineral water dedim dedi su geldi, fizzy water dedim su geldi, water with bottledan dedim
- 217 yine su geldi dedi.
- 218 R: Yetersiz.
- 219 Na: Şimdi
- 220 R: Konuşma becerisi yetersiz.
- 221 Na: Yani konuşma becerisi yetersiz ve bu adam e:m Trabzon Vakfıkebir'den geldi.
- 222 R: Hıhı.
- 223 (+)
- 224 Na: Düşünün yani.
- 225 R: E:m mesleki liselerden yani turizm ve otelcilikte çok çalışanınız var mı? Stajyer
- 226 olarak ya da normal çalışan olarak?
- 227 Na: Benim kırk yiyecek içecek olarak kırk kırk beş tane personelim var.
- 228 R: Hıhı.
- 229 Na: İki tane var çalışan.
- 230 R: İki tane. Onların Almanca düzeyi nasıl?
- 231 Na: Sıfır işte. [Üniversiteninki] bile sıfır.
- 232 R: [Onlarında] sıfır.
- 233 Na: Yani.
- 234 R: Hıhı.
- 235 Na: Sıfır hiçbir şey öğrenmemiş adamlar.
- 236 R: Hıhı.

- 237 Na: Ben şöyle. Ben çok kızmıyorum çünkü bende e:m öğrenciyken.
- 238 R: Evet.
- 239 Na: Kendim Almancayı nasıl böyle hani ya boş ver nerde lazım olacak diye
- 240 R: Hıhı.
- 241 Na: Öyle yorumluyorduk.
- 242 R: Hıhı.
- 243 Na: O deliliğimizde. Hani öyle düşünüyorum artık.
- 244 R: Bizde bunla bu sorunları gidermek için bir araştırma yapıyoruz da. Ya Almancanın yetersiz
- 245 olduğunu söyledik.
- 246 (+)
- 247 E:m kültürel farklılıklardan kaynaklanan iletişim sorunları çıkıyo mu? Konuş
- 248 turistle çalışan arasında?
- 249 Na: Şimdi e:m dört beş yılı açmış deneyimli personellerde, kalifiyeli personelde çıkıyo.
- 250 R: Hıhı. Orda bir [sıkıntı yok.]
- 251 Na: [Onlara] çıkıyo. Çünkü artık insanoğ o mesleğe kabul etmiş.
- 252 R: Hıhı.
- 253 Na: Zaten e:m turistlerde o personelin o mesleğini kabul ettiğini yüzünden
- 254 okuyabiliyo tahmin ettiğim kadarıyla. Benim düşüncem bu. Fakat yeni başlayan e:m
- 255 personellerde çıkıyo.
- 256 R: Hıhı. Şimdi sizden son sorum olarak Mesleki Almanca ders kitabı için
- 257 önerileriniz var mı? Yani ders kitabında hangi konular alsın aklınıza gelen
- 258 varsa. Hangi beceriler ön plana çıksın? Konuşma, duyduğunu anlama,
- 259 okuduğunu anlama? Yani metinlerle çok iç içe oluyolar mı çalışanlar? Yazma
- 260 becerisi çok önemli mi? Telaffuz? Hangi ne önerebilirsiniz bize?
- 261 Na: Mesela yazma becerisi benim için kesinlikle çok önemli. Çünkü iki defa
- 262 öğreniyosun.
- 263 R: Hıhı.
- 264 Na: İki defa öğreniyorsun ama telaffuz edemezsen de bizim meslekte bir işe
- 265 yaramıyo.
- 266 R: Evet. [Konuşma] becerisi çok önemli.
- 267 Na: [Çünkü biz] sözlü. Biz sözlü genellikle konuşkun konuşma sözlü olarak
- 268 çalışıyoruz.
- 269 R: Hıhı.
- 270 Na: E:m ama e:m hem yazarak hem e:m konuşma becerisiyle uygulamalı bir sisteminiz
- 271 varsa ya da böyle bir sistem yaratılabilirse.
- 272 R: [Yazma]
- 273 Na: [Ya da] en önemli hocam bence bunu aslında sevdirmek lazım. Biz yabancı dili
- 274 sevemiyoruz.
- 275 R: Yabancı dili sevemiyor.
- 276 Na: Yani benim gördüğüm

- 277 R: Hıhı.
- 278 Na: Benim çevrem, bizim Türk insanı olarak. Biz şeyi sevemiyoruz yabancı dili.
- 279 R: Yazma becerisi hangi personel yazma becerisine sahip olması gerekiyo? Yani
- 280 ileri seviyede ya da orta seviyede hangi?
- 281 Na: Ya bakın kesinlikle bir resepsiyonun, halkla ilişkilerin, resepsiyonun.
- 282 R: Hıhı.
- 283 Na: Ve barmenin özellikle yazma birisinin olması gerekiyo.
- 284 Yani deminki orda bahsettiğim özel durumlar var bunun içinde.
- 285 R: Hıhı. Resepsiyonun ne gibi yazma becerisi olsun? Hangi konularda yazma
- 286 [becerisi] olsun?
- 287 Na: [Atıyorum.] Atıyorum bir reklamasyon gelir misafirin.
- 288 R: Şikâyet.
- 289 Na: Şikâyet.
- 290 R: Hıhı.
- 291 Na: Misafirin reklamasyonuna cevap yazabilmeli bir resepsiyon personeli.
- 292 R: Hıhı. Belki
- 293 Na: Resepsiyon personeli e:m.
- 294 R: İyi mi?
- 295 Na: Repeat müşteriniz gelmiştir.
- 296 R: Hıhı.
- 297 Na: Repeat müşteriniz gelmiştir. Daha sonra tekrar gelmesi üzerine atıyorum aynı
- 298 odayı istiyicektir. Memnuniyet açısından.
- 299 R: Evet.
- 300 Na: Ona hemen geri dönüp
- 301 R: Email.
- 302 Na: Mesaj. Email atabilmeli.
- 303 R: Tamam.
- 304 Na: Ondan sonra ne bileyim işte odasında bi böcek vardır. Farklı
- 305 R: Hıhı.
- 306 Na: Böcek telaffuzu yapıyodur. Ona anında cevap verebilmeli gece personeli.
- 307 R: Hıhı.
- 308 Na: Ne bileyim bunun bir sürü
- 309 R: Birisi.
- 310 Na: Yöntemi var.
- 311 (+)
- 312 R: Başka yazma becerisine ihtiyaç olan personel? Başka hangi personel olabilir?
- 313 Yazma becerisine sahip olsun?
- 314 Na: Resepsiyon dedik, e:m bar
- 315 R: Bar.
- 316 Na: Halkla ilişkilerin [bir kere]

- 317 R: [Barda] ne gibi olması gerekiyor?
- 318 Na: Barda ne gibi olması gerekiyor. Barda genellikle sık kartın olduđu kullanılan bir
- 319 yer. Kartın olduđu, sipariş fişleri kullanılan
- 320 R: Hıhı.
- 321 Na: Bir yer. E:m
- 322 R: Ha:a.
- 323 Na: Şimdi yeni, yeni yapılan sistemlerde sipariş fişleri dijital ortamda yapıyoruz. Artı
- 324 açıklama yazmak zorunda kalıyoruz.
- 325 R: Hıhı.
- 326 Na: Evet. Bunları da
- 327 R: Yabancı dilde.
- 328 Na: Bunları da Türkçe yazarsak misafire vermenin hiçbi anlamı yok.
- 329 R: Anlamıyor çünkü.
- 330 Na: Hiçbi anlamı yok.
- 331 R: Evet.
- 332 Na: Misafire vermenin.
- 333 R: Hıhı.
- 334 Na: E işte e:m Dođu hocanın şusu diye yazdık mıydı. İşte Dođu hoca onu anlamıyo.
- 335 R: Evet.
- 336 Na: İşte x beş yüz on numaralı Stephan, Stephan'ın şusu diye yazarsak.
- 337 R: Hı. Anlıyor.
- 338 Na: Anca onu anlıyor.
- 339 R: Anlıyor.
- 340 Na: E biliyosun bu tür a serviste bir nüshasını kesinlikle konaklayan misafire
- 341 vermek zorundasın.
- 342 R: Hıhı.
- 343 Na: Konaklayan misafire de onun için hiçbi anlamı yok. Adam e:m bakıp
- 344 R: Hıhı.
- 345 Na: Kâğıdı
- 346 R: Hıhı.
- 347 Na: Atabiliyo yani.
- 348 R: Hıhı. Hıhı.
- 349 Na: Ama onun için onun kendi diliyle, kendi şeyiyle yazarsan onun ne anlama geldiğini
- 350 bilecek.
- 351 R: Yani o zaman derste canlandırma. Bu olayları canlandırabiliriz. Yani diyaloglar
- 352 şeklinde.
- 353 Na: Kesinlikle.
- 354 R: Öğrenciler.
- 355 Na: Demin onu söyledim.
- 356 R: Konuşmayı canlandırısın.

- 357 Na: Demin onu söyledim. [Kesinlikle] çünkü.
- 358 R: [Sade] dilbilgisini bir şekilde verelim. Temel
- 359 seviyede verelim. Ama diyaloglar canlandırmayı da yapalım.
- 360 Na: Yeni başlayan personel özellikle
- 361 R: Hıhı.
- 362 Na: Yabancı turisti gördüğü zaman
- 363 R: Evet.
- 364 Na: Dili tutuluyor, Nutku tutuluyo adamın.
- 365 R: Çünkü pratiği yok.
- 366 Na: Yok sıfır.
- 367 R: Belki biz bunu derste [diyalog]
- 368 Na: [Diyalog] haline gelebilirse.
- 369 R: Oyun şeklinde.
- 370 Na: Tabii ki.
- 371 R: Canlandırma yaparak giderebiliriz.
- 372 Na: Tabii ki. Bunu
- 373 R: Mesleki terimler ne kadar önemli? Hani mesleki terimlerin öğretilmesi ne kadar önemli?
- 374 Na: Şimdi bu öğretim aşamasında e:m bölüm bölüm ayrılabilirse muhteşem olur
- 375 zaten.
- 376 R: Hıhı.
- 377 Na: Muhteşem olur. Mesleki
- 378 R: Yani resepsiyon için,
- 379 Na: Tabii ki yani
- 380 R: Garson için.
- 381 Na: Öyle bir imkân.
- 382 R: Ha:a çok güzel bir şeye deyindiniz.
- 383 Na: Bu muhteşem olur. Şimdi
- 384 R: Hıhı.
- 385 Na: Herkesin ben, ben barmenlik yapmak istiyorum.
- 386 R: Tamam barmenlik [için.]
- 387 Na: [Ben] ben hayatımda, hayatımı şekillendirdim bardan yola çıkacam.
- 388 R: Hıhı.
- 389 Na: Ya da siz hayatınızı şekillendirmişiniz resepsiyon olarak çıkacaksınız.
- 390 R: Hıhı. Evet.
- 391 Na: Şimdi herkesin her mesleği anlaması, her meslek üzerinde görmesi
- 392 R: Evet.
- 393 Na: Bölüyo insanın kafasını.
- 394 R: Evet.
- 395 Na: Ama adam barda yönlenmiş ya da resepsiyona yönlenmiş. Sadece bar üzerine
- 396 veya resepsiyon üzerine giderse zaten diğerlerini öğrenicektir. Ama en azından

- 397 kendi mesleğinden çok başarılı olacaktır.
- 398 R: Birde mesleki terimler olarak da öyle yapılabilir.
- 399 Na: Tabii ki.
- 400 R: Barmen için mesleki terimler.
- 401 Na: Tabii ki.
- 402 R: Resepsiyonist için mesleki terimler. [Garsonlar için]
- 403 Na: [Bakın ben] aynı zamanda. Ben aynı zamanda
- 404 burada devletin çıraklık eğitimlerinde. Yeri gelirse.
- 405 R: Hıhı.
- 406 Na: Bizim üniversitemizde.
- 407 R: Hıhı.
- 408 Na: Pratik dersler veriyorum.
- 409 R: Hıhı.
- 410 Na: Şimdi bunda ben dikkat ediyorum ki. Mesela çıraklık eğitimde barmenlik
- 411 sınavları var.
- 412 R: Evet.
- 413 Na: Aşçılık sınavı var. Sınavlara giriyoruz. E:m şimdi işine yarayan beni dinliyo.
- 414 R: Hıhı.
- 415 Na: Zaten benimde enerjim gidiyo orda.
- 416 R: Hıhı.
- 417 Na: İşine yarayan beni dinliyo çünkü ben barmenlik dersine giriyorum. Otuz kişi
- 418 geliyo. Onun on tanesi yiyecek içecek yiyecek hazırlama.
- 419 R: Şey çok önemli diyosunuz.
- 420 Na: Tabii boşuna enerji.
- 421 R: Hizmet alanına göre
- 422 Na: Tabii ki.
- 423 R: Dersin verilmesi.
- 424 Na: Çünkü o adamın zaten işine yaramıyo.
- 425 R: Evet.
- 426 Na: O da
- 427 R: Konuşmuyo.
- 428 Na: Angarya olarak görüyo.
- 429 R: Evet.
- 430 Na: Bize
- 431 R: Orda bulunması gerekiyo.
- 432 Na: Orda bulunması gerekiyo fakat o dersi
- 433 R: Evet.
- 434 Na: Orda ders saati olarak alınmış olması gerekiyo. Diplomayı alabilmesi için.
- 435 R: Evet.
- 436 Na: Belgeyi alabilmesi için.

- 437 R: Evet.
- 438 Na: Angarya bir sürü enerji kaybı. Kışın yine
- 439 R: Evet.
- 440 Na: Şeyle bu sizin
- 441 R: Hıhı.
- 442 Na: Tabii ki. Kesinlikle iyi şeyler.
- 443 R: Hıhı. Hıhı.
- 444 Na: Devletin açmış olduğu İŞKUR'la
- 445 R: Evet.
- 446 Na: İŞKUR'la e:m bağlantılı mesleki eğitimler var.
- 447 R: Evet.
- 448 Na: Yazık günah.
- 449 R: Neden?
- 450 Na: Yazık günah. Neden. Katıcıyla barmenin ortak dersi iste karşılama olabilir, hitap
- 451 olabilir
- 452 R: Ha:a.
- 453 Na: Fakat katıcıyla barmenin ortak dersi içe yani kokteyl hazırlama olamaz.
- 454 R: O ayrılması gerekiyo. Siz diyosunuz
- 455 Na: O olamaz. Atmış kişilik sınıfta
- 456 R: Kesişen, kesişen konular tamam. Aynı verilebilir ama kesişilmeyen konular aynı
- 457 verilmez.
- 458 Na: Tabii ki. Atmış kişilik sınıfta bi tane hoca. Yazık değil mi. Adamın ne enerjisi
- 459 kalıyo ne bi dahaki derse morali geliyo.
- 460 R: Evet.
- 461 Na: Sizde olsanız
- 462 R: Hıhı.
- 463 Na: O bunu müfredatı yazanda olsa üç saat sonra ya da üç ders sonra yaa bıkkınlık
- 464 veriyor artık. Çünkü karşınızda enerji alamıyorsunuz.
- 465 R: Hıhı. Tamam. Çok çok teşekkür ederim
- 466 Na: Rica ederim.
- 467 R: N. Bey.
- 468 Na: Rica ederim.
- 469 R: N. A.
- 470 Na: Evet.
- 471 R: Çok teşekkür ederim.
- 472 Na: Rica ederim. Sağolun

ANHANG 11. EXPERTENINTERVIEWS 7

07WReAnt

- 1 R: Öncelikle adınız, soyadınız.
- 2 Ya: Y. A.
- 3 R: Yaşınız?
- 4 Ya: Yirmi iki
- 5 R: E:m çalıştığınız şehir ve otel?
- 6 Ya: E:m Alanya.
- 7 R: Evet.
- 8 Ya: Otel G. otel diye geçiyo.
- 9 R: Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
- 10 Ya: Yedi senedir turizm sektöründe çalışıyorum.
- 11 R: Oteldeki durumunuz çalışan mı? Stajyer mi?
- 12 Ya: E:m ilk üç sene stajyer olarak başladım. Daha sonraki seneler e:m çalışan olarak
- 13 e:m devam ettim.
- 14 R: Oteldeki göreviniz?
- 15 Ya: Resepsyonist.
- 16 R: Eğitim durumunuz?
- 17 Ya: Lise.
- 18 R: Şuan?
- 19 Ya: Üniversite okuyorum.
- 20 R: Tamam. Almancayı nasıl öğrendiniz?
- 21 Ya: E:m yurtdışın da doğdum. Almanyada doğdum.
- 22 R: Hıhı.
- 23 Ya: Orda büyüdüm. Kreş vesaire arkadaşlık ortamlarında Almancayı öğrendim.
- 24 R: Eğitim hayatınız boyunca Mesleki Almanca dersi aldınız mı?
- 25 Ya: Hayır hiç almadım.
- 26 (+)
- 27 R: E:m ne kadar yurt dışında kalmıştınız? Almanyada.
- 28 Ya: On dört sene orda kaldım.
- 29 R: Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 30 Ya: İngilizce, Almanca.
- 31 R: E:m Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede?
- 32 Ya: Çok iyi.
- 33 R: İleri seviye.
- 34 Ya: İleri seviyede. Hıhı.
- 35 R: Tamam.
- 36 (+)

- 37 R: Otelinize Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkelerden geliyo?
- 38 Ya: Almanya, Avusturya.
- 39 R: Hıhı.
- 40 Ya: Yani çoğunluk bunlardan oluşuyo.
- 41 R: Hıhı. E:m gelen Alman turist profilini nı, profilini nasıl tanım ta tanımlarsınız?
- 42 Ya: Gelen Alman profilini.
- 43 R: Evet.
- 44 Ya: E::m
- 45 R: Yani isterseniz sorumu şöyle e:m detaylı bi şekilde açıklıyım.
- 46 Ya: Evet.
- 47 R: Çocuklu aile, genç arkadaş grupları, atmış yaş üstü, genç çiftler?
- 48 Ya: Genellikle karışık.
- 49 R: Karışık.
- 50 Ya: Karışık. Çoğunlukla e:m yaz aylarında özellikle genç çift ve aileden oluşan bi
- 51 toplum. Kış aylarında yaşlı kesim daha çok.
- 52 R: Hıhı.
- 53 Ya: Turizm sektöründen yararlanıyo.
- 54 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan
- 55 personel hangisidir?
- 56 Ya: Departman olarak mı?
- 57 R: E:m garson, resapsiyonist
- 58 Ya: Hııı
- 59 R: Ota [oda kat] görevlisi
- 60 Ya: [Departman] olarak.
- 61 R: Animatör.
- 62 Ya: E:m şimdi şöyle resepsiyonistler.
- 63 R: Hıhı.
- 64 Ya: E:m çok fazla Almanca konuşmak zorundalar. Çünkü birebir iletişimdeler ama
- 65 benim çalıştığım kurumda Almanca düze konuşma düzeyi çok düşük. Yani
- 66 sayılı kişiler. Bunlarda resepsiyonistlerden oluşuyo.
- 67 R: E:m gelen kişiler nasıl? Mesleki e:m Turizm okullarını bitiren kişiler mi? Yoksa
- 68 Ya: Yok.
- 69 R: Almanca çalışanları hakkında konuşuyorum.
- 70 Ya: Yani bu bizim yani bizim bölgedeki oteller genellikle hani
- 71 R: Hıhı.
- 72 Ya: E::m küçükten alıp eğitip
- 73 R: Hıhı.
- 74 Ya: Daha sonradan yükselten.
- 75 R: Hıhı.
- 76 Ya: Bölümden, bölümden oluşuyo. Ya eğitim açısı yok. Hani turizm meslek lisesini

- 77 bitirip de turizm sektörüne girmiş olanlar yok.
- 78 R: O zaman sizin e:m o otelinizde o zaman stajyer e::m ler yok. Diyebiliriz mi?
- 79 Ya: Stajyerler yok. Yaz döneminde alınıyo onlarda üç ay, üç aydan fazla değil.
- 80 R: Gelen stajyerlerin Almanca seviyeleri nasıl?
- 81 Ya: Çok düşük.
- 82 (+)
- 83 R: Çok düşük.
- 84 Ya: Çok düşük.
- 85 R: Konuşma becerisi?
- 86 Ya: Hiç yok.
- 87 R: Yazma becerisi?
- 88 Ya: Yok.
- 89 R: Ama Almanca bölümünü okuyolar ama siz
- 90 Ya: Turizm bölümünü okuyup.
- 91 R: Turizm böl okuyup ama [Almancayı seçenler genellikle]
- 92 Ya: [Almanca görüyolar. Aynen] ama eğitim düzeyi çok
- 93 düşük olduğu için Almanca öğretim açısından da yok yani sıfır.
- 94 R: Stajyer, ya stajyerliğini yaparken e:m bi seviyeye ulaşma imkânları oluyo mu?
- 95 Hani
- 96 Ya: Tabii ki müşterilerle iletişim kurarken. Hani
- 97 R: E:m [şey değim]
- 98 Ya: [Kurarak.] Bunu daha çok pekiştirebiliyolar.
- 99 R: Hani şey düşünsek. Üç ay öncesini düşünsek. Daha size yeni başlarken sizin
- 100 otelinize çalışmaya yeni başlarken ve daha sonrasını düşünsek üç ay için
- 101 sonunda e:m bi gelişim görüyo musunuz? Stajyerlerde.
- 102 Ya: Çok düşük bi düzeyde. Hani
- 103 R: Hııı
- 104 Ya: Nasılsınız, ne istersiniz
- 105 R: Hıhı.
- 106 Ya: Ne içersiniz şeklinde.
- 107 R: Anlıyorum. O zaman tek tek gitsek. Şimdi en çok iletişim içinde olan personel
- 108 [Resepsiyonist] dediniz.
- 109 Ya: [Resepsiyon] hıhı.
- 110 R: Resepsiyon dediniz.
- 111 Ya: Ön büro da adlandırabiliriz.
- 112 R: Evet. Şimdi e:m Y. Hanım resepsiyonist en çok hangi konu konularda
- 113 iletişim kurmakta? Tu Turistle.
- 114 Ya: E:m her konuda onlara yol göstermek zorundalar. Sıkıntı olduğunda, bi yer
- 115 sorulduğunda. Hani bi nereye nasıl gidebiliriz.
- 116 R: [Evet.]

- 117 Ya: [Şeklinde.]
- 118 R: Yol adres
- 119 Ya: [Yol]
- 120 R: [Tarifi] [diyorsunuz.]
- 121 Ya: [Aynen.] Ondan sonra
- 122 R: Konuk şikâyetleri dediniz.
- 123 Ya: Tabii ki.
- 124 R: Hıhı.
- 125 Ya: Şikâyetler.
- 126 R: Başka.
- 127 Ya: Ondan sonra. Başka e:m hani bunun haricinde hani bize gelip de şu olay var
- 128 diyen yok. Ondan sonra
- 129 R: Şu olay derken?
- 130 Ya: Hani e:m başka bi olay söyleyen yok. Hani benim karşıma sadece hani oda sıkıntısı.
- 131 İşte insan sıkıntısı, işte personellerle ilgili bi sıkıntı olduğu zaman.
- 132 R: Geliyorlar.
- 133 Ya: Geliyorlar.
- 134 R: Hıhı.
- 135 Ya: Veya hani yol tarifi için.
- 136 R: Geliyorlar.
- 137 Ya: Bilgi almak için. Hani
- 138 R: Hıhı.
- 139 Ya: Mesela gümrükde. Hani biz eşya aldık. Gümrükten nasıl
- 140 R: Ha:a.
- 141 Ya: Geçirebiliriz şeklinde sorular yöneltiliyo. Veya hani e:m rehber ne zaman
- 142 gelecek şeklinde hani bilgi almak için gelenler var.
- 143 R: Otel tanıtımı ilgili konular geçiyo mu?
- 144 Ya: Otel tanıtımı şöyle zaten e:m bizim belirli bi düzeye ulaşmış bi otelimiz var. Hani
- 145 bizim [benim]
- 146 R: [Evet.]
- 147 Ya: Çalıştığım kurum. Böyle olduğu için müşteriler bilinçli bir şekilde geliyo.
- 148 R: Hıhı.
- 149 Ya: Hani zaten araştırmalarını yapıp ta geliyorlar.
- 150 R: Anlıyorum.
- 151 Ya: Hani e:m şirketlerde hani tur şirketleriydi Öger tur olsun, Schauensland olsun,
- 152 Neckermann olsun bunların zaten önceden belirtiyö. Hani şu şu şu var.
- 153 R: Hıhı.
- 154 Ya: Diye belirttiği için. Hani böyle bi soruyla gelmiyolar bize.
- 155 R: Ha:a.
- 156 Ya: Yani.

- 157 R: Tamam. E::m selamlaşma?
- 158 Ya: Aynen. Hani günaydın, iyi akşamlar
- 159 R: Sık mı?
- 160 Ya: Sık. Her sabah, her akşam
- 161 R: Hıhı.
- 162 Ya: Anahtar alıp verirken.
- 163 R: Bi de şey demiştiniz. E:m bilgi almak için o zaman turistik yerler hakkında bilgi
- 164 Ya: Aynen.
- 165 R: Alma için mi geliyolar.
- 166 Ya: Aynen otobüsle nasıl gidebiliriz veya taksi mi kullansak daha iyi. Sizin işte
- 167 geleneksel bi pazarınız varmış. Hani belirli günlerde.
- 168 R: Evet.
- 169 Ya: Hani ona nasıl gidebiliriz. Neler var
- 170 R: Evet.
- 171 Ya: Şeklinde. Hani şehir hakkında bilgi.
- 172 R: Evet. E:m başka sormak istediğim. E:m e-posta yazma gibi faaliyetleriniz oluyo mu?
- 173 Ya: Tabii ki daimi müşterilerimiz var bizim. Hani belirli bi kitle bunlar baya bi
- 174 yüzde yetmişini kapsayan bi kitle. Bunların bizim ön büro müdürümüzde e-mail,
- 175 e-posta adresleri var.
- 176 R: Hıhı.
- 177 Ya: Bunlarla birbir iletişime geçiyorlar. Hani oda isteği en önemlisi, en büyük
- 178 sıkıntımız bizimde bi tarafı deniz manzaralı, bi tarafı havuz manzaralı
- 179 olduğu için hani genellikle deniz manzaralı tercih ediyolar.
- 180 R: Anlıyorum.
- 181 Ya: Ondan dolayı hani o şekilde bi iletişime geçiliyo.
- 182 R: E:m davetiye hazırlama gibi bi e:m etkinlik ya da bi işlem oluyo mu?
- 183 Ya: Evet oluyo. Mesela jubileum denilen bi şey
- 184 R: Hıhı. Hıhı.
- 185 Ya: Çıkarttık biz otel kapsamında. Hani
- 186 R: Hıhı.
- 187 Ya: Mesela yirmi kez gelmiş olan müşterilere kart gönderiyoruz veya yılbaşında
- 188 daimi müşterilerimize kart gönderiyoruz. Hani e:m o tekrar bekleriz şeklinde.
- 189 R: Öyle şeyler yapıyorsunuz.
- 190 Ya: Hıhı.
- 191 R: Bide şey soracaktım rezervasyonda check-in, check-out da yani giriş ve çıkış
- 192 işlemlerinde
- 193 Ya: Evet.
- 194 R: Ne gibi e::m diyaloglar geçiyo? Sizin aranızda
- 195 Ya: [E::m]
- 196 R: [Ve çalışan arasındaki]

- 197 Ya: [Şöyle.]
- 198 R: [Diyaloglar?]
- 199 Ya: Müşteri kapıdan ilk girişte zaten ilk izlenim çok önemli hani
- 200 R: Tamam.
- 201 Ya: İlk girişte se siz o samimiyeti verirsiniz karşı taraftan sıkıntı al sorun çıkartmaz
- 202 müşteri.
- 203 R: Hıhı.
- 204 Ya: Hiçbi zaman. Gelir e:m selam işte iyi günler, hoş geldiniz tarzında bi karşılama
- 205 olur. Daha sonra kart e:m doldurup doldurması gereken bi broşür var kart var.
- 206 R: Evet.
- 207 Ya: İsim, soy isim, adres, telefon ve imza şeklinde. Bunları doldurtturuyoruz ondan
- 208 sonra otel hakkında kısa ve özet bilgiler veriyoruz. Hani işte otelimiz dört
- 209 yıldızlıdır ondan sonra odalarımız deniz manzaralıdır. Havu plajımız tam
- 210 karşısındadır vesaire. Hani o şekilde bilgi veriyoruz.
- 211 R: E:m garson?
- 212 Ya: Evet.
- 213 R: Garson ne gibi iletişim kuruyo turistle?
- 214 Ya: Garsonlar e:m daha mesafeli bi ilişki kuruyolar. Tabii satış yapmak için yarım
- 215 pansiyonlu olduğu için bizim benim çalıştığım otel. Satış yapmak için e:m dil
- 216 döküyolar. Hani [müşteriye karşı.]
- 217 R: [Ne gibi satışlar?]
- 218 Ya: Hani yemek satışı, içecek ta satışı tarzında ama müşteriyle hani her zaman bi
- 219 mesafe olmak zorunda. Bu tarzda bi diyalogları oluyo daha da fazla
- 220 R: Selamlaşma.
- 221 Ya: Aynen.
- 222 R: E::m sipariş işlemleri.
- 223 Ya: Aynen.
- 224 R: Arasında geçen diyalog diyaloglar diyosunuz.
- 225 Ya: Evet. Hıhı.
- 226 R: Ne istiyosunuz.
- 227 Ya: Aynen. Ne istersiniz veya hani memnun kaldınız mı şeklinde.
- 228 R: E:m oda:a kat görevlisi desek.
- 229 Ya: Evet.
- 230 R: Ne gibi diyaloglar geçiyo?
- 231 Ya: Şimdi [şöyle]
- 232 R: [Turistle.]
- 233 Ya: Depart otel genelinin en zor görevi e:m katcılar.
- 234 R: Öyle mi?
- 235 Ya: Üstleniyo
- 236 R: Hıhı.

- 237 Ya: Çünkü bunun nedeni şu odalara giriş ve hani müşteri şuyum çalınmış. İşte
238 eşyam çalınmış dediği zaman direktan kat görevlisi sorumlu olduğu için onların
239 üzerinde çok bi yük var.
- 240 R: Anlıyorum.
- 241 Ya: E tabii bu konularda seçimlerde özellikle dikkat edilmesi gerekiyo.
- 242 R: Diyalog nasıl? Çok
- 243 Ya: Diyalog e::m hani günaydın, iyi akşamlar, odanızı temizledim hani başka bi
244 arzunuz var mı şeklinde.
- 245 R: Havlu.
- 246 Ya: Havlu e::m [bardak]
- 247 R: [İhtiyaç]
- 248 Ya: İhtiyaç. [Yatak]
- 249 R: [Var mı?]
- 250 Ya: Temizleme. Balkon temizleme vesaire.
- 251 R: Bu diyalogun dışına çıkıyorlar mı?
- 252 Ya: Bu diyalogun dışına şöyle çıkıyorlar daimi müşteriler olursa çıkıyorlar.
- 253 R: Ha:a. selamlaşma, kendini
- 254 Ya: İşte nasılsın, iyi misin, nasıl geçti, işte çocuklarını tanıyanlar var falan öyle bi
255 diyaloga giriş ama daimi müşterilerde.
- 256 R: Animatör?
- 257 Ya: E:m biz benim çalıştığım iki tane kurum var. Bi tanesi Alanya içerisinde,
258 bi tanesi de Alanya dışında. Okurcalarda. O kulüp otel
- 259 R: Evet.
- 260 Ya: Kapalı. Orda e:m animat animasyon var. Ben orda da çalıştım kısa bi süreliğine.
261 Orda animasyon müşterileri eğlendirmek amaçlı hani daha çok ve hani dalga
262 tamamen dalga üzerine kurulmuş bi
- 263 R: Diyalogları düşünürsek turistle
- 264 Ya: [E::m]
- 265 R: [Çalışan] arasında?
- 266 Ya: Çok yakın hani e:m gereksiz e:m samimiyet var bence.
- 267 R: Ne gibi diyaloglar geçiyo?
- 268 Ya: İşte
- 269 R: [Konular.]
- 270 Ya: [El şakalaşmaları.]
- 271 R: Hihi.
- 272 Ya: İşte
- 273 R: Selamlaşma.
- 274 Ya: Selamlaşma.
- 275 R: E:m kendini tanıtmaya [belki?]
- 276 Ya: [Kendini] tanıtmaya fazla girmiyorlar.

- 277 R: [Öyle mi?]
- 278 Ya: [Zaten.]
- 279 R: Hıhı.
- 280 Ya: Hıhı. Sonradan hani onlar gelişiyo uzun süreli geldikleri için
- 281 R: Hıhı.
- 282 Ya: Onlar sonradan gelişiyo.
- 283 (+)
- 284 R: Tur ela elamanı ne gibi diyaloglar?
- 285 Ya: Tur elemanı [bunlar]
- 286 R: [Yaşıyor.]
- 287 Ya: Rehber
- 288 R: Evet.
- 289 Ya: Sanırım rehber di mi? Dediğiniz?
- 290 R: E:m tur elemanı evet rehber.
- 291 Ya: Rehber.
- 292 R: Evet.
- 293 Ya: Bunlarla diyaloglarımızın iyi olması gerekiyo çünkü otelin konumunu
- 294 belirleyen ve hani acentaya sunan rehberler.
- 295 R: Anlıyorum. E:m ne gibi diyaloglar geçiyo turistle ça
- 296 Ya: E:m
- 297 R: Çalışan arasında. Yani
- 298 Ya: Rehberle
- 299 R: Rehberle
- 300 Ya: Tu e:m
- 301 R: Turist arasında.
- 302 Ya: Müşteri arasında.
- 303 R: Evet.
- 304 Ya: E:m satış tamamen satıştan ibaret.
- 305 R: Ha:a.
- 306 Ya: Yani böyle bi samimi bi ortam yok. Satış yani hani o gid gidilecek yerleri
- 307 gösterir ve
- 308 R: Hıhı.
- 309 Ya: Satmaya çalışır müşteriye karşı.
- 310 R: Halkla ilişkiler personeli ne gibi diyaloglar içinde oluyo turistle?
- 311 Ya: Halkla ilişkiler personeli genellikle arka cebede olan bi departman. Bu internet
- 312 üzerinden rezervasyonları ayarlayan.
- 313 R: Hıhı.
- 314 Ya: Ondan sonra işte şirketlerle anlaşmalara giden
- 315 R: [Almanca] bilgisi?
- 316 Ya: [Şeklinde.] Almanca bilgisi yüzde yüz.

- 317 R: Ha:a [çok ileri] seviyede.
- 318 Ya: [Çok yüksek.] Aynen. Hıhı.
- 319 R: Hıhı.
- 320 Ya: O şekilde.
- 321 R: Yazışmaları onlar mı yapıyor o zaman.
- 322 Ya: Aynen.
- 323 R: E-posta yazma
- 324 Ya: Aynen. O zaten aynı zamanda ön büro müdürü oluyo.
- 325 R: Ha.
- 326 Ya: Oda hani belirli bi düzeye gelmiş zaten hani.
- 327 (+)
- 328 R: İletişim sorunları çalıştığınız otelde en çok hangi hizmet alanında turistlerle
- 329 iletişim sorunları yaşanmaktadır. Yani burda şeyi kastediyorum daha detaylı
- 330 söyleyiyim.
- 331 Ya: Hıhı.
- 332 R: Yiyecek içecek hizmetlerinde yaşanıyo ya da konaklama hizmetlerinde daha
- 333 çok yaşanıyo ya da eğlence hizmetlerinde ya da sizin diğer belirtmek istediğiniz
- 334 bişey varsa? En çok nerede iletişim sorunu yaşanıyo?
- 335 Ya: En çok iletişim sorunu li:san anlamında yaşanıyo oda garsonlardan kaynaklanan
- 336 bi sıkıntı. Çünkü gelen garsonlar Almanca bilgisi sıfır olan garsonlar hani
- 337 köyden, kasabadan akraba daha çok hani e:m ves vesile oluyo gelmelerinde. Bundan
- 338 dolayı hani li:san sorunu çekiyoruz. Hani müşterilerde bunu dile getiriyo. Hani
- 339 Almanca düzeyi çok düşük.
- 340 R: En çok diyosunuz yiyecek ve içecek hizmetlerinde.
- 341 Ya: Aynen.
- 342 R: Hatta garson diyosunuz.
- 343 Ya: Aynen.
- 344 R: Belirtiyosunuz.
- 345 Ya: Aynen.
- 346 R: Orda yaşanıyo.
- 347 (+)
- 348 R: Sizin e:m resepsiyon alanına e:m yönelsek siz en çok nerde sorun iletişim sorunu yaşadınız
- 349 mı ya da arkadaşlarınız en çok nerde iletişim sorunları yaşanıyo hangi konularda hangi
- 350 konuşma durumlarında
- 351 Ya: Ben bu sene e:m üç kez bu yaz üç kez bişeye şahit oldum hani çalma olayına şahit oldum
- 352 çalma olayıyla bize geldiler e:m müşteriler ki bizim personellerimiz en az on beş e:m senelik
- 353 personeller hani yapa ya yapmıcak olan kişiler hani ama e:m müşteri karşısında hani onlara
- 354 onların yanında olduğunu göstermek zorundasınız hani.
- 355 R: İletişim sorununu kastediyodum da hani en çok resepsiyonda hangi iletişim az önce konuları
- 356 saydık selamlaşma dedik.

- 357 Ya: Evet.
- 358 R: E::m otel tanıtımı dedik benzeri konular dedik. En çok iletişim sorunu olarak nerde yaşanabilir
- 359 siz ya da arkadaşlarınız olarak gördüğünüz bi olay varsa iletişim sorunu ortaya
- 360 çıktıysa.
- 361 Ya: Hıhı. Oda isteği konusunda daha çok ben sıkıntı yaşadım ve arkadaşlarım dahil.
- 362 R: Hıhı. E:m bi başka soru çalıştığınız otelde turistlerle yaşanan iletişim sorunların kaynaklarıyla
- 363 ilgili ne düşünüyorsunuz şimdi neden kaynaklanıyo. Turistin örneğin ben bi kaç tane örnek
- 364 sayacam ve sizin aklınıza geliyorsa daha sonra belirtebilirsiniz. Turistlerin hızlı
- 365 konuşmasından, Almancanın yetersiz olmasından ya da Almanca perso yani çalışan
- 366 personelin Almancasının yetersiz olduğundan, kültürel farklılıklardan kaynaklandığını
- 367 düşünüyorum iletişim sorunlarının.
- 368 Ya: İkincisi bence. Yani e::m.
- 369 R: Alman çalışan kişinin
- 370 Ya: Aynen Almanca düzeyinin çok düşük olmasından kaynaklanıyo.
- 371 R: Yani diyosunuz e:m kültürel farklılıklar ya da hızlı konuşma
- 372 Ya: Bunlar yan etkenler ana etken hani bilmiyo sonuçta o lisanı
- 373 R: Hıhı.
- 374 Ya: Personel.
- 375 R: Diğer sorularım hani sizin mesleki Almanca ders kitabı içinde olması gereken mesleki
- 376 Almanca eğitiminde sizce en çok hangi benc beceriler ihtiyaç duyuluyo? Konuşma mı,
- 377 duyduğunu anlama becerisi mi, okuduğunu yaz anlama becerisi mi daha önce plana çıkması
- 378 lazım yoksa yazma becerisi mi daha ön plana çıkması
- 379 Ya: İlki neydi? Tekrarlayabilir miyiz?
- 380 R: Konuşma becerisi.
- 381 Ya: Konuşma becerisi daha çok e:m kitabın içinde olması gerekiyo bence hani metin olabilir,
- 382 karşılıklı diyalog olabilir.
- 383 R: Hıhı.
- 384 Ya: Bu tarz bişeyler bence.
- 385 R: E:m bi başka sorum Almanca konuşan turistlerle
- 386 Ya: Evet.
- 387 R: İyi iletişim kurulabilmesi için mesleki Almanca dersinde hangi çalışmalara yer verilmesi
- 388 gerekir hani şunu demek istiyorum daha çok sizce diyaloglar mı olması gerekiyo bi ders
- 389 kitabında, telaffuz alıştırmaları mı çok olması gerekiyo
- 390 Ya: Telaffuz çok önemli değil çünkü hani karşıdaki insan Almanca bildiği için hani telaffuzun o
- 391 kadar dikkat edilmesi gereken bi nokta olduğunu düşünmüyorum. Benim e:m konuşma
- 392 diyalog yani olması gerekiyo bence hani karşılıklı diyalog. Farklı durumlardaki diyaloglar hani
- 393 mesela bi selamlaşma diyalogu olabilir bi yemek esnasındaki bi diyalog olabilir bu tarz bi
- 394 diyalog bence.
- 395 R: Mesleki terimler ne kadar önemli ders kitabında sizce?

- 396 Ya: Mesleki terimler tabiki önemli benim açımdan hani bunları biliyorsanız eğer belirli bi düzeye
397 gelmişsinizdir ki kitapta da bu yazıyosa gayet güzel bişey.
- 398 R: Sizin başka önerileriniz var mı? Hani bi e:m ders kitabı şöyle olması gerekiyo ya da sizin
399 katmak istediğiniz bu interview başka bişey var mı?
- 400 Ya: Ders kitaplarıyla ilgili e:m şunu katabilirim. Ders kitaplarının yanında daha çok hani CDye de
401 yer verilmesi gerekiyo bence hani CD aracılığıyla hani diyaloglar dinlenerek ve takip edilerek
402 gidilmesi gerekiyo bence.
- 403 R: Tamam. Çok teşekkür ederim.
- 404 Ya: Rica ederim
- 405 R: Katmak istediğiniz başka bişey var mı?
- 406 Ya: Yok.
- 407 R: Teşekkür ediyorum.
- 408 Ya: Rica ediyorum.

ANHANG 12. EXPERTENINTERVIEWS 8

08MBaAnt

- 1 R: O zaman öncelikle adınız soyadınız
- 2 Şç: Ş. Ç.
- 3 R: Yaşınız Ş. Bey?
- 4 Şç: Yirmi altı
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
- 6 Şç: Antalya Side S. P. ve S. P. Kumköy
- 7 R: Antalya bölgesinde mi?
- 8 Şç: Hıhı.
- 9 R: Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
- 10 Şç: Dokuz sezon.
- 11 R: Dokuz sezondur.
- 12 Şç: Dokuz sezon. Evet.
- 13 R: Oteldeki durumunuz çalışan, stajyer?
- 14 Şç: Çalışan.
- 15 R: Oteldeki göreviniz neydi?
- 16 Şç: Barmenlik. Barmen.
- 17 R: Başka bişey yaptınız mı?
- 18 Şç: E:m komilik. Komiyle başladım barmen oldum sonra. Barboy barmen.
- 19 R: Eğitim durumunuz
- 20 Şç: Lisans.
- 21 R: Üniversite.
- 22 Şç: Evet.
- 23 R: Devam ediyosunuz
- 24 Şç: Devam ediyorum.
- 25 R: Almancayı nasıl öğrendiniz?
- 26 Şç: Almancayı üniversitede öğrenmeye başladım
- 27 R: Hıhı.
- 28 Şç: Turizm rehberlik okudum. Ordan biliyorum yani başka da
- 29 R: Turizm rehberlik okudunuz.
- 30 Şç: Evet.
- 31 R: [Meslekî]
- 32 Şç: [Meslek]Yüksekokulunda. [Turizm]
- 33 R: [Meslek Yüksekokulunda.] Meslek lisesi
- 34 Şç: [Çıkışlı] değilim hayır.
- 35 R: [Var mı?]
- 36 Şç: E:m süper lise çıkışlıyım.

- 37 R: Alıncayı okulda öğrendiniz.
- 38 Şç: Hıhı.
- 39 R: Yüksekokulda.
- 40 Şç: Evet.
- 41 (+)
- 42 R: E:m eğitim hayatınız boyunca o zaman mesleki Almanca dersi aldınız.
- 43 Şç: Evet.
- 44 R: E:m iki sene mi aldınız?
- 45 Şç: Bi sene hazırlık toplam üç sene aldık. İlk iki yıl okuldu ama üç sene okuduk orda yani
- 46 R: Ve normal Almanca gündelik Almanca
- 47 Şç: Evet.
- 48 R: Dersi var mıydı?
- 49 Şç: Evet.
- 50 (+)
- 51 R: Hiç Almanca konuşulan konuşan bi ülkede konuşulan bi ülkede bulundunuz mu?
- 52 Şç: Erasmusla gittim. Alıanyaya gittim.
- 53 R: Hıhı. Kaç ay?
- 54 Şç: Bi sene. [iki sene] içinde
- 55 R: [Bi sene]
- 56 Şç: Evet bi sene.
- 57 R: Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 58 Şç: İngilizce, Almanca
- 59 R: Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede olarak
- 60 Şç: Orta seviye diyebilirim. Çok yüksek seviye değil orta seviye diyebilirim.
- 61 R: Orta seviye düşünüyösunuz.
- 62 Şç: Evet.
- 63 (+)
- 64 R: Otellerinizde çalıştığınız yani otellerde Almanca konuşulan Almanca konuşan turistler en çok
- 65 hangi ülkelerden geliyoları?
- 66 Şç: Benim çalıştığım otelde Alıanyadan geliyolar yüzde müş yani misafirlerin yüzde doksanı
- 67 Alıanyadan geliyodu.
- 68 R: Diğer yüzde onu da Avusturya, [İsviçre]
- 69 Şç: [Çek Cumhuriyeti,] Avusturya
- 70 R: Hıhı.
- 71 Şç: Polonya.
- 72 R: Gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Yani sorunu isterseniz biraz daha detaylı
- 73 soriyim. Yani çocuklu aile mi geliyo genç arkadaş grupları, yatmış atmış yaş üstü ya da
- 74 çift.
- 75 Şç: Şimdi turizmde bütün yaş gruplarını görebilirsiniz bizim otelde
- 76 R: Evet.

- 77 Şç: Bi de bunların dönemleri var sezonun başında genelde atmış yaş ve üzeri gelir ya da elli yaş
78 ve üzeri gelir sezon ortalarında genelde genç kesim gelir sezon sonlarında tekrar yaş sınırı
79 yükselir tekrar elli ve üzeri çiftler gelir.
- 80 R: O zaman
- 81 Şç: Evet.
- 82 R: Karışık [diyebiliriz.]
- 83 Şç: [Evet.]
- 84 R: Saydığınız profiller.
- 85 Şç: Hıhı. Evet.
- 86 R: E:m çalıştığınız otelde Almanca konuşulan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
87 hangisi?
- 88 Şç: Animatör departmanında çalışan arkadaşlar.
- 89 R: En çok animatör diyosunuz. Animatör ne gibi konuşma durumlarıyla karşılaşıyordu? Ne gibi
90 konuşma durumlarıyla karşılaşıyo?
- 91 Sç: Animatörlerle misafirlerin konuşma için herhangi bi konu olmasına gerek yok normal gündelik
92 nasılsın?
- 93 R: Evet.
- 94 Şç: Tatil nasıl gidiyo?
- 95 R: Sayar mısınız? Nasılsınız, tatil nasıl gidiyo daha ne konuşuyolar?
- 96 Şç: Misafirlerini animatörlere ya da bize de danıştıkları şeyler var.
- 97 R: Yo şu an animatör bi turistle ne konusuyo onu bilmek [istiyorum.]
- 98 Şç: [Tatil] İlk tatil nasıl gidiyor.
- 99 R: Evet.
- 100 Şç: Tatil nasıl gidiyo? Memnun musunuz otelden?
- 101 R: Evet.
- 102 Sç: Bi şikayetiniz var mı?
- 103 R: Evet.
- 104 Şç: E:m aktiviteleri beğeniyo musunuz? Yeterli buluyo musunuz? Animatörlerin misafirlerle
105 konuştukları konular.
- 106 R: Evet.
- 107 Sç: E:m misafirlerin
- 108 R: Evet.
- 109 Şç: Animatörlere sordukları var. Çevre genelde ulaşım sorulur. Çevreyle e:m
- 110 R: Yol adres tarifi değil mi
- 111 Şç: Yol adr evet tarif sorulur. E:m yakın çevredeki barlar veyahtta antik kentler oraya ulaşım
112 sorulur.
- 113 R: Evet
- 114 Sç: Pazarlar sorulur.
- 115 R: E::m garson ne konuşuyo?

- 116 Şç: E:m şimdi sistem all inclusive ve all inclusive olduğu için genelde garson ve misafirler
117 muhabbet içinde değiller yani
- 118 R: Ha beş yıldızlı otellerde diyosunuz
- 119 Sç: Evet. Pek diyalog içinde olmuyolar
- 120 R: Onlar ne yapıyo? O zaman ne geçiyo yani turistle ne konuşuyo?
- 121 Şç: Sadece tabağınızı alabilir miyim? Veyahtta içecek bişey yani ne içmek istersiniz?
- 122 R: Evet.
- 123 Sç: Bunlar. Bu diyaloglar geçiyo far farklı başka bi diyalog geçmiyo garsonla misafir arasında.
- 124 R: Resepsiyonist ne konuşuyo turistle?
- 125 Şç: Resepsiyonist turistle genelde bi sorunu varsa yani otele geldikten bi kaç gün sonra bi sorunu
126 varsa on onla çözmeye çalışırlar resepsiyonda çözmeye çalışırlar. Ote odayla ilgili veyahtta
127 herhangi bi departmanla ilgili bi sorun varsa resepsiyona iletirler.
- 128 R: Selamlaşma s:sık oluyo mu?
- 129 Şç: Selamlaşma biraz da misafir ve çalışan arasındaki ilişkiye bağlı. Bazı misafirler ve çalışanlar
130 hiç selamlaşmaz bazıları
- 131 R: Kimler selamlaşır?
- 132 Şç: Ba iş iki gün üç gün geçtikten sonra genelde personel misafiri tanır misafir personeli tanır
133 ondan sonra selamlaşmalar ve daha ileri giden samimileşmeler başlar.
- 134 R: E:m kendini tanıtmaya gibi diyaloglar geçiyo mu?
- 135 Sç: Geçer.
- 136 R: E:m oda kat görevlisi ne konuşuyor?
- 137 Şç: Oda kat görevlisinin ben müşterilerle pek diyalog içinde olduğunu düşünmüyorum çünkü kat
138 görevlisinin odaya girdiği anda misafir odada olmuyo misafir olduğu anda zaten kat görevlisi
139 odaya giremiyo.
- 140 R: Örneğin aklıma geliyo. Temiz havlu istiyosa ya da başka gibi bi ihtiyaç oluyosa odanın
141 içinde?
- 142 Şç: Bu tarz e:m istekler resepsiyona iletilyo
- 143 R: Ha
- 144 Şç: Resepsiyon kat görevlisine iletilyo ve sistemini belirliyo.
- 145 R: Kat görevlisi de çok az diyosunuz
- 146 Şç: Çok az evet. Kat görevlisi hemen hemen yabancı dil hiç bilmiyo yani. Yani ya da bilme şartı
147 istemiyolar bilmesi gerekmiyo.
- 148 R: Halkla ilişkiler personeli
- 149 Şç: Halkla ilişkiler personeli e:m yemek saatlerinde ve hatta animasyon saatlerinde şov
150 saatlerinde genelde misafirlerle olmaya çalışır. Onlar da animatörün yaptığı gibi sadece otel
151 beğ beğen oteli beğendiler mi beğenmediler mi otelle ilgili bi problemleri var mı? Bu tarz
152 sorunları müşteriler yani misafirlerle konuşmak için. Evet.
- 153 R: E:m otel tanıtımı yapıyo mu yapılyosa kim yapıyo?
- 154 Şç: Otel tanıtımı şimdi transfer yapıldıktan sonra müşteriler misafirler otele getirildikten sonra bi
155 gün sonra info verilir infoyu otel rehberi verir e:m туру o transferi yapan yada misafire

- 156 bulunduđu ülkeden Türkiyeye otele getiren aracı firma otel rehberi gönderir. Otel onlar
157 tanıtım yaparlar ve tur tanıtımları da o anda yapılyo. Bi gün sonra. Müşteri otele girdikten bi
158 gün sonra.
- 159 R: Konuk memnuniyeti eđer memnun kaldıysa turist kime belirtir yani bişeyden memnuniyet
160 falan o diyaloglar e:m oluyo mu?
- 161 Şç: O diyaloglar pek genelde olmuyor çünkü form var çıkışlarında o formu doldurup, dileyen
162 dolduruyo dilemeyen doldurmadan çıkabiliyor otelden. Yani
- 163 R: Ha:a formlarla bildiriliyo
- 164 Şç: Veyahtta diyalog içinde olduđu animatör veyahtta halkla ilişkiler müdürü onu
- 165 R: Konuk Ői Őikay Őikayetleri
- 166 Şç: Konuş Őikayetleri direk resepsiyona
- 167 R: Resepsiyona
- 168 Şç: Evet.
- 169 R: Bildiriliyo. Bunlar sık oluyo mu?
- 170 Şç: S:sıklık derecesi deęişir yani bazen Őimdi misafir gelir bi hafta kalır ya da iki hafta kalır.
171 Genelde bir ya da iki haftadır üç hafta kalan nadirdir.
- 172 R: Evet.
- 173 Şç: Bu bi hafta içinde bi ay hiç Őikayet olmaz ya da hiç bişey bi sorun olmaz ama diđer sonraki
174 ikinci ay biraz da Őeye baęlı gelen misafirlerin yaş ortalama gençler biraz daha Őey biraz
175 daha rahatlar ama biraz yaş sınırı yükseldikçe Őikayetler daha çok artıyo
- 176 R: Anlıyorum
- 177 Şç: Evet.
- 178 R: E:m Őikayetler olursa ne gibi Őikayetler oluyo?
- 179 Şç: Klimadan Őikayet olabiliyo odadan Őikayet olabiliyo e:m bazı aparatların çalıřmadıęına dair
180 Őikayetler geliyo personelin misafirlere davranması gerektięi gibi davranmadıęı Őikayetleri
181 bazen oluşabiliyo ki bunlar hani çok sık deęil nadir olan Őikayetler.
- 182 R: Ne gibi diyaloglar geçiyo o esnada?
- 183 Şç: O esnada gen o esnada o Őikayetler e:m odadaysa kiři telefonla resepsiyona baęlanır.
- 184 R: Hıhı.
- 185 Şç: E:m klimayı çalıřtıradım ya da bozuk veyahtta ya da e::m yataęımın altındaki e:m fayans
186 patlamıř ben bu odada kalmak istemiyorum.
- 187 R: Oda deęiřiklięi
- 188 Şç: Oda deęiřiklięi. Bu tarz Őeyler.
- 189 R: Eposta yazma oluyo mu? Hani çalıřan oluyosa hangi çalıřan yapıyo?
- 190 Şç: Otel yani kim arasında eposta yazıřması?
- 191 R: Yani e:m e-posta yazma oluyo mu o soruyu soruyum?
- 192 Şç: Őimdi misafirlerle otel arasında e-posta yazıřmaları oluyo gel gelmeden önce yazıřmalar
193 olabiliyo.
- 194 R: Kim yazıyo bunu?
- 195 Şç: Misafir otele yazıp biraz gelmeden önce info almak için

- 196 R: Tamam.
- 197 Şç: Evet.
- 198 R: Kim cevaplıyo?
- 199 Şç: Cevaplayan e:m ön büro müdürü.
- 200 R: Ön büro müdürü
- 201 Şç: Evet. Resepsiyon müdürü.
- 202 R: Özel günler için davetiye hazırlama:a gibi şeyler oluyo mu?
- 203 Şç: Benim çalıştığım otellerde özel gün olmadı. Özel gün Türk geceleri tarzında ya da o tarz özel günler oldu ama hani
- 204
- 205 R: Davetiye hazırlama [gibi]
- 206 Şç: [Hayır.]
- 207 R: Bişeyle karşılaşmadınız.
- 208 Şç: Hayır.
- 209 R: E:m rezarvasyonda check-in check-out esnasında ne gibi konuşma durumları meydana geliyo?
- 210
- 211 Sç: E:m o konuda pek bi fikrim yok resepsiyonda çalışmadığım için.
- 212 R: Tamam teşekkür ederim. E:m diğer e:m sorum iletişim sorunları. Çalıştığınız otelde en çok hangi hizmet alanında turistlerle iletişim sorunları yaşanmaktadır. Yani şunu bilmek istiyorum yiyecek içecek hizmetlerinde mi konaklama hizmetlerindedemi eğlence hizmetlerinde mi yoksa benim belirtmediğim bi yerde
- 213
- 214
- 215
- 216 Şç: Eğlence hizmetlerinde ve yiyecek hizmetlerinde pek e:m diyalog sıkıntısı yaşanmıyo e:m çünkü eğlence hizmetlerindeki çalışan arkadaşlar genellikle iyi derecede dil biliyorlar. Yiyecek sektöründe pek diyalog olmadığı için sıkıntı yaşanmıyo e:m bi kaç departman var kat görevlileri e:m meydan diye tabir edilen bi şey var e:m departman var.
- 217
- 218
- 219
- 220 R: Meydan.
- 221 Şç: Evet.
- 222 R: Ne oluyo bu?
- 223 Sç: O kişi genelde havuz çevresindeki temizlikten sorumludur.
- 224 R: Anladım.
- 225 Şç: E:m düzeni kurmakla sorumludur. Bu kişilerin yani dil bilmediğinden dolayı aslında diyalog sorunu denemez çünkü diyalog yaşanmıyo o kişilerle misafirler arasında.
- 226
- 227 R: Hıhı. Evet.
- 228 Şç: Hıhı.
- 229 R: Şunu sorsam o zaman. Çok stajyerlerle karşılaştınız mı otel çalıştığınız otellerde stajyer çok var mıydı?
- 230
- 231 Şç: Evet. Kesinlikle.
- 232 R: Stajyerlerin Almanca düzeyleri nasıldı Almanca nasıl konuşuyolardı?
- 233 Şç: E::m başlangıç düzeyi diyebilirim.
- 234 R: Başlangıç düzeyi.
- 235 Şç: Evet.

- 236 R: İletişim sorunları yaşıyorlar mıydı?
- 237 Sç: Stajyerler pek misafirlerle konuşturulmuyordu iletişim sorunu yaşanacağı için pek
238 konuşmalarına müsadde edilmiyordu.
- 239 R: Ne yapıyolardı görevleri neydi?
- 240 Sç: Görevleri bi üst e:m çalışan yani garson oluyo komi. Gelen stajyer komi diyelim ya da barboy
241 diyelim ya da [resep]
- 242 R: [Resepsiyon] da diyebiliriz
- 243 Sç: E:m resepsiyon da diyelim. Bunlar genelde arka planda onun bi üstünün misafirle arasında
244 geçen diyalogu izlemesidir yani başka şey yapmıyorlar öyle arka planda.
- 245 R: Anladım.
- 246 Şç: Evet.
- 247 (+)
- 248 R: Ve şunu da sormak istiyorum e:m iletişim sorunları neden çıkıyo sizce?
- 249 Sç: İletişim sorunları e::m
- 250 R: Çalışanla
- 251 Sç: Çalışanlardan çalışan çalışanları [işe]
- 252 R: [Ve turist] arasında
- 253 Şç: Evet. E:m çalışanları işe alırken belirlenen kriterler pek uygulanmıyo yani e:m kaliteli turizm
254 elemanı yetiştiren okullar var ama onlar pek tercih edilmıyo daha çok iş tecrübesi olan kişiler
255 tercih ediliyo bu yüzden onların da pek dil tecrübesi olmadığı için
- 256 R: Ama şey diyosunuz stajyerlerde genel hani diyelim mesleki okulda Almanca bölümü oku
257 Almanca'yı seçmiş yabancı dil olarak o gelen stajyerde yetersiz olduğunu söy
- 258 Şç: Yetersiz oluyo evet kesinlikle. Bu şeyden dolayı değil okuldaki eğitimden dolayı değildir.
- 259 R: Neden?
- 260 Sç: O kişinin karşı tarafla diyaloga geçememesidir yani
- 261 R: Ama Almanca bilgisi iyi olsa yeterli olsa Almanca konuşma ya da yazma ya da duyduğunu
262 anlama becerisi yüksek olsa o kişiyi zaten e:m şey yapılmasını istemezler mi hani müdürler
263 de bu stajyer alı alalım da çünkü Almancası iyi diyelim. İyi olduğu için stajyer alalım
264 düşüncesi olmaz mı?
- 265 Şç: Malesef şuanda sadece stajyerleri eleman sayısını artırmak ve e:m ücretini düşürmek için
266 alıyolar hiç kullanmak için değil zaten stajyeri kullandıktan sonra yanında çalıştıran çok az
267 e:m oteller var.
- 268 R: Kalmıyo yani stajyerleri stajı bittikten sonra genellikle
- 269 Sç: Onu genellikle gönderirler sonra başka staj stajyer gelir.
- 270 R: Evet.
- 271 Şç: Yani çünkü o orda çalışsa bu sefer daha tecrübeli olduğu için daha fazla ücret ödemek
272 zorunda kalacaklar o yüzden tercih etmiyorlar tabiki.
- 273 R: Evet siz ne diyodunuz iletişim sorunları niye kaynaklanıyo? Çalışanla turist arasında?
- 274 Şç: Çalışanlarla turist arasında iletişim genelde çalışan kişilerin biraz dil yetersizliğinden
275 kaynaklanıyo dediğim gibi iş tecrübeleri var ama dil tecrübeleri yok.

- 276 R: E:m turistlerin hızlı konuşmasından dolayı olabilir mi?
- 277 Şç: Turistler e:m onun farkında ve genelde ellerinden geldiğince çok yavaş konuşuyorlar.
- 278 R: Kültürel farklılıklardan iletişim sorunları doğuyo mu?
- 279 Şç: Onu çalışan kişi ilk e:m zamanlar üstünden atabiliyo ve çok çabuk entegre olabilir atabiliyor
- 280 yani
- 281 R: Öyle mi?
- 282 Şç: Bu zaten gelen misafir geldiği yerin biraz kültüründen haberdar oluyo yani.
- 283 R: Oluyo.
- 284 Şç: Evet. Bi kültürle alakalı pek bi sıkıntı yaşanmıyo turizm sektöründe öyle diyebilirim.
- 285 R: Ş. Bey size bi de bişiy daha sormak istiyorum. Mesleki Almanca ders kitabın da önerileriniz
- 286 var mı mes örneğin hangi beceriler yer alması lazım konuşma, duyduğunu anlama,
- 287 okuduğunu anlama, yazma ve hangileri daha çok olması gerekiyo
- 288 Şç: E::m ilk sırada konuşma diyalog gelmesi gerekiyo e:m ikinci sırada yazma okuma en son
- 289 sıraya atılabilir yani.
- 290 R: Neden okuma?
- 291 Şç: Çünkü okumalık e:m bi şeyle karşılaşmıyor ordaki
- 292 R: Duyduğunu anlama çok önemli mi?
- 293 Şç: Duyduğunu anlama ilk sırada gelmeli zaten. Duyduğunu anlama ve düşündüğünü
- 294 aktarabilme o ilk sırada gelmeli yani.
- 295 R: Ha duyduğunu anlama diyosunuz konuşma diyosunuz sonra yazma diyosunuz
- 296 Şç: Evet. En son okuma.
- 297 R: Anlıyorum.
- 298 Şç: Evet.
- 299 R: Dil bilgisi çok önemli mi?
- 300 Şç: Dil bilgisi açıkcası söylemek çok da önemli değil ama kaliteli eleman yetiştirmek amaçla
- 301 tabiki şart yani [turizm için]
- 302 R: [E::m] telaffuz çok önemli mi?
- 303 Şç: Telaffuzda e:m çok önemli olduğunu düşünmüyorum turizmde. Daha doğrusu gelen
- 304 misafirlerin telaffuza çok önem verdiklerini düşünmüyorum. Karşı tarafta konuşan kişinin
- 305 zaten
- 306 R: Evet.
- 307 Şç: Durumunu bildiği için o kadar çok da güzel bişey beklemiyor ondan o yüzden.
- 308 R: Mesleki terimlerin öğretilmesi ne kadar önemli?
- 309 Şç: Nasıl yani hocam?
- 310 R: Mesleki terimler mesela örneğin e:m garsona yiyecek içecek terimlerini öğretmek Almanca
- 311 terimleri.
- 312 Şç: Zaten ilk öğrenmeleri gereken o terimler.
- 313 R: O terimler diyosunuz
- 314 Şç: Evet ilk ya işte diyalog diya ilk sırada konuş duyduğunu anlama konuşma
- 315 R: Diyosunuz diyaloglarda çok önemli.

- 316 Şç: Evet. Diyaloglar arasındaki o diyalog cümleleri mesleki terimler olmalı.
- 317 R: Belki ders kitabında bi çok hani çok diyalog olması gerektiğini düşünüyö musunuz?
- 318 Şç: Evet. Kesinlikle.
- 319 R: Ş. Bey sizin katmak istediğiniz herhangi bi bişey var mı öneri olsun ya da söylemek istediğini
- 320 başka bişeyler var mı?
- 321 Şç: Bi kaç e:m ben de araştırma yapmışım
- 322 R: Evet.
- 323 Şç: Sektöre yönelik.
- 324 R: Evet
- 325 Şç: Araştırmalar yaptım bu dil dil dil olayından yani dile yönelik özellikle sadece belli kalıplar var
- 326 o kalıpların dışına çıkıldığı zaman o dil daha çok iyi öğrenilir diye düşünüyorum çünkü şimdi
- 327 orda çalışan elemanlar bi şekilde bi bi yerlerden öğreniyö veyahtta orda yani çekirdekten
- 328 yetiştiği için uzun zaman çalıştığı için kulaktan dolma Almancalar yani yabancı dil diyelim
- 329 Almanca demeyelim.
- 330 R: Hıhı. [Evet.]
- 331 Şç: [Yabancı] dil kulaktan dolma yani konuşuyö karşı tarafı da anlıyö ama nasıl yazıldığını
- 332 veyahtta o yazdığı şeyin nasıl okunduğunu bilmiyor yani.
- 333 R: O o o çok önemli mi sizce?
- 334 Şç: Şimdi bu
- 335 R: Hani mesleği için
- 336 Şç: Önem ön nasıl çok önemli mi mesleğini bi şekilde icra edebiliyö yani çalışan kişi ama benim
- 337 demek istediğim biraz daha kaliteli olabilir yani ezbere değil de bilerek anlatabilir
- 338 ya da ne dediğini bilerek konuşabilir öyle demek daha doğru olur bence.
- 339 R: E::m arttırmak için kaliteyi arttırmak için
- 340 Şç: Evet.
- 341 R: Bunlar da önemli olduğunu düşünüyösunuz.
- 342 Şç: Kesinlikle.
- 343 R: Teşekkür ederim
- 344 Şç: Rica ederim.
- 345 R: Ş. Bey.

ANHANG 13. EXPERTENINTERVIEWS 9

09MReAyd

- 1 R: Öncelikle adınız soyadınız?
- 2 Rö: R. Ö.
- 3 R: Yaşınız?
- 4 Rö: Yirmi iki
- 5 R: Hangi o şehirde ve otelde çalıştınız?
- 6 Rö: Kuşadasında G. K. Otelde çalıştım.
- 7 R: Kaç yıldır turizm sektöründesiniz?
- 8 Rö: Daha yeniyim iki aydır.
- 9 R: İki ay.
- 10 Rö: Evet.
- 11 R: Çalışan, Stajyer
- 12 Rö: Çalışan olarak
- 13 R: Oteldeki göreviniz tam olarak neydi?
- 14 Rö: E:m resepsiyonist olarak işe başvurdum ve kabul edildim.
- 15 R: Eğitim durumunuz?
- 16 Rö: Üniversite son sınıf öğrencisiyim.
- 17 R: Ne okuyosu ne okuyosunuz tam olarak?
- 18 Rö: Alman Dili Öğretmenliği okuyorum Hacettepe Üniversitesindeyim.
- 19 R: Almancayı nasıl öğrendiniz R. Bey?
- 20 Rö: Almancayı Almanyada doğu doğup büyüyerek öğrendim yani.
- 21 R: Kaç sene kaldınız Almanyada?
- 22 Rö: Ondört sene kaldım.
- 23 R: Eğitim hayatınız boyunca Mesleki Almanca dersi aldınız mı?
- 24 Rö: Malesef Mesleki Almanca dersi almadım.
- 25 R: Başka hangi dilleri biliyorsunuz?
- 26 Rö: İngilizce orta seviyeyi orta seviye olarak biliyorum.
- 27 R: Evet.
- 28 Rö: Başka da herhangi bi başka yabancı dil bilmiyorum şuanda.
- 29 R: Otelinize Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkelerden geliyolardı?
- 30 Rö: Belarus
- 31 R: Evet.
- 32 Rö: Rusya
- 33 R: Evet
- 34 Rö: Almanya bi de Fransa vardı.
- 35 R: Avusturya, İsviçre gibi e:m ülkelerden gelen turistler var mıydı?
- 36 Rö: Çok az sayıda yok denecek kadar azdı.
- 37 R: Gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile mi? Genç çiftler.

- 38 Rö: E:m çocuklu aileler geliyordu evet genç çiftler daha çok genç çiftler rağbet ediyordu otelimize.
39 Onları ağırlıyoduk.
- 40 R: Atmış yaş üstü var mıydı?
- 41 Rö: Atmış yaş üstü:ü vardı evet ama orta yaş daha çok vardı.
- 42 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
43 hangisidir?
- 44 Rö: Halkla ilişkiler bölümü en çok ilişkiye sahip olan. Sonra da resepsiyonistler geliyo.
- 45 R: O zaman resepsiyonistler dediniz. Çalıştığınız otelde en çok hangi konular
46 konuşuluyo? Örneğin resepsiyon turistle ne konuşuyo?
- 47 Rö: Yani ilk başta karşılama çok önemli.
- 48 R: Evet.
- 49 Rö: Onları karşılamamız ilk izlenim vermemiz çok önemli. Ondan sonra onların şikayetlerini
50 almamız, hemen çözmemiz yani bi sonuca ulaştırmamız çok önemli.
- 51 R: Konuk şikayetleri oluyo.
- 52 Rö: Evet.
- 53 R: Diyaloglar geçiyo.
- 54 Rö: Kesinlikle evet.
- 55 R: Ne gibi diyaloglar geçiyo konuk şikayetlerinde? Ne gibi şikayetler?
- 56 Rö: Mesela klimanın kumandası bozuk oluyo ya da televizyonu çalışmıyo mesela
- 57 R: Oda şikayetleri
- 58 Rö: Evet. Oda şikayetleri genelde çok fazla oluyodu.
- 59 R: İhtiyaç olunca örneğin havlu ihtiyacı. Resepsiyon mu yoksa kat hizmetlerinde mi e:m
60 çalışana bildiriliyo.
- 61 Rö: Resepsiyona bildiriliyodu evet. Biz de hemen kat görevlilerine iletiyoduk.
- 62 R: E:m resepsiyonist olarak kendinizi tanıtıyo muydunuz?
- 63 Rö: Tabiki otelde zaten resepsiyonist olarak zaten ilk konuklarımızı ağırladığımızda kendimizi
64 tanıtıyoduk herhangi bi istek veya şikayette bulunmak isterseniz buraya gelip
65 başvurabilirsiniz diye.
- 66 R: Selamlaşma meydana geliyo muydu?
- 67 Rö: Kesinlikle ilk izlenim çok önemli. Selamlaşma [e:m]
- 68 R: [Ne gibi] diyaloglar geçiyo selamlaşmada?
- 69 Rö: Meraba, hoşgeldiniz, nasılsınız
- 70 R: Evet.
- 71 Rö: İlk izleniminiz nasıldı Türkiyeye geldiğinizde? Bu tür konuşmalar.
- 72 R: Uzun konuşmalar mı kısa konuşmalar mı resepsiyonda hani isteniyo?
- 73 Rö: Kısa konuşmalar geçiyo.
- 74 R: Otel tanıtımı yapıyo muydu?
- 75 Rö: Evet. Otel tanıtımımız da yapılyodu internet üzerinden de otel tanıtımımız vardı. Bi de
76 ayrıyetten müşterilerimiz tekrar geldiklerinde otelimizi tekrardan tanıtıyoduk sözlü olarak.
- 77 R: Ne söylüyodunuz?

- 78 R: İlk önce hoşgeldiniz diyoduk. Otel seksen iki odaya sahip iki tane havuzu var iki tane barı var
79 açık büfe restorantı var. Bu tür e:m cevaplar veriyoduk müşterilerimize.
- 80 R: E:m turistler şeyi soruyo mu etkinlik nerde etkinlik var? Yol adres tarifi
- 81 R: Evet yani [bilhassa]
- 82 R: [Ya da] tarihsel
- 83 R: Kesinlikle. En büyük e:m değeri tarihe veriyolar zaten tarihi turistik yerleri gezmeyi çok
84 seviyolar en çok sordukları konularda yani e:m tarihi yerler orları da tarif ediyoduk.
- 85 R: Konuşmalar geçiyodu. Ne gibi konuşmalar geçiyo?
- 86 R: Mesela örnek veriyim Efes şehrine nasıl gidebiliriz ya da orda bizi neler bekliyo gibi sorular
87 geliyodu. Biz de ön bilgimiz vardı bu konuda
- 88 R: Hıhı.
- 89 R: Az çok. Yardımcı olmaya çalışıyoduk elimizden geldiği kadar ya da interneti açıp onlara
90 gösterebiliyoduk ordan görsel olarak.
- 91 R: Check-in ça check-out oluyodu. Orda aklınıza gelen diyaloglar var mı? Ne geçen.
- 92 R: Tabi. E::m yani müşterilerin memnuniyetini mesela check-outlarda memnuniyetlerini mutlaka
93 dile getiriyolardı ya da ayrıldıkları zaman yani check-out zamanında me otelinizden hiç
94 memnun kalmadım gibi cevaplar da gelebiliyodu.
- 95 R: E-posta yazma resepsiyon mu yapıyodu ya da halkla ilişkiler çok dediniz e:m iletişim
96 içindeydi turistle. Kim yapıyodu e-posta yazma?
- 97 R: E-postayı ön büro müdürümüz yapıyodu. Diğer turlar olsun ya da rezervasyonlar olsun ön
98 büro müdürümüz.
- 99 R: Turistlerle de mi yazışma oluyodu?
- 100 R: Turistlerle yok yazışma olmuyodu ama e::m İngiltereden rezervasyon için kişisel olarak
101 aramalar geliyodu.
- 102 R: Anladım. E:m garson garson ne konuşuyo turistle ne konuşur? Ne gibi diyaloglar geçer?
- 103 R: Garsonun pek fazla yani resepsiyonist gibi pek Almancası yoktur yani biraz daha
104 minimumdur. Müşterinin isteğini karşılamaya yönelik daha çok ana kavramları öğrenir.
105 Teşekkür ederim
- 106 R: Evet.
- 107 R: Buyrun gibi kavramları öğrenir. Müşteri memnuniyetini sadece karşılamak içindir orda.
- 108 R: Sipariş işlemleri oluyo mu?
- 109 R: Sipariş işlemleri evet oluyo.
- 110 R: Ne soruyolar? E:m garson ne soruyo? Turist ne söylüyo?
- 111 R: Ne içmek isterseniz? Ya da ne arzu edersiniz gibi sorular soruluyodu soruyordu.
- 112 R: E:m diyaloglar kısa ve öz mü oluyo yoksa geniş diyaloglar oluyo mu? Garsonla turist
113 arasında.
- 114 R: Yani kişisel yani garsonun kendisini sevdirmeye göre yani.
- 115 R: Ne isteniyodu garsondan öyle sorsam?
- 116 R: Sempatik olması çok önemliydi işi
- 117 R: Çok konuşmasını istiyomu?

- 118 R: Yani konusuna göre daha genel anlamda kısa cevaplar oluyodu ama kendisini sevdiği
119 zaman daha uzun konuşmalar da geçiyodu müşterilerle arasında.
- 120 R: Animatör. Animatör ne konuşur bi turistle. Ne gibi diyaloglar geçer ?
- 121 R: Animatör daha çok turisti eğlendirme açısına çok önemlidir yani otelin e:m eğlence izlemine
122 vermesi açısından çok önemlidir. İçine kapanık olmaması lazım ikili ilişkileri çok kuvvetli
123 olması lazım. Onu da animatörler zaten yapıyodu.
- 124 R: Ama ne konuşuyolardı? Ne gibi diyaloglar geçiyodu geçiyodu gördüğünüz kadar
- 125 R: E::m mesela hadi eller bir iki üç dört hadi elleri çırpıyoruz birden beşe kadar sayıyoruz hop
126 zıplıyoruz
- 127 R: [Evet.]
- 128 R: [Ordan] oraya ya da voleybol oynama turnuvası gibi şeyler düzenleniyodu deniz kenarında
- 129 R: Tur elemanı ne yapıyodu?
- 130 R: Tur elemanı
- 131 R: Rehber
- 132 R: Evet. Turistleri hem otele bırakıyolardı girişlerine yardımcı oluyolardı İngilizceleri yoksa şayet
133 bi de ayrıyetten tarihi yerleri gezdiriyolardı o da çok önemli. Yani olabildiğince yardımcı
134 olmaya çalışıyolardı turistlere.
- 135 R: Yeniden halkla ilişkiler personeline gelsek en çok duyduğunuz e:m turistle çalışan arasında
136 halk halkla ilişkiler personeli ne gibi diyaloglar geçti
- 137 R: En çok geçen diyaloglar nasılsınız otelimizden memnun musunuz sözüydü. Bi şikayetiniz
138 var mı sözü
- 139 R: Evet.
- 140 (+)
- 141 R: İletişim sorunlarına gelsek. Çalıştığınız otelde en çok hangi iletişim alanında turistle turistlerle
142 iletişim sorunları yaşanmakta? Yani şunu demek istiyorum yiyecek içecek hizmetlerinde mi
143 konaklama hizmetlerinde mi eğlence hizmetlerinde mi ya da benim saymadığım bi hizmet
144 alanında mı?
- 145 R: Genellikle yiyecek içecek alanında sıkıntılar yaşanıyodu çünkü oraya gelen personel sadece
146 işini görmesi için belli başlı kavramlara çalışıp geliyodu. Herhangi farklı bi alandan soru
147 geldiğinde e:m o alanda yetersiz kalıp cevap veremeyebiliyolardı.
- 148 R: O zaman e:m iletişim sorunları sizce niye çıkar? Turistle çalışan arasında.
- 149 R: Bi kere tu e:m turizmde çalışan kişinin kendini geliştirmesi çok önemlidir. Yani sadece kendi
150 mesleki e::m düzeyde geliştirmesi lazım değil. Diğer farklı alanlarda da yani bi genel
151 kültürüne sahip olması lazım.
- 152 R: Evet.
- 153 R: Kesinlikle pasif kalmaması lazım.
- 154 R: E:m dil yetersiz mi oluyo? Çalışanın dil yetersiz olmasından dolayı iletişim sorunları çıkıyo
155 mu?
- 156 R: Kesinlikle dili bilmek yani hakim olmak çok önemli turizm sektöründe.
- 157 R: Evet. Hızlı konuşması e:m iletişim sorunu çıkartır mı turistin hızlı konuşması?

- 158 R : Kesinlikle  kartır e:m o yabancı dili iyi bilmiyosa e:m bilmiyosa ordaki personel evet sıkıntı
159  kartabilir. İletişim sorunları doğar ama onları da tabi üzölmeye yönelik diđer personel
160 personellerin katkılarıyla  z me ulařtırmaya  alıřlar.
161 R: Kültürel farklılıklardan iletişim sorunları çıkıyo mu?
162 R : Evet.  ıkabiliyo yanlış anlaşılmalarda bilhassa olabiliyo.
163 R: E:m bi de R. Bey size ne gibi önerileriniz var eđer bi ders kitabı olsa mesleki Almanca ders
164 kitabı yapılması yapılırsa. Ne gibi önerileriniz olacak nasıl olması gerekiyo bu ders
165 kitabının.
166 R : Ders kitapların sadece hedefe yönelik deęil, diđer alanlara göre yani diđer alanlara daęılımı
167 da çok önemli. Sadece yani ordaki sorunları  z meye deęil yani bi genel kültür bi genel
168 bakıř
169 R: Verilmesi [gerekiyo]
170 R : [Verilmesi] gerektięini düřünüyorum.
171 R: E:m konuřma becerisi, duyduęunu anlama, okuduęunu anlama, yazma becerisi. En önemli
172 olan hangisi sizce?
173 R : Konuřma becerisi.
174 R: İkinci [sıradaki]
175 R : [İkincisi] de e::m yazma becerisi olur evet.
176 R: Yazma ama yazma becerisi çok ön plana çıkıyo mu?
177 R : Pek  ıkmıyo  nk  e:m müřterilerle sürekli e:m yüzyüze iletişim halinde olduęunuzdan
178 konuřma becerisi daha ön planda.
179 R: Duyduęunu anlama da galiba [ n]
180 R : [Tabi] kesinlikle duyduęunu anlayıp onu tabi yorumlayabilme
181 de çok önemli
182 R: Okuma metin metinleriyle çok karřılařıyorsunuz mu Almanca okuma metinleriyle?
183 R : Okuma metinleriyle karřılařmıyoruz sadece yani rezervasyonları alırken e:m ihtiyacımız
184 oluyo onları da zaten belli bařlı kavramlarını öğreniyoruz.
185 R: Telaffuz çok önemli mi?
186 R : Evet yani telaffuzu [doęru]
187 R: [doęru] telaffuz et yapması.
188 R : Kesinlikle yani doęru telaffuz etmesek o kelimeyi mesela turist anlayamayabiliyo ve  z me
189 kavuřtırmada yani zaman daha geç yani.
190 R: Mesleki terimler çok önemli mi? Verilmesi.
191 R : Evet mesleki terimler de çok önemli mesela e:m örnek veriyim check-in check-out gibi
192 terimlerde onların ne anlama geldięini kesinlikle bilmeliyiz.
193 R: Veya yiyecek içecek hizmetlerinde
194 R : Kesinlikle evet.
195 R: Yiyecek içeceklerin adları.
196 R : Evet yoksa otelden memnun kalmayabilirler ve Türkiye hakkında izlenimleri iyi olmayabilir
197 bunun için elimizden gelen gayreti göstermeliyiz.

- 198 R: E::m dil bilgisi sizce önemli mi?
- 199 Rö: Dil bilgisi geri planda dil bilgisi şöyle diyelim sadece yani doğru cümleyi kurmada yarıyo.
- 200 Daha çok konuşma
- 201 R: [Konuşma]
- 202 Rö: [Becerisi] ön planda [turizm sektöründe.]
- 203 R: [Anlıyorum.] Başka sizin önerileriniz var mı?
- 204 Rö: Başka benim önerim. Var evet. Yani elimizden geldiğince turistlere yani yardımcı olmaya
- 205 çalışmalıyız yani bi kere bu mesleği seçeceğimiz zaman o kavramları çalışmalıyız bi genel
- 206 kültür kültürümüz kesinlikle olması lazım. Sorunlara çözümü hemen kavuşturmalıyız yani
- 207 benim önerilerim böyle.
- 208 R: Sizin başka katmak istediğiniz var mı hani az önce e:m konular konuştuk başka şeyler
- 209 konuştuk iletişim sorunları konuştuk. Katmak istediğiniz herhangi bişey var mı?
- 210 Rö: Katmak istediğim bişey. Tabi e:m insanlar tabi e:m iletişim sorunları illaki yaşayabiliyo ama
- 211 bu mesleği seçerken tabi bunları göz önünde bulundurarak bişeylere karar vermek gerekiyo
- 212 ve bu mesleği seçip doğru dürüst yolda ilerlemenin de çok önemli yani Türkiye hakkında
- 213 genel bi izlenim çünkü bizim sayemizde bırakılıyo ve elimizden gelen gayreti gösterip
- 214 turistleri en iyi şekilde ağırlamamız lazım.
- 215 R: Aklıma bişey geldi. Stajyerler sizin otelinizde stajyerler çok var mıydı?
- 216 Rö: Stajyerler bizim otelimizde çok yoktu sadece bi tane vardı.
- 217 R: Almanca e:m almancası nasıldı iyi bi seviyede miydi?
- 218 Rö: Almancası:ı hiç yoktu. Rusçası vardı.
- 219 R: Almanca seçmiş miydi? E:m e:m mesleki liseden?
- 220 Rö: Yok seçmemişti
- 221 R: Ha.
- 222 Rö: Rusça olarak.
- 223 R: Anlıyorum.
- 224 Rö: Seçmişti ve tercih etmişti. Yani Almandadada diğer personeller zaten bi sorun olduğunda
- 225 müdahale ediyodu.
- 226 R: Meslek lisesi mezunu çok var mıydı sizin o okulda şey pardon otelde.
- 227 Rö: Vardı evet. Üniversite mezunları daha az sayıdaydı.
- 228 R: Lise mi mesleki lise mi? Bilginiz var mı?
- 229 Rö: O konuda pek bilgim yok ama tahminlerime göre lise olması lazım.
- 230 R: Anlıyorum. Teşekkür ederim R. Bey.
- 231 Rö: Rica ederim.
- 232 R: Sağ olun.

ANHANG 14. EXPERTENINTERVIEWS 10

10MBaMuğ

- 1 R: E:m ilk olarak adınız soyadınız.
- 2 Ay: E:m adım A. K. Y.
- 3 R: Yaşınız.
- 4 Ay: E:m yaşım yirmi bir.
- 5 R: Hangi şehirde çalıştınız turizmde?
- 6 Ay: E:m ben Muğlaya bağlı Fethiye ilçesinde çalıştım.
- 7 R: Otelinizin ismi.
- 8 Ay: E:m S.
- 9 R: Sah ra
- 10 Ay: Su.
- 11 R: Su. E::m kaç yıldır çalışmıştınız.?
- 12 Ay: E:m bi üçüncü sezonum oldu evet üçüncü sezonum bu yı benim bu yıl.
- 13 R: Oteldeki durumunuz çalışan mı stajyer miydi?
- 14 Ay: Çalışan.
- 15 R: Oteldeki göreviniz neydi?
- 16 Ay: E:m ben otelde barmen olarak çalışıyodum.
- 17 R: Eğitim durumunuz?
- 18 Ay: Lisans.
- 19 R: Üniversiteyi hala okuyo musunuz?
- 20 Ay: Evet.
- 21 R: Almancayı nasıl öğrendiniz?
- 22 Ay: E:m Almancayı yurtdışında yetiştirdim bi yaklaşık olarak sekiz yıl orda kaldım.
- 23 R: Ha kaç yaşında gittiniz?
- 24 Ay: Dokuz.
- 25 R: Dokuz. E:m liseye kadar orda mıydınız?
- 26 Ay: Ortaokul.
- 27 R: Ortaokul.
- 28 Ay: Evet.
- 29 R: Eğitim hayatınız boyunca hiç mesleki Almanca dersi aldınız mı?
- 30 Ay: Hayır.
- 31 R: Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 32 Ay: Almanca ve orta seviyede İngilizce.
- 33 R: Almancanız ileri seviyede?
- 34 Ay: Evet. Daha iyi.
- 35 (+)
- 36 R: Otelinizde Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkelerden geliyordu?

- 37 Ay: Genellikle Almanca konuşan turistlerimiz Almanyadan geliyordu. En fazla Almanyadan
38 gelen vardı. E:m Fransadan gelip Almanya sınırında yaşayan Fransa sınır Fransa Almanya
39 sınırında yaşayan Fransızlar oluyodu.
- 40 R: İsviçre?
- 41 Ay: E:m aynı şekilde İsviçreden de gelen vardı evet.
- 42 R: Avusturyadan mı daha [çok geliyordu?]
- 43 Ay: [Avusturyada] hayır hayır. İsviçreden de gelen vardı.
- 44 R: Hıhı.
- 45 Ay: Ve Çek Cumhuriyeti e:m sınırında Almanyaya yakın sınırda yaşayan Çekler de geliyordu
46 onlar da Almanca biliyodu.
- 47 R: Onlarla [Almanca]
- 48 Ay: [Evet.] Evet.
- 49 R: İletişim kuruyosunuz.
- 50 Ay: Onlarla da iletişim kurabiliyodum evet.
- 51 R: E:m Alman gelen Alman profiliniz nasıldı? Çocuklu aile, genç çift.
- 52 Ay: Genellikle genç çift daha fazla ağırlıklıydı genç çift daha ağırlıklı oluyodu. Zaten belirli
53 dönemlerde belirli e:m ağırlıklarımız oluyodu.
- 54 R: Yazın mı gençler geliyor?
- 55 Ay: Evet. Evet. Yazın gençler daha çok geliyordu.
- 56 R: Atmış yaş üstü?
- 57 Ay: Onlar işte dokuzuncu aydan sonra yani belirli sezonun
- 58 R: Kış sezonu
- 59 Ay: Evet kış sezonuna doğru ilerledikçe. Yaş ortalaması da çıkıyodu.
- 60 R: Söyle bi soru sorsam. Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde
61 olan personel hangisi?
- 62 Ay: Ben kendi açımdan e:m bizdik bendim söylüyüm çünkü [turistler]
- 63 R: [Barmen] mi diyebiliriz.
- 64 Ay: Ben barmen diyebiliriz normalde animatör derler animatörlerde çok ili içli dışlıdır
65 müşterilerimizle ama biz hani barmenlerden biz de çok iyidik sürekli hani.
- 66 R: Ne konuşuyodunuz?
- 67 Ay: E:m ne konuşuyoduk. Hani nerden geldin ne yaptın bi de sürekli benim Almancamı da
68 sorarlardı nasıl Almancan diye neden nerden öğrendin diye anlatırdım. Ne yapıyosun ne
69 ediyorsun neden burda çalışıyosun diye sor sorular da sorarlardı ve e:m buldukları
70 bölgede neleri ne taraf nereli nereleri gezeceklerini bize sorarlardı sürekli
- 71 R: Konuşma [diyalogları geçiyo.]
- 72 Ay: [E:m] Evet evet daha önce Türkiyeye geldiklerini geldik geldiklerini
73 sorardık biz daha önce geldiler mi nerelere geldiler nereye gittiler Türkiyeyi nasıl buluyolar.
- 74 R: Hıhı.
- 75 Ay: Ekonomik durumumuzdan da bahsederdik.
- 76 R: Şöyle bi sorsam soru sorsam. Resepsiyonist mi yoksa barmen mi

- 77 Ay: Kesinlikle barmen. Yani turizmde kesinlikle barmen.
- 78 R: Tamam.
- 79 Ay: Sade barmen.
- 80 R: E:m bi de şöyle bişey sormak istiyorum çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda
- 81 iletişim kurulmakta?
- 82 Ay: İşte az önce de gene bahsettiğim gibi sade buldukları bölgelerde nereleri
- 83 gezebileceklerini sorarlardı bize. Ne nasıl bi aktivite yapabileceklerini sorarlardı.
- 84 R: E:m genel olarak alsak. Garson
- 85 Ay: Evet.
- 86 R: Garson desek.
- 87 Ay: Evet.
- 88 R: Garson ne konuşuyo bi turistle
- 89 Ay: E:m bizim otelimizde bizim konseptimizde vardı bu normalinde garsonların fazla içli dışlı
- 90 olamazdı iletişim olamazdı sadece servis
- 91 R: Az mı konuşuluyo [servisle.]
- 92 Ay: [Evet az] konuşulurdu. Evet garsonlarla fazla muhattap olunmazdı.
- 93 R: Ne konuşur konuşuyolardı. Az derken.
- 94 Ay: Ya şimdi garsonlardan ben hani birebir görmedim nasıl konuşurlar ne konuşurlar sürekli
- 95 biz barın içinde olduğumuz için.
- 96 R: Tamam. [Tamam.]
- 97 Ay: Çok fazla [bişey] [diyemiycem.]
- 98 R: [Tamam.] Tamam. Resepsiyonist hakkında bişey diyebilir
- 99 misiniz?
- 100 Ay: E::m resepsiyonistlerde genellikle otelimizin e:m durumundan e:m bahsederlerdi sadece
- 101 durumundan değil neler [yapabileceklerini.]
- 102 R: [Otel tanıtımı mı?]
- 103 Ay: Otel tanıtımını ve başka bölgelerde nereleri gezebileceklerini bütün enfo informasyonları
- 104 resepsiyondan alabiliyolardı.
- 105 R: E:m selamlaşma oluyo muydu sık?
- 106 Ay: Kesinlikle. Sık. Sürekli.
- 107 R: Yol adres tarifi.
- 108 Ay: Biz yani kendi açımdan eğer biz otelde ol
- 109 R: Genel olarak düşünsek garsonunu tutun animatörünü [tutun resepsiyonu.]
- 110 Ay: [Tabi canım tabi canım] yardım
- 111 ediyolardı kesinlikle çok yardım ediliyodu.
- 112 R: Konuk memnuniyeti kime belirtiliyodu konuş şikayetleri
- 113 Ay: E:m bunları e::m gelen firmalar aracılığıyla onlara belirtiyolardı bizim özel sayfamız da
- 114 vardı bütün otellerin sayfaları olur oraya yazabiliyolardı ya da resepsiyondan belirli bi e:m
- 115 halkla ilişkiler e:m de çalışan vatandaşlarımız vardı bunlara bildiriylardı. Bunlar defter
- 116 tutabiliyolardı oraya yazabiliyolardı.

- 117 R: Evet. Yeniden döş e:m dönsek animatör ne yapıyo ne konuşuyo turistle?
- 118 Ay: Animatörün e:m genel olarak görevi müşterileri memnun etmek yani aktiviteler yapmak
- 119 eğlendirmek
- 120 R: Hıhı.
- 121 Ay: Hani zamanını değer eğlendirecek eğlenceli bi biçimde geçirebilmek için çaba
- 122 gösteriyolardı sürekli bu.
- 123 R: Ne konuşuyolardı?
- 124 Ay: Valla animatörlerle içli gerçi ben de zaten bi hani öyle bakıyorum kendime animatör gibi
- 125 bakıyorum ama
- 126 R: Barmen
- 127 Ay: Barmendim sade çünkü sürekli biz de içli dışlı olurduk muhabbet ederdik. Bunlarla da
- 128 sürekli buydu. E:m sürekli muhabbet ederlerdi canları sıkılmamaları için onlara eşlik
- 129 ederlerdi beraber yerlerdi otururlardı şey yaparlardı aktivitelerde bulunmalarını sağlardı
- 130 oyun olsun her alanda olsun.
- 131 R: E:m halkla ilişkiler personeli?
- 132 Ay: Hiç fazla görmedim hiç fazla bi bilgi veremicem.
- 133 R: Konulara gelsek yeniden. E-posta yazmayı kim yapıyodu yazılıyo muydu hiç öyle bi bilginiz
- 134 var mı eposta yazılıyo muydu çalışana e:m pardon. [Turist]
- 135 Ay: [Kesinlikle] kesinlikle yani
- 136 turistler e:m müşteri e:m personel memnuniyetini kesinlikle dile getiriyolardı söylüyolardı.
- 137 Yani kesinlikle yazıyolardı. Teker teker depart belirli böl bölgelerden kimler [memnun
- 138 oldular.]
- 139 R: [E formlara ya] şey yaz hani dilekçe mi?
- 140 Ay: Evet form evet kesinlikle formdu. Zaten
- 141 R: Form mu dolduruyolardı?
- 142 Ay: Evet değer verirken zaten otelimize değer verilirken zaten belirli bölümlerle ayrılmıştı bu
- 143 belirli bölümlere ayrılmıştı.
- 144 R: Ha formlarda.
- 145 Ay: Evet. Evet. Ona göre de değer veriyolardı internet sayfasından.
- 146 R: Tamam. E:m şimdi şu kat hizmetlerindeki kişiler var ya [house keeping]
- 147 Ay: [house keepingdekiler] evet.
- 148 R: Bunlar ne yapıyo bunlar turistlerle çok konuşuyo mu?
- 149 Ay: E:m bunlar fazla hayır fazla iletişim içinde olmuyolardı ama gene de bi şekilde e::m
- 150 R: Çok basit.
- 151 Ay: Yani aynen öyle evet.
- 152 R: Örneğin temiz havlu istesem ben kimden isticem ben?
- 153 Ay: Bunu müşterilerimiz genellikle hani biz barmenler alakasız bi konu olduğumuzdan
- 154 olduğumuz halde bize de soruyolardı. Yani sorabilecekleri herkese soruyolardı.
- 155 R: Ha soruyolardı.
- 156 Ay: Evet. Genellikle yönetiliyodu yönlendiriliyodu otomatikmen.

- 157 R: Çalıştığınız otelde en çok hangi alanda iletişim sorunları yaşanmakta. En çok yiyecek
158 içecek mi konaklama mı yoksa eğlence hizmetlerinde mi sorun çıkıyordu. İletişim sorunları
159 en çok nerde çıkıyordu?
- 160 Ay: E:m turistlerle müşterilerimizle mi?
- 161 R: Turistle çalışan arasında. Evet.
- 162 Ay: Turistle çalışan arasında. Genellikle yemek kısmında olurdu. Çünkü hani insanlar sürekli
163 e:m farklı tatlar aradıkları için, herkezin tad damağı bir olmadığı için uyuşmadığı için onun
164 için hani
- 165 R: Orda sorun var.
- 166 Ay: Genellikle ordan sorun çıkıyordu evet.
- 167 R: Ama iletişim sorunu nerde çıkıyordu. Hani anlaşılmaazlık yanlış anlaşma, yanlış [anlama.
168]
- 169 Ay: [O bütün] O bütün alanlarda olabiliyordu ya. O müşteriye müşteriye bağlı oluyodu
170 genellikle. Hani biz ne kadar iyi olmaya çalışsak bile genellikle bi yerden kopuyodu bi
171 bağlantı.
- 172 R: O zaman size şöyle bi soru sorsam. Sizce iletişim sorunu niye çıkar ?
- 173 Ay: Bence iletişim sorunu niye çıkar e:m ona şöyle söylüyim. Eğer müşteri ile personel birbirine
174 uymuyorsa yani e:m kafa dengi bir değilse ki bende bende öyle hiç ol olmamıştı öyle bişey
175 yoktu. Bundan çıkabilir ya da resepsiyondan genellikle oluyo rezervasyonlarda bazen
176 hatalar oluyodu ondan dolayı resepsiyonla bi iletişim bozukluğu anlaşmazlı anlaşmamazlık
177 çıkıyordu.
- 178 R: Hani etrafınızda gördünüz mü turistin hızlı konuşmasından dolayı iletişim sorunu yani
179 anlamaması çalışanın dil dili yetersiz.
- 180 Ay: Tabi canım evet. Evet evet yetersiz olanlarda vardı stajyerlerimiz vardı ve bunlara biz
181 yardım ediyoduk özellikle bizim barda bi kaç tane stajyerimiz vardı.
- 182 R: Çok güzel. Stajyerler. Stajyerler e:m şey miydi? E:m mesleki lisesinde [Almanca]
183 Ay: [Evet.]
- 184 Evet.
- 185 R: bölümünden gelen mi
- 186 Ay: Hayır onlar direkman turizm okuyolardı. [Turizm staj yapıyolardı]
- 187 R: [Turizm okuyolar ama] onlarda da alan alan
188 var. Almanca dilini seçenler var İngilizceyi seçenler var. Rusçayı seçen var Çinceyi seçen
189 var. E:m size gelen Almanca e:m Almanca'yı seçen stajyerler var mıydı?
- 190 Ay: Yoktu. Hayır yoktu.
- 191 R: Yoktu. Ama dil seviyesine baksak genel olarak nasıldı?
- 192 Ay: E:m orta [diyim.]
- 193 R: [Orta.] Hani anlaşabiliyorlardı mıydı?
- 194 Ay: Anlaşabiliyorlardı evet anlaşabiliyorlardı.
- 195 R: Turistler.
- 196 Ay: Eğer bi sorun çıktığında zaten biz otomatikman barmen olarak biz iletişime giriyoduk.

- 197 R: Kültürel farklılıklardan e::m iletişim sorunları çıkıyomuydu iki kültürün farklı olmasından
198 dolayı?
- 199 Ay: Ya kesinlikle e::m kültürel farklılıklar oluyodu var. Kültürel farklılıklar oluyodu ama e:m
200 bizim ülkemizin kültürünü bildikleri için ona göre buraya geldiklerinde ona göre
201 davranıyolardı zaten. Hani bi e:m uyum sağlayabiliyolardı diyim size.
- 202 R: A. Bey size bir başka sorum. Mesleki Almanca ders kitabı nasıl olmalı sizce? Hangi
203 beceriler yer verilmeli bi Mesleki Almanca ders kitabında ne düşünüyosunuz?
- 204 Ay: E:m kesinlikle ilk başta dil, sadece dil değil ayrıyetten bu insanların kültürünü bilme
205 R: Tamam.
- 206 Ay: Davranışları
207 R: Evet.
- 208 Ay: Olması lazım.
- 209 R: Şimdi konuşma saydığım becerilerinden hangileri hani sıralandırsak şimdi. Konuşma
210 becerisi duyduğunu anlama okuduğunu anlama yazma becerisi ilk sırada hangisi gelmesi
211 gerekiyo bi Mesleki Almanca ders kitabında?
- 212 Ay: Duyduğunu anlama.
- 213 R: Duyduğunu anlama. E:m e:m oku şey konuşma becerisi çok önemli mi?
- 214 Ay: Kesinlikle evet kesinlikle.
- 215 R: Kaçınıcı sıraya sokarsınız?
- 216 Ay: Onu ikinci.
- 217 R: Sonra yazma mı yoksa okuduğunu anlamamı sizce?
- 218 Ay: Okuduğunu anlama.
- 219 R: Okuduğunu anlama.
- 220 Ay: Evet.
- 221 R: E:m teleffuz çok önemli mi? Ders kitabında olması gerekiyo mu?
- 222 Ay: E::m telaffuz kesinlikle önemli. Yani eğer hiç Almanca almamış bir personel olur ise, çünkü
223 karşı taraftaki kişinin anlama ihtimali biraz yükseliyo ne kadar Alman olsa bile. Telaffuz
224 önemli evet.
- 225 R: Mesleki terimler çok önemli mi?
- 226 Ay: Kendi bölümlerimiz evet önemli mesleki terimler önemli evet.
- 227 R: Verilmesi çok önemli diyosunuz.
- 228 Ay: Evet.
- 229 R: Evet. Almanca dil bilgisi çok önemli mi? Çalıştığınız yerde de gördüğünüz gibi e:m önemli
230 mi yani e:m Almanca dil bilgisi verilmesi gerekiyo mu? Sizce?
- 231 Ay: E::m bizim otelimize verilmesi gerekiyo çünkü otel Alman ağırlıklıydı ve genellikle yeteri
232 kadar Almanca bilen personelimiz yoktu.
- 233 R: Ama ya yazma becerinizi çok kullanıyo muydunuz?
- 234 Ay: Hayır hayır
- 235 R: Diğer personel
- 236 Ay: Genellikle e:m konuşma oluyodu.

- 237 R: Konuşma.
- 238 Ay: Konuşma ve dinleme. Evet bu.
- 239 R: E:m hangi hiç gördünüz mü yazma becerisini kullanan bi personel gördünüz mü hani e-
240 posta yazabilir başka bişey yapabilir.
- 241 Ay: Halkla ilişkiler bu konuda yazma
- 242 R: Olabilir diyosunuz
- 243 Ay: Evet.
- 244 R: Sizin başka belirtmek istediğiniz, öneriniz ya da e:m tüm konuştuğumuz şeylerde söylemek
245 istediğiniz bişey var mı?
- 246 Ay: E:m kesinlikle eğer turizmde çalışan biri personel olarak ben şunu söylemek istiyorum. Bi
247 keresinde ülkemizi e:m gelen kişilere çok iyi bir şekilde e:m tanıtmak, karşılamak e:m
248 öğretmek kültürümüzü aynı şekilde öğretmeyi ve iletişimi Türklerin hani asıl Türklerin nasıl
249 bi kültür olduğunu nasıl bi kültürde olduğunu ve e:m geldikleri yerlerde neler
250 yapabileceklerini
- 251 R: Evet.
- 252 Ay: Göstermek isterim ve ayrıca e::m onu memnun bi şekilde geri evine göndermeyi
- 253 R: Bunların çok önemli [olduğunu söylüyoruz.]
- 254 Ay: [Evet. Kesinlikle] kesinlikle.
- 255 R: Söylüyorsunuz
- 256 Ay: Evet.
- 257 R: Tamam. Teşekkür ederim.
- 258 Ay: Rica ederim.

ANHANG 15. EXPERTENINTERVIEWS 11

11MAnAnt

- 1 R: Öncelikle isminiz adınız soyadınız?
2 Ni: N. İ.
3 R: Yaşınız İlbay Bey?
4 Ni: Yirmibeş.
5 R: Çalıştığınız hangi şehirde çalıştınız?
6 Ni: E:m Antalyada.
7 R: Otelin ismi?
8 Ni: S. otel.
9 R: S. otel
10 Ni: S.
11 R: S.
12 Ni: Hıhı
13 R: Kaç yıldızlı otel?
14 Ni: Dört yıldızlı.
15 R: Kaç yıl turizm sektöründe çalıştınız?
16 Ni: İki sezon çalıştım.
17 R: Orda ş:ş çalışan mıydınız yoksa ştajyer miydiniz?
18 Ni: Çalışan.
19 R: Oteldeki göreviniz neydi?
20 Ni: Animatör.
21 R: Eğitim durumunuzu öğrensem?
22 Ni: Üniversitede okuyorum.
23 R: Almancayı nasıl öğrendiniz?
24 Ni: Almanyada doğdum büyüdüm.
25 R: Kaç yaşında geri döndünüz?
26 Ni: E:m ondört yaşında geri döndüm.
27 R: E:m hiç mesleki Almanca dersi aldınız mı?
28 Ni: Mesleki:i Almanca almadım.
29 (+)
30 R: Başka hangi dilleri biliyorsunuz?
31 Ni: Almanca sadece İngilizce de biraz var.
32 R: Biraz, temel seviye mi başlangıç temel [seviye mi?]
33 Ni: [başlangıç] denilebilir.
34 (+)
35 R: Otelinize Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkelerden geliyolardı?
36 Ni: Almanyadan e:m

- 37 (+)
- 38 R: Almanya dışı İsviçre, Avusturya,
- 39 Ni: Avusturyaydı sanırım öyle pek e:m Almanca konuşupta başka ülkelerden gelen yoktu
- 40 geneli Almandı.
- 41 R: Almandı. E:m gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile, genç aile.
- 42 Ni: Otelimiz biraz e::m aile oteliydi o yüzden geneli aileydi.
- 43 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
- 44 hangisiydi?
- 45 Ni: Animasyon.
- 46 R: Animasyon. Çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda iletişim kurulmakta
- 47 isterseniz sizden yola çıkarak anitö animatörlük yaptınız.
- 48 Ni: Hıhı.
- 49 R: Siz ne konuşuyodunuz turistlerle ne gibi diyaloglar geçiyodu?
- 50 Ni: Öncelikle kim olduğumuzu öğrenmeye çalışıyorlardı Almanca'yı nasıl öğrendiğimizi
- 51 R: Evet.
- 52 Ni: Nerelerde kullandığımızı falan ondan sonra ülke genelinde biraz bilgi almak istiyorlardı işte
- 53 Türkiye hakkında nasıl olduğu
- 54 R: Tarihsel olarak da mı
- 55 Ni: Yok tarihsel pek girmiyorlardı hani günümüz yaşam nasıl yaşanılabilir
- 56 R: Evet
- 57 Ni: Burda e::m asgari ücretleri falan soruyorlardı onlarla insanlar yaşayabiliyo mu?
- 58 R: Hıhı
- 59 Ni: Yaşam durumunu soruyorlardı genellikle.
- 60 R: Başka aklınıza gelen konular var mı animatörlük yaptığınızda ve konuştuğunuz şey.
- 61 Ni: Yok öyle pek havadan sudan konuşuluyodu.
- 62 R: E:m garsonla devam etsek. Garson, servis elemanı.
- 63 (+)
- 64 Ni: Onlarla
- 65 R: Onlar ne konuşuyodu turistlerle.
- 66 Ni: Onlarla e:m aslında pek bi diyalogumuz yoktu bizim animatörler olarak
- 67 R: Ha [bi bilgi]
- 68 Ni: [Pek]
- 69 R: [Var mıydı?]
- 70 Ni: [Samimiyetimiz] yoktu yani
- 71 R: Hıhı.
- 72 Ni: Konuşmuşluğumuz pek olmuyodu.
- 73 R: E:m bunlar şey için de mi geniş e:m geçerli e:m yani oda kat görevlisi hiç bi diyalog gör
- 74 duyduunuz mu ne konuştular turistlerle falan bi bilginiz var mı N. bey?
- 75 Ni: Ya garson e:m aslında barmenlerle e:m
- 76 R: Evet

- 77 Ni: E:m konuşuyolarsa konuşuyolar onlarda [aynı şekilde]
- 78 R: [ne gibi diyaloglar?]
- 79 Ni: Aynı muhabbetler veya e:m içecekler hakkında öyle konuşuyolar.
- 80 R: İçecek
- 81 Ni: Hıhı
- 82 R: Yiyecek hakkında
- 83 Ni: Hıhı.
- 84 R: Selamlaşma çok sık oluyo muydu turistle çalışan arasında?
- 85 Ni: Yani evet bi biz her zaman yani her gördüğümüzde e:m en: ufak şekilde hani bi: elimizi
- 86 uzatıyoduk selam veriyoduk.
- 87 R: Konuşma:a ne diyodunuz meraba hoşgeldiniz mi tarzında mı nası [gelişiyodu]
- 88 Ni: [Yok Alman ca]
- 89 konuşuyoduk hani
- 90 R: E:m ne [diyodunuz]
- 91 Ni: [Halo hi]
- 92 R: Hıhı
- 93 Ni: Gibi hani kısa şeylerle nasılsın
- 94 R: Hıhı yol adres tarifi hiç yaptınız mı?
- 95 Ni: Almanca olarak yaptım evet.
- 96 R: S:s turist geldi [size]
- 97 Ni: [Ge]
- 98 R: Sordu
- 99 Ni: Genellikle pazarları falan soruyolardı nerede alışveriş yapabileceklerini falan,
- 100 R: Otel tanıtımı
- 101 Ni: Otel tanıtımı bizim görevimiz değildi.
- 102 R: Başkaları mı yapıyodu?
- 103 Ni: Hıhı
- 104 R: Kim yapıyodu [bilginiz var mı?]
- 105 Ni: [Onu] e:m özel yani geldikleri turların [tur reh]
- 106 R: [Rehberler]
- 107 Ni: Rehberler genellikle yapıyodu.
- 108 R: E:m resepsiyon e:m rezervasyon yani resepsiyonda çalışan kişi ne yapıyodu bi bilginiz var
- 109 mı?
- 110 Ni: Resepsiyona kayıt yapıyodu e:m odaları işte kaç çocuklu geldiklerine göre müşterilere
- 111 veriyolardı.
- 112 R: Oda
- 113 Ni: [Şikayet]
- 114 R: [Tanıtımı]
- 115 Ni: Oda tabi oda tanıtımı şikayetler
- 116 R: Evet

- 117 (+)
- 118 R: Halkla ilişki:ler personeli hiç gördünüz mü ne yap ne yapıyo ne konuşuyo turistleri onla ilgili
- 119 bir bilgi [verebilir misiniz?]
- 120 Ni: [E:m] bizim halkla ilişkilerimiz bi iki üç hafta çalıştı ondan
- 121 sonra ben görmedim ama arkadaşım
- 122 R: Evet.
- 123 Ni: Halkla ilişkilerde çalışmıştı o da bi nevi bizim yaptığımız görevi yapıyordu işte müşterilerle
- 124 konuşup memnun olup olmadıklarını soruyolar
- 125 R: Evet.
- 126 Ni: Şikayet olduğunda veya istek olduğunda onları halletmeye çalışıyolardı.
- 127 R: Şöyle bi soru sorsam en çok hangi hizmet alanında turistlerle iletişim sorunu yaşanmaktadır
- 128 sizin otelinizde yani e:m yiyecek içecek hizmetlerinde mi eğlence hizmetlerinde mi
- 129 konaklama hizleri hizmetlerinde mi.
- 130 N: Bizim otelimizde e:m sezon içinde hiç bişeyde sorun yoktu
- 131 R: Hıhı
- 132 Ni: Herşey güzel gidiyodu ama sezon sonunda yiyecekler biraz sıkıntılı olmaya başladı ve geneli
- 133 yiyeceklerden şikayetçiydi.
- 134 R: Ha turistler
- 135 Ni: Hıhı
- 136 R: Yiyecek ama iletişim sorunu olarak bişe çıkıyo muydu hani
- 137 Ni: İletişim sorunu yoktu.
- 138 R: Yoktu.
- 139 Ni: Yani e::m bütün personel dile hakimdi.
- 140 (+)
- 141 R: Şimdi sizden öneriler istesem e:m diyelim mesleki Almanca eğitiminde e:m öncelik olarak
- 142 konuşma becerisi mi, duyduğunu anlama, okuduğunu anlama, yazma becerisi hangisi birinci
- 143 sırada gelmesi gerekiyo?
- 144 Ni: Hangisi birinci sırada gelmesi gerekiyo e:m
- 145 R: Konuşma mı, okuduğunu anlama mı, yazma mı, dinleme mi?
- 146 Ni: İlk önce bi anlama geliyo yani
- 147 R: Hıhı
- 148 Ni: Dinleyerek yani karşıdan aldığımız
- 149 R: Evet
- 150 Ni: Söylenileni direk anlayabilmek
- 151 R: Hıhı
- 152 Ni: Onu kağıda döküebilmek e:m aslında hepsi birbiriyle bağlantılı [hepsi]
- 153 R: [Ama şu] örneğin diyelim
- 154 rem yazma becerisi çok:: işinize yaradı mı yada kullandınız mı çalıştığınız otelde [bişeyler]
- 155 Ni: [Çalışma] ya çalıştığım otelde [yoktu]
- 156 R: [Turistler] evet

- 157 Ni: Hani animatör olarak yazma becerisine ihtiyacın yok [sadece]
158 R: [Genel] olarak personelleri
159 düşünsek çok yazma becerisine gerek kalıyo mu?
160 Ni: Ya resepsiyonda kalıyo
161 R: Resepsiyonda
162 Ni: [Resepsiyonda]
163 R: [Ne gibi]
164 Ni: Ya o::o e:m bilgisayara girdiler çıktılar
165 R: Ama [Türkçeyle]
166 Ni: [Almanyayla bağlantılı]
167 R: Ha:a Alman Almancayı kasediyodum ben
168 Ni: Tabi Almanca almanyayla bağlantıları
169 R: E-postayı yazma
170 Ni: Tabi yazışmalar
171 R: Anladım e::m Almanca dilbilgisi çok önemli mi?
172 Ni: Dilbilgisi
173 R: Yani nasıl sıralandırırınız birle beş arasında Almanca [dilbilgisini]
174 N: [Dilbilgisine] hiç önem e:m önem
175 vermiyolar burda yani bizim animasyonda bi arkadaşımız da vardı
176 R: Evet
177 Ni: Almanca dilbilgisi hiç yoktu e:m bi nevi tarzınca konuşuyodu
178 R: Evet
179 Ni: Yani onlarla iletişim kurabiliyodu.
180 R: Anlaşmak önemli.
181 Ni: Tabi.
182 R: E::m telaffuz kaç puan verirsiniz birle beş arasında [önem açısından]
183 Ni: [Onu]
184 R: Beş desek düş en önem en çok puan olsa?
185 Ni: Telaffuzun da pek bi önemi yok yani ona da bir bir iki diyebiliriz.
186 R: Tamam sizin başka önerileriniz yada söylemek istediğiniz bişey var mı?
187 Ni: Yok aslında hani Almanca bu turizm işinde
188 R: Evet.
189 Ni: Önemli bi:i yer kaplıyo zaten
190 R: Evet.
191 Ni: Alman turist çok geldiği için Almancanın da o kadar çok iyi olması önem taşıyıyo yeter ki
192 onlarla iletişim kurulabilsin.
193 R: Size bişiy daha sormak istiyorum da stajyer çalıştığınız yerde çok stajyer var mıdır meslek
194 mi meslek liselerinden gelen
195 Ni: Yok
196 R: Yok. Teşekkür ederim.

- 197 Ni: Ben teŖekkür ederim.
198 R: Saęolun.

ANHANG 16. EXPERTENINTERVIEWS 12

12MAnAnt

- 1 R: Öncelikle adınız soyadınız
- 2 Ei: E. İ.
- 3 R: Yaşınız E. Bey?
- 4 Ei: Yirmi üç
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
- 6 Ei: Antalya S. S. Otel
- 7 R: S.
- 8 Ei: S.
- 9 R: R ile mi?
- 10 Ei: Evet.
- 11 R: Se re nis otel. E::m kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
- 12 Ei: Ortalama beş
- 13 R: Ortalama beş yıldır. E:m durumunuz orda çalışan mı stajyer mi?
- 14 Ei: Çalışan
- 15 R: Oteldeki göreviniz neydi?
- 16 Ei: Animasyon.
- 17 R: E:m eğitim durumunuz?
- 18 Ei: Eğitim durumu şuanda üniversite öğrencisiyim. Son sınıf.
- 19 R: Ne okuyosunuz?
- 20 Ei: Alman Dili Öğretmenliği.
- 21 R: Almancayı nasıl öğrendiniz?
- 22 Ei: Almancayı okul ve daha çok okul ya da e:m kendi imkanlarımla.
- 23 R: Okul derken e::m hangi okulu okulda öğrendiniz?
- 24 Ei: E:m liseden itibaren üniversitede dahil. Okulda öğrendim.
- 25 R: Anadolu lisesi meslek lisesi?
- 26 Ei: Yabancı Dil Ağırlıklı Liseydi
- 27 R: Yabancı Dil
- 28 Ei: Evet.
- 29 R: Ağırlıklı lise.
- 30 Ei: Liseden beridir yani öğreniyorum Almancayı sürekli Almanca
- 31 R: Ama bu meslek lisesi değil
- 32 Ei: Yok meslek lisesi değil.
- 33 (+)
- 34 R: Daha önce Almanca konuşulan bi ülkeye gittiniz mi?
- 35 Ei: Ya Almanyaya gitmiştim ama on günlüğüne falan hani çok uzun bi süre zarfı değil.
- 36 R: On gün.

- 37 Ei: Öyle yani gezme amaçlı.
- 38 R: Hangi ye yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 39 Ei: Almanca, İngilizce
- 40 R: E:m Almanca nasıl İngilizce nasıl?
- 41 Ei: Almanca iyi yani
- 42 R: İleri seviye.
- 43 Ei: İyi ileri seviye sayılır İngilizce de iyi hani kendimi istediğim şekilde anlatabilirim
- 44 İngilizce sıkıntı değil.
- 45 R: Evet. Otelinize en çok hangi ülkelerden geliyo turistler?
- 46 Ei: Çok Almanya.
- 47 R: Almanya.
- 48 Ei: Almanya.
- 49 R: Almanca konuşan başka ülkelerden gelenler var mı?
- 50 Ei: Var ama o kadar çok değil. Avusturya ve İsviçreden gelen de çok oluyo ama o Almanlar
- 51 kadar çok yoğun değil yani.
- 52 R: En çok Alman.
- 53 Ei: En çok Alman.
- 54 R: E:m gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile, genç çift, atmış yaş
- 55 üstü?
- 56 Ei: Benim otelim mi?
- 57 R: Evet sizin oteliniz.
- 58 Ei: Bizim otel daha çok aile oteliydi. Arada hani aileler daha çok ama genç çiftlerin de geldiği
- 59 oluyo.
- 60 R: Kaç yıldızlı otel?
- 61 Ei: Dört.
- 62 R: Dört. Yarım pansiyon.
- 63 Ei: Yok tam pansiyon all inclusive. Herşey dahil ama dört yıldız sahile uzak olduğu için
- 64 heralde bilmiyom da.
- 65 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
- 66 hangisidir?
- 67 Ei: Animasyon ve misafir ilişkileri.
- 68 R: Animasyon, Misafir ilişkileri? Misafir ilişkileri halkla ilişkiler mi oluyo?
- 69 Ei: Guest Relation halkla yani.
- 70 R: Halkla ilişkiler dimi? Evet. Ha:a tamam.
- 71 Ei: Otelde halkla ilişkiler değil onlar misafir şeyi oluyo. Mişal ne diyolar ona. E:m unuttum
- 72 şuan.
- 73 R: Tamam.
- 74 Ei: Guest relation yani guestle Gästebetreuer o ya bilmiyom ama
- 75 R: Ha tamam. Anladım. E:m o zaman en çok animatörle başlayalım o zaman. Animatör e:m
- 76 turistle ne konuşuyo E. Bey?

- 77 Ei: Ya daha çok işte zaten sorular sabit oluyo yani işte [nerelisin]
- 78 R: [Evet.] Onu bi [Nerelisin?]
- 79 Ei: [Almanyada]
- 80 yaşadın mı işte nerden öğrendin Almanyayı, işte
- 81 R: Onlar size soruyo
- 82 Ei: Genelde onlar soruyo yani nerde kalıyosun hani
- 83 R: Evet.
- 84 Ei: Kaç saat çalışıyosun işte okuyomusun işte
- 85 R: Evet.
- 86 Ei: Okuyo musun işte.
- 87 R: Evet.
- 88 Ei: Bu tarz yani genelde aynı muhab e:m sohbetler oluyo yani.
- 89 R: Gündelik e:m öz
- 90 Ei: Kaç saat çalışıyon kaç para alıyon hep böyle sorular soruyolar
- 91 R: Sizinle ilgili.
- 92 Ei: Merak ediyolar.
- 93 R: E:m siz animasyon yaparken e:m ne gibi e:m dili nasıl kullanıyosunuz yani ne
- 94 konuşuyosunuz? Animasyon yaparken Almanca kullanıyo musunuz yani.
- 95 Ei: Evet de daha çok aktivitesine göre deęişıyo yani
- 96 R: Örneęin? Bi kaç tane saysak.
- 97 Ei: Voleybol yaparken,
- 98 R: Evet.
- 99 Ei: Oynatırken sayıları sayarsın ara sıra espri yaparsın hani ortada komik bişey olduysa.
- 100 R: Evet.
- 101 Ei: Misafirleri eğlendirmeye çalışırsın işte takılırsın
- 102 R: Hıhı. Başka aktiviteler?
- 103 Ei: Genelde aktivite zamanında pek konuşmassın. En çok konuştuğun aktivite mesela darttır
- 104 botçadır. O tarz aktivitelerde daha çok
- 105 R: Hıhı.
- 106 Ei: İşte insanlar motive e eğlendirmeye çalışırsın. Baęarırsın çaęarırsın.
- 107 R: Evet.
- 108 Ei: Almanca orda genelde zaten herkes çok iyi seviyede Almanca bil bilmez hani Almanyadan
- 109 gelmedikleri için
- 110 R: Evet.
- 111 Ei: Baęara çaęara işte bi ka tek sabit kelimelerle hani
- 112 R: O kelimeleri bilmek istiyorum. Sabit dedięiniz ne gibi kelimeler?
- 113 Ei: Ja jetzt bist du dran, o yani
- 114 R: Evet.
- 115 Ei: İşte.
- 116 R: Şimdi sizde sıra.

- 117 Ei: Ja große Applaus ne o tarz yani.
- 118 R: Hıhı.
- 119 Ei: Big Applaus für Hans, Peter oder so
- 120 R: Hıhı. Anlıyorum.
- 121 Ei: Yada kötü atarsa da espri yaparsın işte Katastrophe dersin bişey dersin.
- 122 R: Hıhı.
- 123 Ei: Hani belli e:m şey kelimeler.
- 124 R: Aktivitelere göre e:m ilerliyo sizin konuştuğunuz
- 125 Ei: Hıhı.
- 126 R: Konuşma konuları.
- 127 Ei: Evet.
- 128 R: Ne gibi aktiviteler var? Voleybol dediniz dart dediniz.
- 129 Ei: Botça sahilde
- 130 R: Botça ne oluyo?
- 131 Ei: Kugelwerfen nasıl diyim so
- 132 R: Hıhı. Tamam. E:m evet.
- 133 Ei: Küçük toplar oluyo onları oynatıyoz hani bi saha içinde genelde yaşlılar oyunu
- 134 R: [Ha topları atıyorsunuz]
- 135 Ei: [İleri yaştaki Almanlar]
- 136 R: Evet. Okey.
- 137 Ei: Futbol oynarsın, su cimnastiği, su savaş cimnastiği, ae step aerobiği
- 138 R: Hıhı.
- 139 Ei: Shuffle Boat, Ping Pong yani yani bissürü çok var ya imkanın ne kadarsa o kadar aktivite
- 140 var. Havuz oyunu yaparsın suda. Su topu būs yani ne kadar su voleybolu imkan olduğu
- 141 sürece yaparsın yani
- 142 R: Şimdi e::m garsona geçsek garson ne gibi e::m konular en sık geçen konular nedir? Bi
- 143 turistle ne konuşuyodur garson?
- 144 Ei: Garson sipariş alır.
- 145 R: Evet.
- 146 Ei: Elinde tepsisi listesiylen.
- 147 R: Sipariş esnasında dediği gibi şeyler var mı?
- 148 Ei: Afiyet olsun işte
- 149 R: Evet.
- 150 Ei: Bi garsonuna göre de değişiyö yani şimdi bazı garsonlar olur misafirlerle arası iyi olur.
- 151 Mesela kendi o arada ufak tefek aralarında böyle şakalaşmalar olur espriler olur tam
- 152 olarak ne dediklerini ne biliyim hatırlamıyorum ama.
- 153 R: Meslek olarak şimdi e:m şey dediniz. E:m sipariş alırken.
- 154 Ei: Was würden Sie gerne haben? Was möchten Sie trinken? o o yani.
- 155 R: Ne içersin. Ne alırsın gibi.
- 156 Ei: Aynen.

- 157 R: Çok mu geçiyo diyalog konuk çok mu ko.
- 158 Ei: Çok geçmez çünkü işleri güçleri başından aşkın olduğu için hani mesela akşam yemeği
- 159 [saatlerinde]
- 160 R: [Kısa ve özet.]
- 161 Ei: Kısa ve özet. Hani alırlar yazarlar.
- 162 R: E:m bu bunu mu istiy o hani mm mü müdür olsun hani fazla ile garsonun fazla iletişimde
- 163 olmasını mı ister yoksa kısa mı ister?
- 164 Ei: Ya bazıları çok elit otellerde tabi garson işini yapar sadece. Ama ba mesel bazı bizim gibi
- 165 dört yıldızlı ufak otellerde ya da normal otellerde bazı garsonlarda misafirlerle tabi diyalogu
- 166 olabiliyo kısa bir dakikalık falan oluyo bazen ayak üstü de muhabbet edebilyolar bahşış
- 167 alırlar Trinkgeld falan.
- 168 R: Anladım. E::m resepsiyon. Resepsiyonda ne gibi konular geçer?
- 169 Ei: Ya resepsiyon ziyaretçiler ya o misafirler geldiğinde kayıtlarını yapar. O odaya yerleştirme.
- 170 R: Giriş çıkış.
- 171 Ei: Giriş çıkış işlemleri. Son işte oda kartları arızalanır resepsiyona giderler. Ne biliyim
- 172 odalarında bişey arızalanır resepsiyona giderler.
- 173 R: Şikâyet diyebiliriz.
- 174 Ei: Tabi
- 175 R: Hıhı.
- 176 Ei: Genelde o işleri resepsiyon halleder yani.
- 177 R: Selamlaşma sık oluyo mu?
- 178 Ei: Evet. Tabi ilk yeni gelenlerle resepsiyonda tabi yeterli seviyede Almanca bilmesi gerekiyo
- 179 yani.
- 180 R: Otel tanıtımı gibi şeyler oluyo mu?
- 181 Ei: I ih.
- 182 R: Otel e:m olmuyo.
- 183 Ei: Yani bizim otelde ben görmedim hani öyle otel tanıtım bi eleman hiç denk gelmedim yani.
- 184 R: Ya da resepsiyondaki insanlar oteli tanıtıyo mu benim havuzum böyle otelimizin havuzu
- 185 var şu şu aktiviteleri var gibi diyaloglar geçiyo mu?
- 186 Ei: Yok yok ı ih.
- 187 R: Yol adres tarifi hiç siz yaşadınız mı ya da gördünüz mü? Hani turistin bi yeri sorması
- 188 Ei: Ya bize çok soruyolar
- 189 R: Animatör e::m çok soruyolar
- 190 Ei: Bize çok s çünkü biz sürekli sahada olduğumuz için otelin içinde. Sürekli hani genelde hep
- 191 bize sorarlar yani.
- 192 R: Sık geçiyo diyosunuz.
- 193 Ei: Hıhı.
- 194 R: E:m turistik yerler hakkında hiç bilgi verdiniz mi?
- 195 Ei: Turistik yerler hakkında

196 R: Hani bi yere gitmek istiyorum yeniden yol adres gibi turistim sizin yanına geliyorum hani
197 öyle bişey yaşadınız mı hani turistik yer hakkında oraya nasıl gidilir ya da o ora hakkında
198 [bilgi alma.]
199 Ei: [Genelde] artık zaten şeyler var. Tur düzenleyenler var ekstra dışardan satıyorlar.
200 R: Rehberler turlar.
201 Ei: Sat tur e:m rafting turudur işte safaridir squad o tarz turları düzenleyenler var zaten işte
202 tekne turu falan genelde onlara gidip onlardan daha çok kira zaten adam başı günlüğü
203 kırk eurodan falan daha çok öyle yerlere gidip
204 R: Hıhı.
205 Ei: Günlük satın alıyolar yani hani. Tur satın alıyolar. Genelde bize pek sormazlar işte nereye
206 gitsem neyle gitsem falan diye ama yakınlarda mesela otelin yakınlarındaki eczanedeki
207 Einkaufena gidebilmek için
208 R: Hıhı. Alışverişe.
209 Ei: Neresi uygun neresi güzel ya da işte yakınlarda eğlenmeye gidilcek bi yer var mı? İşte
210 disko falan hani o tarz şeyleri genelde gelip bize sorarlar ama turlar gezilcek yerlerin
211 R: Aktiviteler diyelim hani aktiviteleri size soruyo ya da gidilmesi yani.
212 Ei: Ya yakında olan
213 R: Yakında olan yerleri size soruyolar
214 Ei: Ama dışı daha çok o tarz şeyleri turlar satın alıyolar artık bugün de öyle oldu yani.
215 R: Eposta yazma hani resepsiyon hiç öyle bişeyle karşılaştınız mı? Hani yazışmalar oluyo
216 mu turistlerle gel gelmeden önce ya da gittikten sonra e:m bi turiste eposta yazılıyo mu?
217 Ei: Otel tarafından yazılmaz yani ben bilmiyorum o kadar gen geniş ama hiç duymadım yani.
218 R: Duymadınız. Tamam. E::m oda kat görevlisi sık bi iletişim kuruyo mu?
219 Ei: I ih. Ya onlar genelde yabancı dil bilmiyo zaten.
220 R: Yabancı dil bilmiyo.
221 Ei: Çok az.
222 R: Hıhı. Örneğin bi havlu isteği olsa. Kime başvuruyolar? Turistler ?
223 Ei: Zaten kat görevlisine başvurmazlar onlar genelde gelir bize sorarlar ya da resepsiyona
224 sorarlar.
225 R: Evet.
226 Ei: Ya da hamamcıya falan sorarlar bazen hamamcı veriyodu bizde bu sene onları
227 R: Hıhı. Halkla ilişkilerde çalışan personel nasıl bi iletişim kuruyo turistlerle
228 Ei: Halkla ilişkiler dolaşır turistlerin sıkıntısını sorar. Kendi zaten ofisi masası oluyo genelde
229 oraya şey yapar alakartı rezervasyon falan yaptırır holiday check yorumlarını çevirir. Bu
230 turist [misafirler geldiği zaman onların şikayetini dinler.]
231 R: [Ha:a. Halkla ilişkilerdeki personel mi] yani holiday checki ne yazmışlar
232 ne gibi yorumlar var. Belki [orda yazışma] meydana gelecek.
233 Ei: [Genelde zaten] o onu onu oteldeki bütün
234 herkes ona takip ediyö da halkla ilişkilerin şeyidir onda toplanır şey olur o dikkat eder ve
235 şeyleri rezervasyonları da olur alakart restoranı olsun şey olsun.

- 236 R: O alıyo.
- 237 Ei: Misafirlerin şikayetlerini dinler aktarır diğer departmanlara.
- 238 R: İyi bi dil seviyesine mi
- 239 Ei: Genelde halkla ilişkilerin dil seviyesi çok iyidir yani iyi bilemezse zaten halkla ilişkiler
- 240 olmasının [bi anlamı yok.]
- 241 R: [Anlıyorum.]
- 242 Ei: İyi bilmek zorunda.
- 243 R: Çalıştığınız otelde en çok hangi hizmet alanında turistlerle iletişim sorunları yaşanmakta?
- 244 Yiyecek içecek hizmet alanlarında mı? Konaklama hizmeti alanlarında mı yoksa sizin
- 245 çalıştığınız eğlence hizmetle hizmet alanlarında mı en çok iletişim sorunu çıkıyo?
- 246 Ei: En çok house keepingde oluyo.
- 247 R: Ha kat hizmetlerindeki oda kat görevlileri
- 248 Ei: Evet. Oda kat görevlileri ve artı e:m havuz başındaki temizlikçiler. Genelde onların yabancı
- 249 dili iyi olmadığı için onlardan mesela bişey istedikleri zaman genelde hep gelip bize
- 250 sorarlar ya bu kadın ne dedi ne istiyö falan gibilerinden.
- 251 R: Anladım.
- 252 Ei: Çünkü mesela şemsiye ister ne biliyim şezlong ister yada başkası yerine oturmuştur falan
- 253 genelde onlarla pek anlaşamazlar. Garsonlar falan yine kurtarıyo çünkü çok şey onlar
- 254 yıllardır bu işi yaptığı için bi ka yine belirli başlı Almancaları var yani. Çok nadirdir
- 255 barmenler de öyle ama genelde housekeepingçiler pek yabancı dille alakaları olmadığı için
- 256 onlar çok zorlanıyo işte.
- 257 R: En çok orda
- 258 Ei: Evet.
- 259 R: Problem çıkıyo. E:m bi de şöyle bi soru sorsam. Sizce iletişim sorunları neden çıkar?
- 260 Turistlerin hızlı konuşmasından ya da e:m çalışanın dil becerisi e:m Almanca seviyesi
- 261 düşük olduğundan?
- 262 Ei: Çalışanın seviyesi düşük oluyo genelde dil seviyesi yani zaten turist
- 263 R: [Almancasının]
- 264 Ei: [Farkettiği zaman] yavaşlar konuşurken hani tane tane konuşur.
- 265 R: Hı: Almancasının ye yetersiz ol olduğundan diyosu diyosunuz. Kültürel farklılıklar iletişim
- 266 sorunu doğuyö mu doğruyo mu?
- 267 Ei: Ya genelde otel içinde pek olmuyö çünkü otel biraz farklı bi şey gibi hani ayrı bi ülke gibi
- 268 düşünün onu he herkes zaten farklı bi modda oluyo genelde tatil modu çalışanlar da
- 269 alışmış.
- 270 R: O zaman diyosunuz
- 271 Ei: Genellikle eğer ya ya yabancı dil bilmiyösa ondan kaynaklanıyo.
- 272 R: Anlıyorum. E:m stajyer çok var mıydı sizin okulunuzda şey okulunuzda diyorum pardon.
- 273 Ei: Otelde
- 274 R: Otelde?
- 275 Ei: Oluyo ya hani bar dep restoran

- 276 R: Anlıyorum.
- 277 Ei: Yiyecek içecek o departmanlarda falan genç çocuklar vardı bu sene çalışan.
- 278 R: Bunlar mesleki lises liselerden mi geliyo?
- 279 Ei: Onu bilmiyorum hiç.
- 280 R: Onu bilmiyorsunuz. Almanca seviyesi nasıl oluyodu o stajyerlerin?
- 281 Ei: Tek tük yani
- 282 R: Düşük? Orta?
- 283 Ei: Düşük. Düşük düşük.
- 284 R: Düşük oluyo.
- 285 Ei: Yani.
- 286 R: Gelişme görüyo musunuz?
- 287 Ei: Ya illaki illaki oluyo yani.
- 288 R: Evet.
- 289 Ei: İllaki ister istemez bişeyler öğreniyolar sürekli yani duya duya sağdan soldan. Tabiki
- 290 perfekt olmuyo ama illaki gelişyo az çok.
- 291 R: E:m bi de bişey daha sormak istiyorum e:m ne gibi önerileriniz olur bi Mesleki Almanca
- 292 ders kitabında hangi becerilere ihtiyaç duyulmakta en önemlileri hangisidir?
- 293 Ei: İlk önce diyalog ikili konuşma daha çok her departmanın misafirlere ne gibi diyaloglara
- 294 girebileceğine dair mesleki terimler olabilir kelimeler öğretilir.
- 295 R: Mesleki terimler diyosunuz.
- 296 Ei: Günlük hayat Almancası öğretilir hani çok daha geniş değil ama kendini ifade
- 297 edebilmeye yetecek kadar. Alltagssprache denilen Almanca kelimeler ve cümleler ya da
- 298 o tarz şeyler öğretilir. Ne biliyim Almanya hakkında genel bilgi verilebilir yani
- 299 Almanyada insanlar nasıl yaşar davranır neye karşı da aşırı tepki verir neyi olumlu
- 300 karşılar. Çünkü sen bilmiyosun.
- 301 R: Hıhı. Evet. Şimdi saysam konuşma becerisi, duyduğunu anlama, okuduğunu anlama,
- 302 yazma becerisi ilk sırada hangisini koyardınız?
- 303 Ei: Okuduğunu anlama şey gör duyduğunu anlama ve konuşma becerisi diyebilirim.
- 304 R: Bir duyduğunu anlama. İki konuşma becerisi.
- 305 Ei: Tabi.
- 306 R: Üç ne olurdu sizin için? Okuduğunu mu yoksa yazdığını mı yazma becerisi mi?
- 307 Ei: Yazmadır.
- 308 R: Yazma. Üç yazma diyosunuz ama yazmayı çok kullandınız mı? Hiç kullandınız mı otelede?
- 309 Yazma becerinizi?
- 310 Ei: Misafirlere karşı mı?
- 311 R: Evet.
- 312 Ei: Yok yani çok denk gel bişey de okumuyosun aslında ama bişey de yazm pek okuyup
- 313 yazma muhab diyalogu geçmiyo.
- 314 R: Bir konuş şey bir duyduğunu anlama diyosunuz değil mi?
- 315 Ei: Tabiki.

- 316 R: İki de konuşma diyosun.
- 317 Ei: Konuşma.
- 318 R: E:m dil bilgisi sizce çok önemli mi?
- 319 Ei: Ya illaki şey e:m dil öğrenirken mecbur onu da öğrenmek zorundalar ama yani ba bana
320 sorarsanız dil bilgisi çoğu insan bilmiyo oteldeki hani daha çok konuşma yönelik olması
321 daha iyi.
- 322 R: Telaffuz? Çok önemli mi?
- 323 Ei: Kelimeleri doğru söyleyebildikten sonra karşı taraf anladıktan sonra telaffuzun illa bi
324 Alman gibi konuşamazlar zaten yani çok da önemi yok önemli olan düzgün konuşmak
325 kelimeler aktarabilmek.
- 326 R: Anlıyorum. E. Bey sizin bana daha öneriniz ya da başka belirtmek istediğiniz bişey var
327 mı?
- 328 Ei: Mesleki Almanca dersi kitabı mı yoksa
- 329 R: Mesleki Almanca ders kitabı için olabilir ya da e:m başka bişey katmak istediğiniz bişey
330 varsa benim e:m saymadığım ama sizin söylemek istediğiniz bişey varsa.
- 331 Ei: Hocam valla herşeyi sordunuz yani.
- 332 R: Tamam [o zaman.]
- 333 Ei: [Pek bişey] aklıma gelmiyo yani.
- 334 R: Teşekkür ederim E. Bey.

ANHANG 17. EXPERTENINTERVIEWS 13

13WKeAnk

- 1 R: E:m öncelikle adınız soyadınız?
- 2 Mg: M. G.
- 3 R: Yaşınız M. Hanım.
- 4 Mg: Yirmi iki.
- 5 R: Çalıştığınız şehir?
- 6 Mg: Ankara J. M.
- 7 R: J. M. otelinizin ismi.
- 8 Mg: Evet.
- 9 R: E:m kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
- 10 Mg: Yedi yıldır.
- 11 R: E:m hiç stajyer olarak başladınız mı?
- 12 Mg: Evet daha önce e:m Ankara Anadolu Kulübünde Kızılayda çalıştım.
- 13 R: Evet.
- 14 Mg: İki yıl boyunca orda e:m resepsiyonda çalıştım bir yıl. Bir yıl da garson olarak çalıştım.
- 15 Restorantta.
- 16 R: Ankara Anadolu
- 17 Mg: Kulüp.
- 18 R: Kulübünde çalıştınız.
- 19 Mg: Evet.
- 20 R: İki yıl boyunca.
- 21 Mg: Evet.
- 22 R: E:m o zaman mesleki lise çıkışlısınız?
- 23 Mg: Evet.
- 24 R: Mesleki lisede Almancayı mı seçmiştiniz?
- 25 Mg: Evet dört yıl boyunca Almanca dersi aldım mesleki lisede e:m iki yıl Mesleki Almanca dersi
- 26 aldık. İki yıl boyunca da gramer Almanca dersi aldık.
- 27 R: Eve evet. E:m konaklamada mısınız yoksa
- 28 Mg: Ön büro bölümündeydim ben.
- 29 R: Ön büro mu
- 30 Mg: Evet. Konaklama hizmetleriyle.
- 31 R: Konaklama hizmetindeydiniz.
- 32 Mg: Evet.
- 33 R: Konaklama ve seyahat olarak geçiyo diye biliyorum.
- 34 Mg: Sadece [konaklama]
- 35 R: [Konaklama mı?]
- 36 Mg: Evet.

- 37 R: Konaklama.
- 38 Mg: Evet.
- 39 R: E:m evet. E:m Őu mes eđitim durumunuz nasıl?
- 40 Mg: Lise mezunuyum daha önce bi niversite okudum. Yarım bıraktım onu Őimdi.
- 41 R: Hangi niversite?
- 42 Mg: Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- 43 R: Almancayla ilgisi var mıydı?
- 44 Mg: Evet. Konaklama iŐletmeciliđi bölümü turizm bölümünde okuyodum.
- 45 R: Evet.
- 46 Mg: Ama yarım bıraktım üçüncü sınıfta orda da Almanca dersi aldım.
- 47 R: nc sınıfta dört senelikti.
- 48 Mg: Evet dört yıldı.
- 49 R: E:m Őuan ne yapıyorsunuz?
- Őuanda Hacettepe Üniversitesi Alman Dili đretmenliđi bölümünde okuyorum. Birinci sınıfım.
- 50 Mg: Őuanda Hacettepe Üniversitesi Alman Dili đretmenliđi bölümünde okuyorum. Birinci sınıfım.
- 51 R: Ay aynı zamanda otelde çalıŐıyorsunuz?
- 52 Mg: Evet aynı zamanda otelde çalıŐıyorum.
- 53 R: Őuanki göreviniz ne otelinizdeki göreviniz ne?
- 54 Mg: Bankette garson olarak görev yapıyorum.
- 55 R: Garson olarak.
- 56 R: (+)
- 57 R: Almancayı e:m lisede mi öđrendiniz?
- 58 Mg: Lisede đrenmeye baŐladım daha sonra Afyon Kocatepe niversitesinde de turizm bölümünde öđrenmeye devam ettim. Őimdi de Hacettepede đrenmeye devam ediyorum.
- 59 Mg: Lisede đrenmeye baŐladım daha sonra Afyon Kocatepe niversitesinde de turizm bölümünde öđrenmeye devam ettim. Őimdi de Hacettepede đrenmeye devam ediyorum.
- 60 R: Daha nce Almanca konuŐulan bi ülkeye gittiniz mi?
- 61 Mg: Hayır malesef gitmedim.
- 62 R: Hangi yabancı dilleri daha biliyorsunuz?
- 63 Mg: İngilizce orta seviyede.
- 64 R: Evet.
- 65 Mg: BaŐka yabancı dil bilmiyorum.
- 66 R: Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede nitelendirirsiniz?
- 67 Mg: Yani çok orta seviyede.
- 68 R: E:m otelinize Almanca konuŐan turistler en çok hangi ülkelerden geliyo?
- 69 Mg: Genelde Őehir oteli olduđu için Ankarada daha çok e:m yerli turistler geliyo ama genel olarak e:m çalıŐma toplantılarında kullanıldıđı için otel her ülkeden gelen turistler var İngilizler, in, Japonya ađarlıkta
- 70 R: Hıhı. [Almanlar]
- 71 Mg: [Almanlar] e:m biraz daha az İngilizlere göre.
- 72 R: Az. Avusturyalı İsviçreli geliyo mu?
- 73 Mg: Bi bilgim yok.
- 74 R: Az. Avusturyalı İsviçreli geliyo mu?
- 75 Mg: Bi bilgim yok.
- 76 R: Az. Avusturyalı İsviçreli geliyo mu?

- 77 R: E:m Almanlarla siz e:m çok diyalog içinde oldunuz mu?
- 78 Mg: Zaman zaman evet. Otelde e:m diyalog içinde olmak zorunda kalıyoruz sipariş alırken
- 79 R: Evet.
- 80 Mg: E:m davetlilerle ilgilenirken zaman zaman evet diyalog içinde oluyoruz.
- 81 R: E:m çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
- 82 hangisidir?
- 83 Mg: İlk başta karşılama, danışma tabiki. Daha sonra
- 84 R: Ön büro, [resepsiyon.]
- 85 Mg: [Evet. Ön büro,] resepsiyon. Daha sonra konaklama hizmetlerinden sonra yiyecek
- 86 içecek hizmetleri, restoranlar.
- 87 R: Evet.
- 88 Mg: Bar. O tarz yerler.
- 89 R: Evet.
- 90 Mg: Onun dışında kat hizmetleri de tabiki e:m turistlerle iç içe olan bi bölüm.
- 91 R: Evet. E:m şimdi çalıştığınız otellerde turistlerle en çok hangi konularda iletişim
- 92 kurulmaktadır. E:m siz garson olarak çalışıyorum dediniz. Garson olarak garson e:m turistle
- 93 ne konuşuyo hangi konular sık geçiyo?
- 94 Mg: Turistler geldiğinde ben garson olarak çalıştığım için genelde davetlerde çalışıyorum e:m
- 95 yemek siparişlerinde tabiki iletişim halinde oluyoruz.
- 96 R: Yemek siparişlerinde.
- 97 Mg: Evet yemek siparişlerinde.
- 98 R: Ne ne konuşuyosunuz? Hangi diyaloglar geçiyo?
- 99 Mg: Yani tabiki önce karşılama hoşgeldiniz selamlaşma
- 100 R: Selamlaşma.
- 101 Mg: Evet.
- 102 R: Tamam.
- 103 Mg: Daha sonra menümüzü veriyoruz. Menüden seçtikleri eğer yemekler hakkında bilgi almak
- 104 isterlerse bilgi veriyoruz yemeklerin içeriği hakkında.
- 105 R: Evet.
- 106 Mg: Eğer yemeklerle ilgili istemedikleri bişey varsa yiyecekler onları not alıyoruz.
- 107 R: Örneğin tuzlu istemiyom şey olmasın.
- 108 Mg: Evet. Ya da mesela pizza istiyi içinde mantar istemiyi
- 109 R: Evet.
- 110 Mg: Mısır istemiyi o tarz şeylerde iletişim halinde oluyoruz.
- 111 R: E:m kendinizi hiç tanıtıyo musunuz?
- 112 Mg: Tabi zaman zaman e::m gelen turistlerle tanışıyoruz. Konuştuğumuz zaman e:m
- 113 selamlaşma hal hatır sorma o şekilde daha sonra eğer onlar bize bi soru sorarlarsa
- 114 R: Hıhı.
- 115 Mg: O şekilde kendimizi tanıtıyoruz. Diğer haricinde bi konuşma geçmiyo.
- 116 R: [Evet.]

- 117 Mg: [Çünkü] otel kuralları gereğince yasak.
- 118 R: Ha otelde çok kon garsonların çok e:m diyaloga girmesi yani öz olmasını istiyolar mı?
- 119 Mg: Evet. Kesinlikle eğer müşteri bişey sorarsa ve müşteride bi sorun hissederseniz ancak o şekilde
- 120
- 121 R: Cevap.
- 122 Mg: Müdahale edebiliyoruz.
- 123 R: Evet.
- 124 Mg: Onun dışında rahatsız etmemek açısından daha free davranmalarını sağlıyoruz.
- 125 R: Hıhı. E::m resepsiyonist. Bi reses resepsiyonist ne konuşur ne gibi diyaloglar geçer turist arasında?
- 126
- 127 Mg: Otele geldiğinde turist e:m tabiki yüksek ihtimalle konaklama ihtiyacı için geliyo. Onun için oda hakkında bilgi verme. Oda ücretleri hakkında bilgi verme kahvaltılı e:m otelin diğer aktiviteleri hakkında bilgi verme. Eğer e:m
- 128
- 129
- 130 R: Otel tanıtımı desek?
- 131 Mg: Evet. Otel tanıtımı.
- 132 R: Evet.
- 133 Mg: O şekilde.
- 134 R: Onlarda da selamlaşma oluyodur.
- 135 Mg: Tabiki.
- 136 R: Başka gelen aklınıza diyaloglar var mı resepsiyon?
- 137 Mg: E::m başka ya o genelde o da ne denir ona oda ücretleri yemek dahil yarım pansiyon
- 138 R: Hııı check-in e:m
- 139 Mg: Full pansiyon. Evet check-in. [Check out işlemlerinde.]
- 140 R: [Geçen diyaloglar.] Evet.
- 141 Mg: O şekilde e:m konuşmalar oluyo. Yemek saatleri hakkında ya da otelde mesela bi konser olabilir başka bişey olabilir.
- 142
- 143 R: Ha. [Aktiviteler]
- 144 Mg: [Onlar.] Evet aktiviteler.
- 145 R: Ak aktiviteler yani e:m hakkında [bilgi veriyö.]
- 146 Mg: [Bilgi verme]
- 147 R: Yol adres tarifi
- 148 Mg: Evet.
- 149 R: Soruyolar mı?
- 150 Mg: Evet.
- 151 R: Kime soruyo?
- 152 Mg: Eğer turistler gezme amacıyla geldiyse resepsiyona mutlaka soruyo resepsiyon da otelin yakınında ve şehir içerisinde gezilebilecek turistik yerleri e:m anlatıyolar.
- 153
- 154 R: Hıhı.
- 155 Mg: Yol tarifinde bulunuyolar eğer gerekirse e:m küçük bi katalog verebiliyolar. Şehirinde gezilebilecek yerleri.
- 156

- 157 R: Belki e:m aklıma geliyo turistik yerler hakkında bilgi [veriyolar] belki
- 158 Mg: [Evet.] Müzeler hakkında bilgi
- 159 verebilirler ya da eğlence yerleri. Gelen turistin e:m konaklama amacına bağlı tamamen.
- 160 R: Hıhı. E:m sizde animatörlük var mı?
- 161 Mg: Evet. Otel içerisinde genelde yaz döneminde oluyo bi de yaza merhaba geceleri oluyo
- 162 Mariott otelde o zaman evet ani animatörler kullanılıyo ama genel olarak şuanda yok.
- 163 R: Diyaloglar nasıl e:m
- 164 Mg: Diyaloglar
- 165 R: E:m turistle
- 166 Mg: Yani tabiki animatörlük daha çok eğlenceye dayalı olduğu için e:m dans edilirken belki
- 167 konuşulabilir ya da içecek e:m
- 168 R: Hıhı.
- 169 Mg: İkramlarında
- 170 R: Evet.
- 171 Mg: O şekilde diyaloglarda bulunuyo.
- 172 R: E:m oda kat görevlisi. Almanca seviyesi nasıl?
- 173 Mg: E:m Almanca seviyesi genel olarak kat görevlilerinde yani sadece an orta seviyede cevap
- 174 verebilme sorunlara
- 175 R: Evet.
- 176 Mg: Yardım edebilme.
- 177 R: Ne gibi cevaplar? Ne gibi cevap veriyoy? [Örneğin?]
- 178 Mg: [Ya mesela] gelen turist otelde ekstra havlu
- 179 isteyebilir ekstra yatak isteyebilir. Bunu önce tabiki resepsiyona belirtiyoy.
- 180 R: Evet.
- 181 Mg: Ondan sonra kat görevlileri yardımcı olmak için turistle tabiki iletişim halinde olmak zorunda
- 182 ya da e:m kata odaya başka bişey isteyebilir. Yiyecek içecek olabilir bu ikram olabilir. Ya da
- 183 odanın dizaynı konusunda bişey isteyebilir. Bu şekilde kat görevlileri
- 184 iletişim halinde oluyo.
- 185 R: Evet. Halkla ilişkiler personeli ne gibi diyaloglar içinde oluyo?
- 186 Mg: Halkla ilişkiler personeli e:m daha çok eğer gelen turistler otelde bi davet vermek istiyosa ya
- 187 da bi toplantıda bulunmak istiyosa genelde o tarz konularda.
- 188 R: Davetiye hazırlama gibi bişeyler oluyo mu?
- 189 Mg: Evet davetiye hazırlama [olabilir]
- 190 R: [Ne gibi] davetiyeler?
- 191 Mg: Genel olarak e:m J.W. Mariott otelde toplantı davetiyeleri ya da düğün davetiyeleri. Bu
- 192 şekilde hazırlanıyo gelen turistin ya da konuğun isteğine bağlı olarak yemekler seçilebilir.
- 193 E:m sanatçı o şekilde.
- 194 R: Eposta yazma e:m işlemi oluyo mu yani ya da yap oluyosa han hangi personel yapıyo?
- 195 Mg: Bunu tabiki halkla ilişkiler personeli yardımcı olmaya çalışıyo ya da danışma yani ön büro
- 196 personeli yardımcı olmaya çalışıyo.

- 197 R: Dil seviyeleri nasıl halkla ilişkiler personelinin
- 198 Mg: Halkla ilişkiler seviyesi ileri seviyede bi e:m Almancaya sahip tabiki.
- 199 R: Tur elemanı var mı?
- 200 Mg: Tur elemanları evet. Yine ön büro danışma içerisinde bulunuyo. Eğer e:m gelen turistler tur
- 201 hakkında bilgi almak isterse ön büroya danışması gerekiyo.
- 202 R: Ha:a. Yani ön büroda mı çalışıyorlar aynı zamanda?
- 203 Mg: Ha:a ön büro içerisinde ya da halkla ilişkilerle bağlantılı olarak çalışıyorlar.
- 204 R: Çalışıyorlar. Onlar ne gibi diyaloglar içinde oluyo?
- 205 Mg: Onlar da tur paketleri hakkında bilgi veriyorlar e:m ge gidilecek tur içerisinde yer alan yerler
- 206 hakkında bilgi veriliyo.
- 207 R: Evet.
- 208 Mg: O şekilde.
- 209 R: E:m stajyer. Stajyer çok çalışıyo mu sizin otelinizde?
- 210 Mg: Evet. E:m [stajyer]
- 211 R: [Sayı olarak] yani tahmini olarak belki?
- 212 Mg: Genelde yaz döneminde zaten stajyerler alınıyo. Üniversitelerden ve liselerden. E:m tahmini
- 213 olarak her departmanda iki üç o şekilde alınabilir.
- 214 R: Hıhı. E:m örneğin Almanca e::m seçen stajyerler mesleki liselerde. Onların Almanca
- 215 seviyesi nasıl oluyo?
- 216 Mg: E:m mesleki Almanca olarak e::m mesleki liselerde gayet iyi bi Almanca dersi veriliyo.
- 217 R: Evet.
- 218 Mg: E::m yani ileri seviyede anlaşılabilir. Rezervasyon alabilir.
- 219 R: [Evet.]
- 220 Mg: [E::m] yani tüm sorunlarına yardım edebilecek seviyede bi Almanca [dersi alınıyo.]
- 221 R: [Öğrenip geliniyo.]
- 222 Mg: Evet.
- 223 R: Yani yeterli olabiliyorlar mı?
- 224 Mg: Yete evet. Otel içerisinde yeterli olunabiliyo.
- 225 R: Okey. E:m sizin alma kaç stajyer var Almanca olarak kaç kişisiniz?
- 226 Mg: Otel içerisinde mi?
- 227 R: Ote otel içerisinde? Bi bilginiz yok.
- 228 Mg: Evet bi bilgim yok.
- 229 R: E:m turistle otel çalışanı arasında iletişim sorunları çıkıyosa. Çıkıyo mu? Önce onu
- 230 sorsam?
- 231 Mg: Genel olarak J.W. Mariott otelde pek problem yaşanmıyo. Ama yaşanırsa bazen.
- 232 R: Hangi departman?
- 233 Mg: E:m genel olarak yiyecek içecek hizmetlerinde daha çok e:m problem yaşanıyo.
- 234 R: Ne gibi problemler çıkıyo?

- 235 Mg: Örneğin e:m gelen turist eğer bi fix menü varsa bi davette onu beğenmeyip e:m başka bi
236 e:m yiyecek sipariş etmek istediğinde ekstra ücrete tabi oluyo ya da özellikle yerli içki ve
237 yabancı içki konularında problem yaşıyoyo çünkü yabancı içkiler
- 238 R: Daha pahalı.
- 239 Mg: Ekstra ücrete dahil.
- 240 R: E:m iletişim eksikliğinden dolayı mı kişi aktaramıyo o turiste yoksa?
- 241 Mg: Aslında e:m iletişim eksikliğinden ziyade sanırım e:m otelin kurallarına bağlı bişey çünkü
242 turist kabul etmeyebiliyo ekstra ücrete tabi olduğunu aynı menüden dahil olmasını istiyoo
243 şekilde anlaşana kadar tabiki birazcık problem [yaşıyoyo.]
- 244 R: [Çıkıyo.] E:m çalıştığınız
245 otelde turistlerle hani hızlı konuşmasından dolayı iletişim sorunları çıkıyo mu?
- 246 Mg: Tabiki eğer e:m orta seviyede bi yabancı dile sahipseniz karşınızdaki turist tabiki daha akıcı
247 bi Almanca konuşuyo ya da başka bi yabancı dil. Bunun üzerine de tabiki e:m anlaşma
248 bozuklukları ortaya çıkabiliyo.
- 249 R: Kültürel farklılıklardan hiç iletişim sorunları yaşadınız mı ya da çevrenizdeki kişiler?
- 250 Mg: Kültürel farklılıklardan yani genel olarak otel içerisinde pek sorun yaşandığına rast gelmedim
251 ben.
- 252 R: Hıhı. Yani ve Almancanın yetersiz o kişinin Almancanın Almandasının yetersiz ola
253 olmasından dolayı da
- 254 Mg: Karşıdaki eğer personelin Almandası yetersizse tabiki gelen konuğun e:m isteklerine daha
255 iyi yardımcı olamıyo bu durumda.
- 256 R: E:m şimdi sizden e:m Mesleki Almanca ders kitabı için bi kaç önerileri suncam yani bi
257 Mesleki Almanca eğitiminde sizce en çok hangi becerilere ihtiyaç duyulması gerekiyo?
- 258 Mg: Genel olarak tabiki sözlü iletişim olarak yani buna dayalı olması lazım
- 259 R: Birinci sırada konuşma diyosunuz?
- 260 Mg: Evet kesinlikle birinci sınıf e:m sırada konuşmanın olması lazım.
- 261 R: E:m duyduğunu anlama okuduğunu anlama ve yazma becerisi nasıl?
- 262 Mg: Yazma becerisi bence e:m en sonlara doğru öncelik sırasının o şekilde olması lazım. Daha
263 çok eğer ders kitabı üzerindeyse daha çok öğrencilerin faal olabileceği dersler üzerinde yani
264 konuşma şeklinde uygulamalı olarak bi e:m ders kitabı olabilir.
- 265 R: Duyduğunu anlama mı önemli okuduğunu anlama mı daha önemli ikisine baksak?
- 266 Mg: E:m tabiki duyduğunu anlama daha öncelikli çünkü hizmet sektöründe çalıştığınız için
267 sürekli sözlü iletişim halinde olacaksınız.
- 268 R: Ç çok okuma metinleriyle karşılaştınız mı siz?
- 269 Mg: Yok
- 270 R: Karşılaşmadınız.
- 271 Mg: Karşılaşmadım.
- 272 R: E:m te te telaffuz sizce ne kadar önemlidir ?
- 273 Mg: Telaffuz tabiki karşıdaki turistin sizi anlaması ve sizin turistin söylediğini anlamanız için
274 önemli bunun için de ekstra

- 275 R: Hıhı.
- 276 Mg: Bölümler olabilir.
- 277 R: Dil bilgisi?
- 278 Mg: Dil bilgisi de yine en son sırada bence yer alması gerekiyo konuşmadan sonra onun
- 279 sonrasında yani akıcı konuşabilmek için cümleyi doğru kurabilmek için ve turisti anlamak
- 280 için dil bilgisi de tabiki önemli.
- 281 R: E:m diyaloglar? Mesela örneğin e:m sınıfta diyalogların mesleki liselerde diyalogların sık sık
- 282 diyaloglara yer verilmesi ve onların canlandırması size bi katkı [sağladı mı?]
- 283 Mg: [Tabiki] evet
- 284 kesinlikle sağladı e:m bi kere o şekilde diyaloglar da olduğu zaman en başta kendinize
- 285 güveniniz artıyo ve gelen turistle daha rahat konuşabileceğinizi hissediyosunuz.
- 286 R: Mesleki terimler ne kadar önemli?
- 287 Mg: Mesleki [terimler e:m]
- 288 R: [Öğretilmesi]
- 289 Mg: Çalışacağınız bölüme bağlı ama bunu daha önce seçemiceğiniz için kat hizmetleri ve
- 290 yiyecek içecekte ve ön büro olarak ayrılıyo.
- 291 R: Hıhı.
- 292 Mg: Bunun üzerine daha çok yoğunlaşılması gerekiyo ve özellikle yiyecek içecek sektöründe ve
- 293 rezervasyon alımlarında ön büroda [daha çok.]
- 294 R: [Mes mesleki] terimlerin önemini de
- 295 vurguluyosunuz.
- 296 Mg: Evet daha önemli.
- 297 R: Okey. Çok teşekkür ederim. Sizin katmak istediğiniz ya da söylemek istediğiniz bişey var
- 298 mı?
- 299 Mg: Hayır teşekkür ederim.
- 300 R: Ben de teşekkür ederim.
- 301 R: E::m M. Hanım bişey daha sormak istiyorum da sizin mesleki liselerde okutul e:m
- 302 okutulduğu kitap ne ne okutul hangi kitabı işlediniz onu sorsam?
- 303 Mg: Mesleki Almancada Herzlichen willkommen diye bi kitap vardı.
- 304 R: Evet. Herzlich willkommen. Hıhı.
- 305 Mg: Evet. E:m onu işliyoduk onun üzerine de zaten yine sözlü iletişime dayalıydı ve mesleki
- 306 terimlere otel içerisinde kullanılacak mesleki terimlere dayalıydı. Rezervasyon alma, sipariş
- 307 alma ote e:m gelen müşterinin sorununa yardımcı olma nasıl bi çözüm bulunabileceği onun
- 308 üzerine olan bi kitaptı
- 309 R: Faydalı mı gördünüz?
- 310 Mg: Tabiki sözlü iletişime dayalı olduğu için gelen turistle kendinizi nasıl ifade etceğiniz
- 311 R: Evet.
- 312 Mg: Rezervasyon alımı bu şekildeydi.
- 313 R: Ama Almanyada yazılan bi kitap diye biliyorum ben
- 314 Mg: Evet.

- 315 R: Benim. Yerel kitap olarak? Yok?
- 316 Mg: Yerel kitap olarak hayır e:m biraz hocanın inisiyatifine bađlı sanırım.
- 317 R: Yani diyosunuz diyalog diyalogların çok önemli olduđunu söylüyorsunuz.
- 318 Mg: Evet.
- 319 R: Teşekkür ederim.
- 320 Mg: Rica ederim.

ANHANG 18. EXPERTENINTERVIEWS 14

14MReAnt

- 1 R: E::m öncelikle adınız soyadınız?
2 As: A. S.
3 R: A. Bey yaşıınız?
4 As: Yirmi altı.
5 R: Çalıştığınız şehir?
6 As: Antalya.
7 R: Otel otelin ismi?
8 As: A. R.
9 R: A.?
10 As: A. R.
11 R: A. R?
12 As: Evet.
13 R: E:m kaç yıldızlı otel?
14 As: Beş.
15 R: Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
16 As: E::m ikibin beşten beri sekiz yıl.
17 R: Sekiz yıl. Oteldeki durumunuz çalışan stajyer?
18 As: Çalışan.
19 R: Hep çalışandı.
20 As: Hep çalışandım. Staj olarak başka yerde staj yaptım. Tur acentasında yapmışım.
21 R: Nerde?
22 As: Acenta. Operasyonla ilgili.
23 R: E:m meslek o zaman mesleki liselerde eğitim aldınız mı?
24 As: Tabi tabi. E:m turizm bölüm bölümünden mezunum.
25 R: [Ha:]
26 As: [Meslek] lisesi
27 R: Meslek lisesi. Almanca mı seçmişiniz?
28 As: Almanca seçmişim evet.
29 R: E:m konaklama mı yoksa [başka hizmet] alanı
30 As: [E:m seyahat] acentacı acentacılığı. Şuan yok ama bizim
31 zamanımızda en sondu. Daha sonra değişti.
32 R: Şimdi konaklama ve seyahat oldu seyahat [acentasıydı] sizin zamanınızda.
33 As: [Evet.]
34 R: E::m o zaman ordan devam etseniz. E:m nasıl Almanca eğitimi nasıldı okulda?
35 As: [Almanca eğitimi]
36 R: [Mesleki Almanca]

- 37 As: Mesleki Almanca da vardı iki sene hazırlık görmüştük yani [dört] yılı.
- 38 R: [Evet]
- 39 As: Yani bi sene boyunca Almanca gördük.
- 40 R: Evet.
- 41 As: Üç farklı ders olarak konuşma yazma okuma diye.
- 42 R: Evet.
- 43 As: Daha sonraki yıllar mesleki Almanca da gördük.
- 44 R: E:m mesleki Almancaya gelmeden önce. Almanca dersinizi seviyenizi nasıl e:m iyi miydi
- 45 ders verilen ders iyi miydi? Nasıldı ?
- 46 As: Verilen ders iyiydi şimdi çünkü en baştan başla sıfırdan başlamıştı
- 47 R: Evet.
- 48 As: E sürekli hergün Almanca görüyoduk yoğunluk olarak
- 49 R: Hiç Almanca bilmiyodunuz değil mi?
- 50 As: Hiç bilmiyodum daha önce.
- 51 R: Tamam.
- 52 As: Daha orta okul çünkü İngilizce görmüştük.
- 53 R: Evet. Almanca orda gelişmeye [başladı]
- 54 As: [Evet.]
- 55 R: Sıfırdan başladınız.
- 56 As: Hıhı.
- 57 R: E:m mesleki Almanca dersleriniz nasıldı?
- 58 As: Mesleki Almanca işte iki bölümde vardı bi otelcilik bi de e::m seyahat acentacılığı olarak
- 59 olarak otelde işte otelle ilgili konular daha çok işimize gö işimize karşıımıza çıkan.
- 60 R: Evet.
- 61 As: Acenta için de daha fazla böyle informasyondur bilgilendirme işte tanıtım. Biraz daha
- 62 ağırlıklıydı acentaya göre.
- 63 R: Acentaya göre daha ağırlıklıydı. E:m mesleki Almanca e::m hangi kitapta işlediniz?
- 64 As: E::m tam hatırlamıyorum da hazırlıkta gördüğümüz Pingpongtu ismi.
- 65 R: Pingpong. Mes mesleki olarak mesleki Almanca ders kitabınız yoktu [muydu?]
- 66 As: [Onu] tam
- 67 hatırlamıyorum hocam.
- 68 R: Tamam
- 69 As: Muhtemelen kitap yoktu hoca anlatıyordu.
- 70 R: E:m mesleki Almanca [yani]
- 71 As: [Çünkü] olsa hatırlardım.
- 72 R: Ya da şöyle soruyum. E:m mesleki liseden mezun olunca Almanca dil seviyeniz nasıldı?
- 73 As: [Yani]
- 74 R: [Nasıl] hani [baş başlangıç]
- 75 As: [Şöy şöyle]
- 76 R: Orta ya da ileri seviye [ya da]

- 77 As: [Hıhı.]
- 78 R: Sizin söylemek istediğiniz bi seviye?
- 79 As: Hani normalde şöyle mezun olanlara bakınca bazıları hani çok iyi seviyede bitiriyodu
- 80 bazıları çok kötü seviyede bitiriyodu biraz da öğrenciye bağlı hani çünkü verilen eğitim
- 81 gayet iyi bi eğitimdi.
- 82 R: Hı: tamam. Çok diyaloglar işleniyomu muydu derste?
- 83 As: Tabi tabi işleniyodu. Çok işleniyodu.
- 84 R: E:m konuşmaya ağırlıklı bi ders kitap e:m şey ders miydi ?
- 85 As: E::m
- 86 R: Almanca dersi?
- 87 As: Şimdi mesleki olarak tam hatırlamıyorum da normal hazırlıkta gördüğümüz bi de konuşma
- 88 olarak ayrı vardı. Sadece konuşma üzerineydi.
- 89 R: Sade konu ha: saymıştınız konuş[maya] üzere
- 90 As: [Hıhı] Sadece konuşma üzerine diyaloglar kendimiz
- 91 mesela yapıyoduk hazırlıyoduk
- 92 R: Evet.
- 93 As: Konuşuyoduk.
- 94 R: Evet. Bu size faydası oldu mu? Çalışırken?
- 95 As: Tabi oldu.
- 96 R: Kendinize güveniniz mi artmıştı veya Almanca seviyeniz?
- 97 As: Şu şöyle oldu hani e:m işe başlayınca turistlerle konuşunca en azından bazı şeyleri e:m
- 98 algılayabiliyoduk.
- 99 R: Hıhı. [Evet]
- 100 As: [Bazen] diyalektik farklıydı anlamıyoduk da yani en azından
- 101 R: Evet. Ha diyalektler farklı diye e:m
- 102 As: Tabi tabi.
- 103 R: Şiveler [falan]
- 104 As: [O] ilk başta onun zorluğunu çektik mesela.
- 105 R: Onla hızlı konuşmasından zorluk?
- 106 As: Yok pek hızlı yani şey değil e:m cü şeyi cümleyi kavrayınca artık hızlı konuşsa bile
- 107 anlıyoduk yani.
- 108 R: Anlıyodunuz. O zaman şu soruyu sorsam e:m mesleki liseden çıktınız otelde çalışmaya
- 109 başladınız. Hatta stajda stajda e:m Almancanız nasıldı hani staj yaparken Almancanız
- 110 nasıldı?
- 111 As: İlk ilk başta yaparken hani çokda iyi değildi yani çünkü karşılaşıyoduk sürekli.
- 112 R: Evet.
- 113 As: Çalışmaya başlayınca biraz daha diyaloglara fazla e:m fazlalaşınca
- 114 R: Evet.
- 115 As: Sorunlarla fazla ilgilenince artık ister istemez bi şekilde çoğalıyodu.
- 116 R: O zaman

- 117 As: Çünkü anlamadığı zaman turist soruyoduk mesela
- 118 R: Evet
- 119 As: Bu ne demek diye filan diye.
- 120 R: [Evet]
- 121 As: [O şekilde] yapıyolardı
- 122 R: O zaman şöyle sorsayım e:m otelde mi Almancanızı daha geliştirdiniz yoksa e::m eğitimle
- 123 mi Almancanız iyi bi düzeydeydi mi ya da
- 124 As: İkisi de karışık bence yani çünkü
- 125 R: O zaman şöyle desek hani sıfırla beş arasında bi not verseniz beş en üst olsaydı mesleki
- 126 liseden çıktıktan sonra Almancanızı ney e:m ne gibi bi puan verirsiniz kendinize?
- 127 As: Dört puan verebilirim.
- 128 R: Dört puan.
- 129 As: Hıhı.
- 130 R: E:m şimdi o zaman çalışıyorsunuz yeniden birden beş puan verirsiniz otel size neler kattı.
- 131 As: Ona da dört puan verebilirim yani.
- 132 R: Onda da dört puan.
- 133 As: Hıhı.
- 134 R: İkisi beni geliştirdi diyosunuz.
- 135 As: Evet.
- 136 R: Tamam
- 137 As: Ama belli bi yere kadar geliştiriyo çünkü hani konuştuğun veya muhattap olduğun şeyler
- 138 fa e:m şeyler kavramlar konular sınırlı yani.
- 139 R: Sınırlı. Anlıyorum. E:m şu an eğitim durumunuz ne?
- 140 As: Üniversite.
- 141 R: Hangi bölüm?
- 142 As: Almanca öğretmenliği.
- 143 (+)
- 144 R: Hiç Almanca konuşulan bi ülkede bulundunuz mu?
- 145 As: Hayır.
- 146 R: Hangi yabancı dilleri daha biliyorsunuz?
- 147 As: E::m İngilizce biliyorum bide biraz birazcık Rusça.
- 148 R: Almanca bilginiz:z nasıl değerlendirirsiniz? Orta ya da ileri seviye mi diyelim?
- 149 As: Orta seviye diyebilirim. Hani bölüme bakacak olursam orta seviye.
- 150 (+)
- 151 R: E:m otelinize Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkelerden geliyordu?
- 152 As: En fazla Almanya.
- 153 R: Almanya. Avusturyadan gelenler oluyo muydu?
- 154 As: Oluyodu.
- 155 R: Avusturya mı İsviçre mi daha çoktu?

- 156 As: E::m İsviçreden de oluyodu yani bizim otele en fazla Alman geliyodu daha sonra İsviçre
157 Avusturya aynı yani [hemen] hemen aynı
- 158 R: [Aynı] diyosunuz. Tamam.
- 159 As: Sayıda geliyodu.
- 160 R: E:m gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile, genç arkadaş.
- 161 As: Bize gelen genelde aile ya genç çok fazla gelmiyodu hep aile geliyodu.
- 162 R: Evet. Atmış yaş üstü çok muydu
- 163 As: Özellikle son aylar hep öyle geliyo. [Emekli]
- 164 R: [Son aylar.]
- 165 As: Ey eylül ayında hep emekli geliyo.
- 166 R: E:m çalıştığınız otelde Almanca konuşulan konusan turistlerle en çok iletişim içinde olan
167 personel hangisi?
- 168 As: En fazla personel resepsiyonla e::m misafir ilişkileri
- 169 R: E evet.
- 170 As: Bi de animasyon.
- 171 R: Sizin göreviniz neydi?
- 172 As: Resepsiyon.
- 173 R: Resepsiyonda çalıştınız.
- 174 As: Evet.
- 175 (+)
- 176 R: E:m şimdi o zaman bi de çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda iletişim
177 kurulmakta? Siz resepsiyonist olduğunuz için resepsiyondan başlayalım.
- 178 As: Evet.
- 179 R: E:m hangi konular üzerinde iletişim kuruluyodu ne konuşuyodunuz?
- 180 As: Yani en fazla olarak sorunlar odayla ilgili misafirin kendi sorunlarıyla ilgili.
- 181 R: Şikayetleri
- 182 As: Şikayetleri evet.
- 183 R: Tamam. E::m
- 184 As: Onun haricinde bilgilendirme işte mesela gelip bi yer hakkında bişey soruyodu. Nasıl
185 gidebilirim nasıl yapabilirim.
- 186 R: Yol tarifi
- 187 As: Yol tarifi çok. Çok oluyodu.
- 188 R: Otel tanıtımı oluyodu [otel tanıtımı da bilgi.]
- 189 As: [Otel tanıtımı e:m ilk başta] geldiği zaman e:m misafir giriş
190 yaparken tanıtımı orda yapıyoduk.
- 191 R: O zaman check-in. Check-inde ne gibi diyaloglar geçiyo? Aklınıza gelen.
- 192 As: Check-inde şöyle işte yani e::m şöyle iki şekilde ayırıyoduk misafiri bi eski misafir daha
193 önce otelimize gelmiş
- 194 R: Tamam.
- 195 As: Ona fazla bilgilendirme ver yapmıyoduk.

- 196 R: Tamam.
- 197 As: Zaman kaybı olmasın diye. Bi de ilk ilk defa gelen misafir
- 198 R: Tamam.
- 199 As: Ona işte genelde işte otelin konseptiyle ilgili otelin işte aktivite saatleri [otelin genel]
- 200 tanıtımı.
- 201 R: [Aktivite
- 202 saatleri]
- 203 As: Hıhı.
- 204 R: Evet.
- 205 As: İşte kullanabileceği yerler. Ücretli ücretsiz yerler.
- 206 R: Evet.
- 207 As: İşte odayla ilgili belli başlı şeyler konular.
- 208 R: Ne gibi?
- 209 As: Ya mesela e:m odaya işte bi kart oluyo kartı yuvaya takar taktığı zaman elektrik çalışıyo.
- 210 R: Evet.
- 211 As: Hani mesela onu nasıl kullanacağı klimayı nasıl kullanacağı.
- 212 R: Evet.
- 213 As: Odanın içinde safe emanet kasası var işte onu nasıl kullanacağı.
- 214 R: Evet.
- 215 As: İşte oda içerisindeki ücretsiz şeyler. Minibar gibi.
- 216 R: Ha onlar hakkında bilgi veriyodunuz.
- 217 As: Evet. Onlar hakkında böyle geniş çaplı bi bilgi veriyoduk.
- 218 R: Evet.
- 219 As: Yemek saatleri ile ilgili restoranın yeriyle ilgili havuzun yeriyle ilgili.
- 220 R: Selamlaşma çok sık oluyo muydu?
- 221 As: Tabi tabi. Her zaman oluyodu.
- 222 R: Kendinizi tanıt tanıtıyo muydunuz?
- 223 As: Kendimizi şöyle tanıtıyoduk hani bi misafirle bi süre sonra artık baya bi samimi oluyoduk o
- 224 şekilde ta kendimizi tanıtıyoduk mesela.
- 225 R: Ne gibi e:m tanıtımda ne gibi oluyodu? Görevinizi mi ta
- 226 As: Görev değil de kişisel olarak mesela hangi bölümde okuyorum nerde yaşıyorum.
- 227 R: Ha o gibi diyaloglarda [geçiyodu.]
- 228 As: [Tabi tabi.] Tabi tabi. En fazla onlar geçiyodu yani aynı şekilde
- 229 karşıdaki de o şekilde.
- 230 R: Ha.
- 231 As: Mesleği ney.
- 232 R: Evet.
- 233 As: O tür şeyler.
- 234 R: E:m devam etsek. E:m başka sizin aklınıza gelen var mı resepsiyonun turistlerle ne gibi en
- 235 sık diyaloglar?

- 236 As: En sık geçen diyaloglar şikayetler.
- 237 R: Şikayetler.
- 238 As: Yani en fazla yüzdeliği o kaplıyo
- 239 R: Evet. E:m garsonla devam etsek?
- 240 As: Hıhı.
- 241 R: Garson ne konuşuyo?
- 242 As: Yani garson as baktığımız zaman çok da fazla dil bilmesine gerek yok hani sadece sipariş.
- 243 Misafirin [siparişi]
- 244 R: [Sipariş] işlemleri. Evet.
- 245 As: Çünkü çoğu zaman bi sorun olduğu zaman gelip bize soruyolardı misafir şunu dedi ne demek istiyi gibisinden.
- 246
- 247 R: Evet. E:m isteniyo mu garsonun uzun diyalog kurması isteniyo mu?
- 248 As: Şöyle oluyo mesela barda çalışanlar mesela akşam gece görüyodum hep misafir hep böyle muhabbet etmeye çalışıyordu. Yani yabancı dili iyiyse muhabbet edebiliyordu.
- 249
- 250 R: Müdür tarafından hani garsonlara öz diyalog kur ya da uzun diyalog kur hani kısa tut den de diyo muydu müdür? Sorumlusu ya da?
- 251
- 252 As: E::m şöyle söyliyim hani tam böyle servis saatlerinde tamam bu mümkün değil. Sürekli çalıştığı için yoğun olduğu için. Ama diğer açıdan ben pek bişey değil öyle bi sıkıntı olmuyodu bizim otelde. Bazılarında mesela misafirle konuş konuşmak bile yasak. İş harici.
- 253
- 254
- 255 R: Evet.
- 256 As: Bizim otelde öyle bi sıkıntı yoktu yani. [İstediğin] gibi konuşabilirsin
- 257 R: [Anlıyorum.] E:m sipariş işlemlerinde ne gibi
- 258 diyaloglar geçiyo? Garson?
- 259 As: Misafirin içmek istediği yemek istediği şeylerle ilgili sorunlar.
- 260 R: Evet.
- 261 As: E:m bi de yiyecek içeceklerin yerleri onlar soruluyodu [genelde.]
- 262 R: [Yerleri?]
- 263 As: Hıhı.
- 264 R: Evet. E:m devam etsek. [Hani]
- 265 As: [Çünkü]
- 266 R: Evet.
- 267 As: Çünkü o:o yani restaurant bölümünün mesela şefleri bile yabancı dil bilmiyo yani çok az bilen vardı. İhtiyaç duymuyolar çünkü çok fazla şey sorunla muhattap olmuyolar.
- 268
- 269 R: Bi de all-inclusive olduğu için.
- 270 As: Bi de o var evet.
- 271 R: E:m zaten e:m müş gelen kişi turist kendisi yemeğini alıyo gidiyo
- 272 As: Evet.
- 273 R: Sadece garson kaldırıyo bi de
- 274 As: İçecekleri getiriyo.
- 275 R: İçeceklerini getiriyo.

- 276 As: Hıhı.
- 277 R: Okey. E::m animatör. Animatör ne gibi e:m muhab e:m ne gibi diyalog içinde olur? Bi
- 278 turistle ne konuşur?
- 279 As: Ya turistle hani kendi görevi haricinde herşeyi konuşabiliyo mesela en fazla aslında turistle
- 280 muhattap olan konuşan animatör. Çünkü e:m onun işi o biraz da artık kendisinin o işi
- 281 yapmak isteyen kişinin içinde olması lazım yani çok fazla konuşmak. Muhabbet etmek.
- 282 R: Ne konuşuyo onu hani bi [detaylı]
- 283 As: [Herşeyi] herşey konuşabiliyo mesela işte e::m eğlenceyle ilgili
- 284 verdiği bilgiler hariç.
- 285 R: Ne gibi eğlenceler oluyo?
- 286 As: Yani gündüz aktiviteleri oluyo mesela havuzda. Yarışmalar gibi ne biliyim işte dans gibi
- 287 akşam ayrı animasyon oluyo
- 288 R: Evet.
- 289 As: Animasyon gös şov gösterisi oluyo. Sahilde mesela parti oluyo.
- 290 R: Evet.
- 291 As: Veya canlı müzik olduğu zaman işte onla ilgili bilgilendirme oluyo. Çocuklarla ilgili mesela
- 292 ayrı animasyon oluyo.
- 293 R: E:m ne şey mi diyo hani şu saatte [animasyon mu] olacak diyo?
- 294 As: [Tabi tabi.] O on onu yönlendiriyö ama çok şey
- 295 böyle e::m animasyon şey otelin misafiri gibi her yere girip oturabiliyodu mesela.
- 296 R: Evet.
- 297 As: Çünkü misafir artık onun görevi o. Sürekli misafirle konuşmak muhattap olmak. Her konuda
- 298 konuşabiliyodu yani. Hiç farketmiyo.
- 299 R: E:m oda kat görevlisi?
- 300 As: Oda kat görevlisi. İşte yani odanın temizliğiyle ilgili sorunları başka bi sorun
- 301 R: E:m çok hani iletişim içinde oluyo mu turistle?
- 302 As: Çok fazla olmuyo.
- 303 R: Ne gibi e:m şeyler geçiyo?
- 304 As: Mesela e::m katçı bayandan havlu is temiz havlu isteyebiliyo temizlemesini isteyebiliyo.
- 305 R: Evet.
- 306 As: Veya bi sorun varsa onu gösteriyo. Hani o da çoğu zaman anlamadığı zaman bize soruyo.
- 307 R: O da [resepsiyona] dönüyo.
- 308 As: [telefonla] dönüyo.
- 309 R: Tur elemanı?
- 310 As: Tur elemanı aslında şey e::m yabancı dilin çok iyi olması lazım.
- 311 R: Evet.
- 312 As: Çünkü hava limanından misafiri
- 313 R: Görevi ne?
- 314 As: İki şekilde var bi transfer yapan bi de e::m geziye götürün.
- 315 R: Evet.

- 316 As: Transfer yapan hava limanından getirip otellere dağıtıyo.
- 317 R: [O:o]
- 318 As: [Orda] otellerle ilgili bölgeyle ilgili bilgi veriyoy.
- 319 R: Ne konuşuyolar? Turistle ne konuşuyolar?
- 320 As: Yani mesela şeyi soruyo ilk başta Türkiyeye daha önce gelip gelmediğini soruyo. Mesela
- 321 ben de o işi yaptığım zaman hani
- 322 R: Evet.
- 323 As: Bazıları yeni gelmişse detaylı olarak anlatıyoruz Türkiyeyi mesela en başta saatten
- 324 bahsediyoruz saat şu şu diyoruz.
- 325 R: Ha:
- 326 As: İleri veya geri alın diyoruz.
- 327 R: Tamam.
- 328 As: Onun haricinde işte bölgeyle ilgili bilgi veriyoruz Antalyayla ilgili. İşte gitceği şehirlerle ilgili
- 329 otellerle ilgili.
- 330 R: Evet.
- 331 As: Bölgeyle ilgili. Yani ne var ne yok.
- 332 R: Turistik yerler hakkında [bilgi veriyosunuz]
- 333 As: [Tabi tabi.] O:o transferde çok fazla girilmiyo ama diğer
- 334 gezi geziye çıkan rehberler onlar baya bi hani nerden baksan iki üç saat boyunca [veriyoy.]
- 335 R:
- 336 [Res] resepsiyonda böyle bilgiler veriliyo muydu?
- 337 As: Soruyo bazen misafirler
- 338 R: Turistik yerler hakkında?
- 339 As: Resepsiyon mu yoksa tur elemanı mı?
- 340 R: E::m resepsiyonu şimdi soruyorum.
- 341 As: Ha:a soruyo tabi oluyo.
- 342 R: Evet.
- 343 As: Daha önce gitmemiştir soruyo nasıl gitceğini veya ne var ne yok onları soruyo mesela
- 344 R: Tamam. E::m ikinci tür şey demiştiniz yeniden tur elemanına gelsek
- 345 As: Hıhı.
- 346 R: İki türlü demiştiniz. Diğer ne yapıyo?
- 347 As: Diğer de yani dediğim gibi çok iyi bilmesi lazım yabancı dili
- 348 R: Evet.
- 349 As: Çünkü herkesi topla otobüsten otellerden topladıktan sonra hani gideceği yere kadar
- 350 sürekli bilgilendirme yapıyo.
- 351 R: Ne gibi ge ge e:m gezi düzenliyorlar?
- 352 As: E:m mesela en başta gideceği yer ile ilgili tarihi ile ilgili
- 353 R: Ha.
- 354 As: Onlarla bi de giderken hani sürekli çevrede ne var ne yok onları anlatıyo. O bölgeyle ilgili
- 355 bölge halkıyla ilgili sorunları anlatıyo.

- 356 R: Hıhı. Halkla ilişkiler personeli ne konuşur?
- 357 As: O da genelde şey otelle ilgili sorunlar misafirin sorunları. Bazen misafir resepsiyona gelip
- 358 söylüyo çözemiyö. Yani olmicak bişey söylüyo olmuyo gidip ona aktarıyo. Bi de e:m
- 359 personelle ilgili otelle ilgili şikayet olunca oraya genelde oraya başvuruluyo. Söyleniyö yani.
- 360 R: Dil seviyeleri nasıl?
- 361 As: Dil seviyeleri iyi olmak o da iyi olmak zorunda.
- 362 R: E::m eposta yazma gibi yani eposta hiç yazdınız mı
- 363 As: Hıhı.
- 364 R: Siz [resepsiyonda]
- 365 As: [Biz] yazıyoduk da Türk Türkçe yazıyoduk Almanca şöyle yazıyoduk e::m
- 366 mesela eski misafir bize mail atıyodu.
- 367 R: Evet.
- 368 As: İşte şu şu katta şu blokta şu odayı istiyorum diye
- 369 R: Evet.
- 370 As: Biz de ona cevap yazıyoduk hani
- 371 R: Almanca mı yazıyodunuz?
- 372 As: Tabi tabi Alman Almanca yazıyoduk.
- 373 R: Almancayı eposta yazdığınız oluyodu
- 374 As: Evet.
- 375 R: [Resepsiyon] olarak.
- 376 As: [Hıhı.]
- 377 R: E:m davetiye hazırlama gibi bi
- 378 As: Davetiyeyi de halkla ilişkiler hazırlıyodu misafir ilişkileri hazırlıyodu.
- 379 R: Ne gibi davetiyeler olabiliyodu?
- 380 As: E::m eski misafirlerin haftalık şeyi oluyodu partisi olurdu ayrı. Mangal partisi
- 381 R: [Evet.]
- 382 As: [Onlarla] ilgili davetiye veya e::m iki haftada bir beach party oluyodu şey sahilde.
- 383 R: Onu
- 384 As: Plajda parti oluyodu.
- 385 R: Almanca yazıyodunuz.
- 386 As: Almanca, İngilizce artık bi de başka bi dil var mı başka bi dil yok. Almanca, İngilizce
- 387 hazırlanıyodu. Onlar.
- 388 R: E:m
- 389 (+)
- 390 R: En çok hangi alanda turistlerle iletişim sorunları yaşanmakta? Yiyecek içecek
- 391 hizmetlerinde mi? Konaklama hizmetlerinde mi? Eğlence hizmetlerinde mi?
- 392 As: En fazla bize gelen konaklamayla ilgili.
- 393 R: Konaklama. Ne gibi şikayetler geliyodu?
- 394 As: Odayla ilgili. Odadaki sıkıntılar işte. Konumu olsun işte dışarda gürültü varsa gürültü olsun.
- 395 Onlarla ilgili.

- 396 (+)
- 397 R: E:m kültürel farklılıklardan dolayı iletişim sorunları çıkıyo muydu?
- 398 As: Tabi çıkıyordu.
- 399 R: Başka niye iletişim sorunları çıkıyordu? Sizce?
- 400 As: Başka niye:e? Şundan kaynaklıydı birazda diyalekte bağlı.
- 401 R: Hıhı.
- 402 As: Özellikle İsviçreliler [olsun.]
- 403 R: [Evet.]
- 404 As: Baya bi karışık yani. Hani zorluyoduk artık konuş konuş konuş diye.
- 405 R: Anladım.
- 406 As: Baya bi zor yani anlamak.
- 407 R: Şimdi. E:m mesleki Almanca ders kitabı için sizden öneri almak istiyorum. Aşağı yani
- 408 saydığım e:m becerilerden sizce en önemlisi hangisidir? Konuşma becerisi, duyduğunu
- 409 anlama, okuduğunu anlama, yazma.
- 410 As: Konuşma.
- 411 R: Birinci sırada konuşma diyosunuz.
- 412 As: Evet.
- 413 R: İkinci sırada?
- 414 As: İkinci sırada okuduğunu anlama.
- 415 R: Okuduğunu aynlama.
- 416 As: Evet.
- 417 R: Duyduğunu anlama [mı?]
- 418 As: [Ha] duyduğunu anlama pardon.
- 419 R: Duy ha
- 420 As: Duyduğunu anlama
- 421 R: Ha ikinci duyduğunu anlama [mı] diyosunuz?
- 422 As: [Evet.]
- 423 R: O zaman üçüncüsü hangisi olur? Okuduğunu anlama mı yazma mı sizce?
- 424 As: Okuduğunu anlama.
- 425 R: En son yazma becerisi diyosunuz.
- 426 As: Evet.
- 427 R: Hani e:m eposta yazma haricinde başka e:m yazma yeteneğinizi kullandınız mı
- 428 Almandada?
- 429 As: Şöyle hani e::m yazarken çok zamanın olduğu için yazabiliyosun
- 430 R: Hıhı.
- 431 As: Yanlışları görebiliyosun hani
- 432 R: Hıhı.
- 433 As: Konuşurken biraz sıkıntı oluyo. Hani konuşurken sıkıntı olmuyosa hani
- 434 R: Evet.

- 435 As: Akıcı konuşabiliyosan bi sorunu bi şekilde anlatabiliyosan yazarkende sıkıntı olmayacağını
436 düşünüyorum.
- 437 R: Ama çok sık gerekiyo mu?
- 438 As: Yazma mı?
- 439 R: Evet.
- 440 As: E::m bizim bölümde çok fazla gerekmiyo.
- 441 R: Anladım. Genel olarak hani garsona ya da animatöre gerekecek mi?
- 442 As: Pek onlarda pek gerekmiyo.
- 443 R: En çok galiba halkla ilişkilere mi?
- 444 As: Evet onlara gerekiyo bazen. Onlar da şöyle hani biraz da çeviri yapıyolar misafirin anketleri
445 oluyo otelle ilgili şikayetlerle ilgili.
- 446 R: Evet.
- 447 As: Onları çeviriyo.
- 448 R: E:m bi de telaffuz çok önemli mi sizce? Hani çalışanın telaffuzu
- 449 As: Tabi önemli.
- 450 R: Evet. E::m dil bilgisi sizce önemli mi? [Mesleki Almanca ders kitabında?]
- 451 As: [E::m] dil bilgisi:.
- 452 Hani dil bil dil bilgisi olmadan da anlaşılabilio hani şey değil.
- 453 R: Konuşma becerisi mi sizce? [En önemlisi?]
- 454 As: [Konuşma becerisi] Evet.
- 455 R: Evet. E:m mesleki terimlerin öğretilmesi ne kadar önemli?
- 456 As: O da önemli.
- 457 R: E::m [s:s]
- 458 As: [Bilmek] açısından anlamak açısından.
- 459 R: Önemli diyosunuz.
- 460 As: Hıhı.
- 461 R: Şimdi diyaloglar e:m mesleki liseden mezun olduğunuz için soruyorum. Diyaloglar çok
462 işinize hani kitapta gördüğünüz ya da derste canlandığınız diyaloglar çok işinize yaradı
463 mı?
- 464 As: Tabi çok yaradı.
- 465 R: [E:m]
- 466 As: [Bi] şekilde diyaloglardan aklımda kalan şeyler oluyo mesela bazı [kalıplar]
- 467 R: [Evet]
- 468 As: Olsun şeyler olsun.
- 469 R: E:m sizin başka katmak istediğiniz ya da söylemek istediğiniz bişey var mı A. Bey?
- 470 As: Başka:a şuan için aklıma gelmiyo ama. Yani şöyle olabilir mesela bi mesleki olarak bi
471 mesleki Almanca olarak bi kitap yazılıcaksa
- 472 R: Evet.
- 473 As: Hani o da şu şekilde e:m her mesleğe göre ayrı ayrı sınıflandırılabilir.
- 474 R: Ha. Konaklama için diyosunuz [ayrı.]

- 475 As: [Konaklama] için ayrı ne biliyim sağlık açısından ayrı şey
476 [açısından]
477 R: [Hıhı.] Animatör ya da eğlence hizmetleri için ayrı, yiyecek içecek hizmetleri için ayrı
478 diyosunuz. [Veya]
479 As: [Çünkü] çok çok fazla terim var
480 R: Evet.
481 As: Hani akılda tutmakta biraz zor.
482 R: Yani her mesleki terimlerin e::m ayrı olsun diyosun.
483 As: Hıhı.
484 R: Anlıyorum. Bi de belki benim de aklıma bişey geldi. Siz size gelen şuanda stajyer var mı
485 hiç otelinizde çok var mı stajyer?
486 As: Vardı çok vardı.
487 R: Almancaları nasıl hani Almancayı seçip mesleki lisede Almancayı seçipte şuan stajyerli
488 stajyerliği sizde yapan otelinizde yapan stajyerlerin Almanca düzeyleri nasıl genel olarak?
489 As: Genel olarak kötü. Çünkü artık şey verilmio bizim zamandaki gibi bi sene hazırlık Almanca
490 verilmio. Sürekli normalde derste verildiği gibi veriliyo haftalık dört saat beş
491 saat.
492 R: Siz kaç mezunusunuz mesleki liseden?
493 As: İkinin yedi olması lazım.
494 R: İkinin yedi. Tamam. E:m şey diyosunuz bi seviyeleri iyi olmuyo hani turistle [konuşabiliyo
495 mu?]
496 As: [Tabi tabi.] Ya şöyle yani ilk başta gelenler hiç konuşamıyo. Hiç anlamıyo.
497 R: Evet.
498 As: Artık kendini zorla geliştiriyo artık konuşa konuşa.
499 R: Ha staj yapa yapa
500 As: Tabi tabi.
501 R: [E:m çok]
502 As: [Biz bize] soruyo mesela
503 R: Evet. [Size danışıyo]
504 As: [O şekilde.]
505 R: E::m ama diyosunuz Almanca seviyeleri kötü.
506 As: Kötü. Evet.
507 R: E::m
508 As: Ya bizim zamanımızda mezun olanların gayet iyiydi yani ilk başta başladıkları zaman
509 R: Anlıyorum.
510 As: Bazı şeyleri algılayabiliyodu, anlatabiliyodu veya konuşabiliyodu.
511 R: Evet.
512 As: Anlayabiliyodu. Çünkü temel almıştı bu şimdikiler pek fazla temel almıyo.

- 513 R: E:m çok kalan oluyo mu stajyerler? Hani e:m stajyerlerini sizin otelinizde yaptı ve sizin
514 otelinizde devam eden çok kişi oluyo mu? Stajyer olarak? Yani çalışan sonra da çalışan
515 olarak.
- 516 As: E:m bizim otelde öyle var bi kaç eleman yani stajyer olarak başlayıp bizim otelde eleman
517 olarak çalışan vardı.
- 518 R: Evet.
- 519 As: Genelde öyle olur stajyer olarak başlayan biri hani orda kendini beğendiyorsa otu okul
520 okul bitince orda başlıyo devam ediyo yani.
- 521 R: Yüzde olarak nasıl yani on stajyerden kaç kişi kalıyordu tahmini olarak?
- 522 As: Ya bölüm ola yani departman olarak tam bilmiyom da bizim departmanda
- 523 R: Evet resepsiyonist [olarak]
- 524 As: [Çok] fazla değil.
- 525 R: Çok fazla değil. Tamam A. Bey yeniden teşekkür ederim.
- 526 As: Rica ederim hocam.

ANHANG 19. EXPERTENINTERVIEWS 15

15MReAnt

- 1 R: Adınız Soyadınız.
- 2 Fy: Adım F. Y.
- 3 R: Yaşınız F. B.
- 4 Fy: Yirmi altı yaşındayız.
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel.
- 6 Fy: Alanya M. H. A. Otel.
- 7 R: [Evet.]
- 8 Fy: [Antalya] iline bağlı.
- 9 R: Hıhı. Kaç yıldır turizm [sektöründesiniz]
- 10 Fy: [Sekiz senedir] bu işin içindeyiz.
- 11 R: Sekiz sene. Oteldeki durumunuz çalışan stajyer.
- 12 Fy: Çalışıyoruz.
- 13 R: Hıhı. Oteldeki göreviniz neydi.
- 14 Fy: Resepsiyonist. Ön büro resepsiyon.
- 15 R: Eğitim durumunuz.
- 16 Fy: Lise mezunuyum.
- 17 R: Lise mezunu lise hangi mi lise mesleki lise mi otel mi?
- 18 Fy: Mesleki lise.
- 19 R: O otelcilik ve turizm
- 20 Fy: Evet.
- 21 R: Evet. Almancayı o zaman okulda öğrendiniz
- 22 Fy: E:m okulda İngilizce öğrendik
- 23 R: İngilizce öğrendiniz
- 24 Fy: Almanca [hiç]
- 25 R: Almanca [dersiniz] oldu mu.
- 26 Fy: Almanca dersimiz olmadı
- 27 R: Olmadı.
- 28 Fy: İngilizce gördük sadece.
- 29 R: Yani hiç Almanca dersiniz eğitim hayatınız boyunca hiç oldu mu?
- 30 Fy: Hiç Almanca dersimiz olmadı yalnız bi sıkıntımız var şimdi girişim geldi
- 31 R: Tamam.
- 32 Fy: Kapatırsak.
- 33 R: Evet devam ediyoruz kaldığımız yerden
- 34 Fy: Tabi.
- 35 R: E:m daha önce yabancı bi ülkede bulundunuz mu?
- 36 Fy: Evet.

- 37 R: Hangi [ülkede]
- 38 Fy: [Litvanya]
- 39 R: Litvanyada. Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 40 Fy: İngilizce, Norveççe.
- 41 R: Ve Almanca
- 42 Fy: E:m Almanca biraz Hollandaca.
- 43 R: Hıhı. Almanca bilginizi genel olarak hangi seviyede [temel]
- 44 Fy: [Orta seviye] [diyelim]
- 45 R: [Orta seviye] orta
- 46 seviye güzel. Konuşmanız nasıl konuşma beceriniz?
- 47 Fy: Fena değil yani [konuşabiliyoruz]
- 48 R: [Yetersiz] orta üst.
- 49 Fy: Orta derece diyelim.
- 50 R: Orta. Duyduğunuzu anlama.
- 51 Fy: Tabi anlıyoruz.
- 52 R: Hıhı. O da orta mı?
- 53 Fy: Orta derece.
- 54 R: Okuduğunuzu anlama.
- 55 Fy: E:m orta derece diyelim.
- 56 R: Hıhı e:m okuduğunuzu anl ya şunu sormak bi de yazma ve telaffuzunuz nasıl?
- 57 Fy: E:m tabi yazabiliyoruz yalnız e::m
- 58 R: Hıhı.
- 59 Fy: Gramerde hatalar oluyor
- 60 R: Evet.
- 61 Fy: Harfte hatalar olabiliyor.
- 62 R: Size şunu F. Bey şunu soracaktım da yazma becerisini çok kullanıyor musunuz?
- 63 Fy: Hayır çok [kullanmıyoruz]
- 64 R: [Resepsiyonda]
- 65 Fy: Hayır.
- 66 R: S:s resepsiyonda çalışıyorsunuz ama diyorsunuz az
- 67 Fy: Almanca yazmıyoruz onu demek istiyorum
- 68 R: Ha Almanca evet onu diyorum bende [Almanca]
- 69 Fy: [Almanca] yazmıyoruz.
- 70 R: Almanca yazmıyorsunuz. E:m konuşma ve
- 71 Fy: Ya yo Almanca şöyle söylüyüm mailler [falan gelirse]
- 72 R: [Geliyo mu] gelirse [ama çok sık]
- 73 Fy: [Ama gelirse] ama çok sık
- 74 değil nadiren.
- 75 R: Nadiren geliyor
- 76 Fy: Nadiren

- 77 R: E:m konuşma nasıl konuşma çok Alman e:m
- 78 Fy: Alman çok gelmediği için buraya bu otele
- 79 R: Hıhı.
- 80 Fy: Şu anda Almanca konuşmuyoruz öyle fazla [nadir] geliyor.
- 81 R: [Az] nadir geliyor hıhı.
- 82 Fy: Mesela diyelim sezonda yüzde beşlik bi e:m Alman müşteri potansiyeli var şu anda mesela
- 83 hiç yok.
- 84 R: Almanyadan mı Avusturyadan mı İsviçreden mi [bu]
- 85 Fy: [Almanyadan] direk
- 86 R: Direk Almanya en çok gelen
- 87 Fy: Evet.
- 88 R: E:m gelen Almanya turist profilini nasıl tanımlarsınız yani nadiren gelseler de Alman hani
- 89 genellikle o çocuklu aile mi geliyo genç arkadaş grupları mı yoksa atmış yaş üstü
- 90 Fy: E:m değişiyö sezona göre değişiyö e:m
- 91 R: Yazın.
- 92 Fy: Yazın aile de geliyo genç de geliyo.
- 93 R: Hıhı.
- 94 Fy: Öyle çift de geliyor
- 95 R: Hıhı.
- 96 Fy: Değişiyö yani ama bize genelde aile geliyor yani burası apart otel aile oteli.
- 97 R: Hıhı. Çalıştığınız otelde Almanca konuşulan konuşan turistlerle en çok iletişim içinde
- 98 olan personel hangisi?
- 99 Fy: E:m resepsiyon en çok e::m
- 100 R: Hıhı
- 101 Fy: İletişimde oluyo ve garsonlar diyelim [bar departmanı]
- 102 R: [Garson] oda görevlisi çok
- 103 Fy: Oda görevlisi nadiren.
- 104 R: Halkla ilişkiler personeli.
- 105 Fy: E:m halkla ilişkiler personelimiz yok
- 106 R: Yok
- 107 Fy: Yani
- 108 R: Hıhı
- 109 Fy: Biz geli biz oluyoruz direk
- 110 R: Animatör.
- 111 Fy: Animatör de yok.
- 112 R: Tamam. E:m sizin ne gibi diyaloglar geçiyö?
- 113 Fy: Bizim genelde Alanya tanıtımı ile e:m nereye gidebilirler
- 114 R: Yani en sık karşılaşılan konuşma durumları konular hangisi turistlerle?
- 115 Fy: Ya tatille ilgili olayla bi problemi var mı otelle ilgili bi sıkıntısı var mı?
- 116 R: Hıhı

- 117 Fy: Bi istekleri var mı nereye gidebil nereye gitmek isterlerse onları [tarif ediyoruz]
118 R: [Yol adres tarifi]
119 Fy: Tabi tarifler
120 R: Otel tanıtımı
121 Fy: Tabi hıhı
122 R: Selamlaşma
123 Fy: Selamlaşma
124 R: [Çok mu geçiyo]
125 Fy: [Bu tür şeyler]
126 R: Konuk memnuniyeti konuk şikayetleri nasıl konuşma [durumu]
127 Fy: [Genelde şikayet] olmuyor
128 R: Hıhı
129 Fy: E:m herkes memmun kalıyor yani
130 R: Hıhı
131 Fy: Genelde
132 R: Başka e:m diyaloglar geçen diyo aklınıza gelen başka turistle sizin aranızda geçen
133 diyaloglar aklınıza gelen diyaloglar var mı?
134 Fy: Diyaloglar e::m tabi her türlü konuşuyoruz biz resepsiyonistiz her türlü konularını her
135 türlü sıkıntısı [olduğu]
136 R: [Aklınıza gelen] hıhı
137 Fy: Yani her mesela dışarda mesela bi e::m cüzdan kaybediyo
138 R: Hıhı
139 Fy: Diyelim kavga oluyo
140 R: Evet.
141 Fy: Diyelim hastalanıyorlar
142 R: Hıhı
143 Fy: Her türlü her konuda biz iç içeyiz yani
144 R: Hıhı
145 Fy: Birebir muhattap oluyoruz.
146 R: Check-in check-out [giriş]
147 Fy: [Check-in] check-out [giriş] çıkış
148 R: [Çok] hıhı
149 Fy: Hepsi biz direkt muhattap oluyoruz.
150 R: Hıhı.
151 Fy: Genelde sıkıntı olmuyo zaten.
152 R: Şöyle bi de sorsam turist ça e:m turistle otel çalışanı arasındaki iletişim sorunları en çok
153 hangi alanda gerçekleşiyoy?
154 Fy: İletişimde bi hiç bi sıkıntımız yok.
155 R: Hiç bi sıkıntınız yok
156 Fy: Hiç bi sıkıntımız yok gayet anlaşabiliyoruz.

- 157 R: Hıhı.
- 158 (+)
- 159 R: E:m şunlar sorun yaratabilir mi turistlerin hızlı konuşması anlaşma iletişim sorunu
- 160 yaratabilir mi?
- 161 Fy: Hayır hayır
- 162 R: Ha
- 163 Fy: Hiç sorun değil. Bazen biz hızlı konuşuyoruz hatta onlar anlamıyo.
- 164 R: Öyle mi Almandanın e:m Almandanın yetersiz olmasını demiyosunuz çünkü diyosunuz
- 165 orta düzeyde
- 166 Fy: Orta düzeyde orta düzey.
- 167 R: Kültürel far farklılıklar e:m çalışanla turist arasında iletişim sorunu yaratabilir mi?
- 168 Fy: Yo yaratmıyo biz artık bu işin içindeyiz onların kültürlerini biliyoruz
- 169 R: Hıhı
- 170 Fy: E:m ona göre de turizmde turist [gibi davranıyoruz]
- 171 R: [Yani çalışarak mı] kültürü öğrendiniz
- 172 Fy: Tabi ki çalışarak [onların içinde] kalarak
- 173 R: [Onların kültürünü] hıhı.
- 174 Fy: Diyelim.
- 175 R: Başlangıçta sorun yaşadınız mı [kültürel]
- 176 Fy: [Hayır] biz bu bizim işimiz
- 177 R: Hıhı
- 178 Fy: Kültürleri bizim için hiç bi problem yaratmıyo.
- 179 R: Hıhı. Şimdi en son sorum olarak e:m mesleken e:m Almanca ders kitabı için önerileriniz var
- 180 mı yani ne hangi beceriler olsun E:m bi bu mesleki Almanca ders kitabı nası olsun?
- 181 Fy: Nasıl olsun
- 182 R: Hıhı
- 183 Fy: E::m yani şöyle olabilir turizm bölgesinde çalışan personel
- 184 R: Evet.
- 185 Fy: Ya müşteriye daha misafire daha yakın e:::m
- 186 R: Hıhı hıhı
- 187 Fy: Pardon
- 188 R: Hıhı tabi
- 189 Fy: Kusura bakmayın.
- 190 Fy: Yani bi kitap yapılacaksa kitabın içerisinde genel kalıpların olması daha iyi [olur]
- 191 R: [Konuşma]
- 192 kalıpları diyosunuz
- 193 Fy: Konuşma kalıpları
- 194 R: Ne gibi konuşma kalıpları olsun.
- 195 Fy: Ne gibi konuşma kalıpları yani e:m diyelim selamlaşma tanışma
- 196 R: Hıhı

- 197 Fy: Misafirin bi sıkıntısı yada
198 R: Hıhı
199 Fy: Giderebilecek şekilde
200 R: Evet
201 Fy: Kalıplar olsa daha iyi olur gibime geliyor.
202 R: Evet konuşmaya ağırlıklı [ve]
203 Fy: [Konuşmaya] ağırlıklı anlaşma ağırlıklı diyelim.
204 R: Belki hani [dinleme metinleri]
205 Fy: [Kelimeye ağırlıklı] olabilir.
206 R: Ha:a mesleki kelimeler de [çok önemli] değil mi?
207 Fy: [Tabi tabi] hıhı mesleki kelimeler de çok önemli.
208 R: Tamam çok teşekkür ederim.
209 Fy: Rica ederim inşallah faydamız olmuştur.
210 R: Evet.

ANHANG 20. EXPERTENINTERVIEWS 16

16MHoAnt

- 1 R: Adınız ve soyadınız?
- 2 Bo: Evet. B. O.
- 3 R: Yaşınız?
- 4 Bo: Kırk iki.
- 5 R: Çalıştığınız şehir ve otel?
- 6 Bo: Alanya.
- 7 R: Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
- 8 Bo: Yimbeş
- 9 R: Oteldeki göreviniz ne tam olarak?
- 10 Bo: İdare.
- 11 R: Eğitim durumunuz?
- 12 Bo: Üniversite.
- 13 R: Mesleki e:m yüksek okul mu yoksa:?
- 14 Bo: Meslekle ilgili.
- 15 R: Hıhı. Almancayı nasıl öğrendiniz?
- 16 (+)
- 17 Bo: Kurstan bi de müşteri pratikleriyle.
- 18 R: Mesleki Almanca dersi aldınız mı? [Eğitim]
- 19 Bo: [Hayır.] Hayır almadım.
- 20 R: Daha önce Almanca konuşulan bi ülkede bulundunuz mu?
- 21 Bo: Bulunmadım.
- 22 R: Hangi yabancı dilleri biliyorsunuz?
- 23 Bo: İngilizce ve Almanca
- 24 R: Almancanız Almanca bilginiz genel olarak hangi seviyede?
- 25 Bo: Orta seviyede. Kurslardan kalma [yani.]
- 26 R: [Hıhı.] Almanca konuşmanızı nasıl nitelendirirsiniz?
- 27 Bo: Orta derecede.
- 28 R: Duyduğunu anlama? Duyduğunuzu anlama becerisi?
- 29 Bo: Evet.
- 30 R: O da orta?
- 31 Bo: O da orta.
- 32 R: Okuduğunuzu anlama?
- 33 Bo: Orta seviyede.
- 34 R: Yazma beceriniz?
- 35 Bo: Orta seviyede.
- 36 R: Telaffuz?

- 37 Bo: Orta seviyede.
- 38 R: E:m otelinizde Almanca konuşan turistler en çok hangi ülkeden geliyo?
- 39 Bo: Almanya.
- 40 R: Gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız?
- 41 Bo: [Ne açıdan?]
- 42 R: [Çocuklu aile,] çift
- 43 Bo: Ha:a aile gelir genelde.
- 44 R: Çalıştığınız otelde Almanca konuşan turistlerle en çok iletişim içinde olan personel
- 45 hangisidir?
- 46 Bo: Resepsiyondur. Ön büro.
- 47 R: E:m en sık karşılaşılan konuşma durumları hangileri?
- 48 (+)
- 49 Bo: Sohbet ortamlarında daha çok fazla konuşulur yani şeyler daha kısadır.
- 50 R: E:m şeye göre [hizmet alanına] göre şey alsak
- 51 Bo: [Şikayetler.] Hı:ı
- 52 R: Resepsiyon?
- 53 Bo: Resepsiyon
- 54 R: Neyi ne gibi konular geçer? Konuşma durumları?
- 55 Bo: Giriş çıkış [işlemleri]
- 56 R: [Hıhı.]
- 57 Bo: Ordan yapılır.
- 58 R: Evet.
- 59 Bo: Yol tarifleri ordan yapılır.
- 60 R: Evet.
- 61 Bo: Sıkıntı veya şikayetler veya dışarda kaynaklanan şikayetler
- 62 R: Hıhı.
- 63 Bo: Orda dile getirilir.
- 64 R: Hıhı.
- 65 Bo: Acentayla bağlantı kurulması yine resepsiyon üstünden yapılır.
- 66 R: Evet.
- 67 Bo: Yani bağlantı iletişim telefon cep numarası
- 68 R: Hıhı.
- 69 Bo: Ofis aranması vesaire.
- 70 R: Yazışma meydana gelir mi?
- 71 Bo: Müşterilerle direk olarak mı?
- 72 R: Eh. Herhangi bi yazışma hani eposta yazması gerekiyo mu resepsiyondaki çalışan?
- 73 Bo: Gerekiyo.
- 74 R: Ya da dave davetiye gibi tarzında bişeyler
- 75 Bo: Yok gerekmiyo. Gerekiyo [yani]
- 76 R: [yazma becerisi] çok

- 77 Bo: Yani bizim için çok gerekli değil o konu.
- 78 R: Diğil. E:m garson? Ne gibi?
- 79 Bo: Garson genelde sipariş almada
- 80 R: Hıhı.
- 81 Bo: Ve hani havuzbaşındaki istekler için
- 82 R: Hıhı.
- 83 Bo: Muhattap oluyo. Almanca konuşarak
- 84 R: Hıhı.
- 85 Bo: Onun dışında çok fazla onlar e::m işin içine girmiyolar.
- 86 R: Animatör?
- 87 Bo: Animatörler tabi.
- 88 R: Ne gibi diyaloglar gerçekleşiyö? Turistle çalışan
- 89 Bo: Şimdi çeşitli akti aktiviteler var tabi yani oyun
- 90 R: Hıhı.
- 91 Bo: Plaj voleybolu olsun. E::m plajdaki aktiviteler olsun
- 92 R: Hıhı.
- 93 Bo: Bunları anlatma ve uygulamada kesinlikle tabi dili kullanıyolar. Bunun dışında yine
- 94 sohbet,
- 95 R: Hıhı.
- 96 Bo: Alanyanın tanıtımı.
- 97 R: Otel tanıtımı:?
- 98 Bo: Yani yol gösterme, adres sorumu, nereye gidebiliriz, naapabiliriz şunlar falan yine
- 99 animatörlere sorunlan şeyler.
- 100 R: Evet. Oda kat görevlisi çok e:m bi Almanca bilgisine sahip olması gerekiyo mu?
- 101 Bo: Gerekmiyo. Yani kullanılan kelimeler zaten sınırlı.
- 102 R: Hıhı.
- 103 Bo: Onları anlaması yeterli oluyo.
- 104 R: Ne gibi kelimeler?
- 105 Bo: Anlamadığı taktirde zaten resepsiyon işin içine giriyo.
- 106 R: Hıhı.
- 107 Bo: Bunlar nedir işte havludur, tuvalet kağıdıdır.
- 108 R: Hıhı.
- 109 Bo: İşte odam kirlidir, odam temizlendin vesaire.
- 110 R: Hıhı. Halkla ilişkiler personeli çok iletişim içerisinde oluyo mu? Turistlerle?
- 111 Bo: Olur.
- 112 R: Ne gibi konular?
- 113 Bo: Yine aynı bahsettiğim sıkıntı ve şikayetlerde.
- 114 R: Hıhı.
- 115 Bo: Ve de adres konularında.

- 116 R: Hıhı. Em en sık karşılaşılan konuşma durumları hangi şey pardon sorunlar nedir? Hangi
117 iletişim sorunlar hangi e:m saydığınız konularda yola meydana gelmekte? En sık? İletişim
118 sorunları?
- 119 Bo: İletişim sorunları:ı e::m konuyla ilgili olarak personelin yetersizliğinden kaynaklanan
120 sıkıntılardan dolayı.
- 121 R: Hıhı.
- 122 Bo: Hani iletişim kopukluğu olur.
- 123 R: Hıhı. Hangi hizmet ala
- 124 Bo: Diller diller yetersiz olduğu zaman
- 125 R: Hı:ı personelin dil becerisi yetersiz olduğunda.
- 126 Bo: Tabi ha:a ama tabi iletişimin kaynaklandığı sıkıntılar derken o çeşitli yani müşteriden de
127 kaynaklanan sıkıntı olabilir. [Sıkıntının] tarzı olabilir.
- 128 R: [Ne gibi?]
- 129 Bo: Yani müşteri hani
- 130 R: Hızlı konuşması, kültürel
- 131 Bo: Hayır hayır. Hani dil açısından soruyunuz değil mi bunu?
- 132 R: Hıhı. Evet.
- 133 Bo: Dil açısından. Mesela hızlı konuşmasından olabilir, bölgesel farklılıklardan olabiliyo. Yani
134 R: Hıhı. Şivesi.
- 135 Bo: Şivesinden kaynaklanıyo.
- 136 R: Hıhı.
- 137 Bo: Bunlardan da kaynaklanabiliyo. Ama genelde aslında ana madde e::m yetersiz dil eğitimi
138 diyim.
- 139 R: Kültürel farklılıklardan kaynaklanan e:m iletişim sorunları oluyo mu? Dil açısından? Hani
140 turistin kültürü ve çalışanın kültürel farklılıklarından dolan?
- 141 Bo: Olsa da çok fazla değil.
- 142 R: Çok fazla değil.
- 143 Bo: Olsa da çok fazla değil. Hafif böyle aksanlar şunlar bunlar oluyo ancak tabi yani
144 anlaşılacak gibi değil.
- 145 R: Mesleki Almanca ders kitabı için önerileriniz olabilir mi? Hangi becerilerine konuşma
146 becerilerine mi, duyduğunu anlama becerisine, okuduğunu anlama, yazma becerisine
147 hangilerine ağırlık verelim?
- 148 (+)
- 149 Bo: Şimdi bizim sektörde konuşma
- 150 R: Hıhı.
- 151 Bo: Ve anlama ön plana çıkar. Yazmayı çok kullanmayız açıkcası.
- 152 R: Hıhı.
- 153 Bo: Hani yüzde seksen konuşma anlama,
- 154 R: Hıhı.
- 155 Bo: Yüzde yirmi de yazma.

- 156 R: Hıhı.
- 157 Bo: Şeklinde geçer. Biz daha çok yani konuşarak
- 158 R: Hıhı.
- 159 Bo: E:m yüzyüze olduğumuz için
- 160 R: Evet. Telaffuz [çok önemli mi?]
- 161 Bo: [O şekilde yani.]
- 162 R: Telaffuz çok önemli?
- 163 Bo: Telaffuz önemli tabiki.
- 164 R: Dil bilgisi çok önemli mi? Personel için?
- 165 Bo: Dil bilgisi:i çok önemli diğil. Ha:a olsa çok iyi ama çok önemli diğil. Çünkü karşıdaki
- 166 konuşan kişinin Türk olduğunu biliyor ve de hani tarzanca da konuşsa
- 167 R: Hıhı.
- 168 Bo: Hani tarzanca diye diye bildiğimiz o şekilde konuşsa da hoş görüyo açıkcası.
- 169 R: Mesleki terimler? Önemli mi?
- 170 Bo: Mesleki terimler önemli ki onlar çok fazla tekrarlandığı için öğreniliyo açıkcası.
- 171 R: Ha:a ama yeterli bi düzeyde gelse iyi olur galiba [personel için]
- 172 Bo: [Tabi daha iyi olur] ama çok fazla otel
- 173 içinde tekrarlandığı için
- 174 R: Hıhı.
- 175 Bo: Yeterli.
- 176 R: Hıhı.
- 177 Bo: Bi şekilde öğreniliyo.
- 178 R: Bi de şunu sorucaktım son olarak e:m turizm hani derste alıştırımlar olarak mesleki
- 179 Almanca ders kitabında alıştırma olarak canlandırma yani diyalogların canlandırmasına
- 180 çok ağırlık verelim mi? Hani bunlar bi konuşma durumunu derste de canlandırsa bunun
- 181 yararlı olacağını ya da sizin aklınıza gelen başka bi e::m alıştırımlar var mı?
- 182 Bo: Şimdi açıkcası dil olayında pratik çok önemli.
- 183 R: Hıhı.
- 184 Bo: Ve bunu hani yabancı biri yani doğal ortamında olması e::m yüzde yetmiş yüzde seksen
- 185 öğrenmede daha böyle e:m katkı sağlıyo.
- 186 R: Hıhı.
- 187 Bo: Gördüğüm kadarıyla. Hani bizim okulda öğrendiklerimiz bi yere kadar.
- 188 R: Hıhı.
- 189 Bo: Ama yabancı biriyle karşılaştığın zaman farklı bi boyut oluyo. Benim çok arkadaşım vardı
- 190 iki kelimeyi bi araya getirememiştir yani tak
- 191 R: Hıhı.
- 192 Bo: Takılıp kalmıştır. Dil biliyodur ama el kol hareketiyle tarif etmiştir.
- 193 R: Hıhı.
- 194 Bo: Adresleri.
- 195 R: Hıhı.

- 196 Bo: Ama Őey 6nemli yani canlandırma olayı 6ok 6nemli 6ok 6ok 6nemli.
- 197 R: Stajyer 6ok 6alıŐıyo mu sizin otelinizde?
- 198 Bo: 6ok fazla kullanmıyoruz biz.
- 199 R: Otelcilik ve turizmden mi geliyolar onlar turizm meslek [lisesinden mi?]
- 200 Bo: [Evet.] Meslek
- 201 liselerinden geliyolar.
- 202 R: D6zeyleri nasıl? Almanca konuŐma d6zeyi ya da yabancı dil konuŐma d6zeyi?
- 203 Bo: Sıkıntılı. Ama
- 204 R: Hıhı.
- 205 Bo: Pratikte sezon sonuna kadar bi sonraki seneler i6in hazırlanıyolar.
- 206 R: TeŐekk6r ederim.
- 207 Bo: Rica ederim.
- 208 R: SaĐolun.
- 209 Bo: Ben teŐekk6r ederim.

ANHANG 21. EXPERTENINTERVIEWS 17

17MKeAnt

- 1 R: Adınız soyadınız?
2 Ma: M. A..
3 R: Yaşınız? M. [Bey]
4 Ma: [Otuz.] Otuz.
5 R: E::m çalıştığınız şehir ve otel?
6 Ma: Alanya sadece.
7 R: Otel?
8 Ma: M. H. A.
9 R: Hıhı. Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?
10 Ma: Yaklaşık on altı yıldır.
11 R: On altı yıl. Oteldeki durumunuz? Çalışan galiba?
12 Ma: Çalışan. Çalışan.
13 R: Stajyer değil. Hıhı.
14 Ma: Çalışan.
15 R: Oteldeki tam olarak göreviniz ne?
16 Ma: E:m servis elemanı.
17 R: Servis elemanı.
18 Ma: Bar ve servis elemanı.
19 R: Hıhı. Eğitim durumunuz?
20 Ma: E:m ortaogul.
21 R: Almancayı nasıl öğrendiniz?
22 Ma: Almancayı kendi::i olanaklarımla öğrendim
23 R: Hıhı.
24 Ma: Kulaktan duyma çoğunlukla.
25 R: Hıhı.
26 Ma: Okumayla sözlükten.
27 R: Sözlükten yani kurs Almanca dersi
28 Ma: Yok. Yok.
29 R: Herhangi bişey yok.
30 Ma: Yok yok.
31 (+)
32 R: E:m daha önce hiç yabancı bi ülkede bulundunuz mu? Almanyada bulundunuz mu?
33 Ma: Yok
34 R: [Ya da Almanca konuşulan.]
35 Ma: [Yok. Hayır.]
36 R: Hangi yabancı dilleri de biliyorsunuz?

- 37 Ma: İngilizce, Almanca, İsveççe, Norveççe, Danimarkaca
- 38 R: Hıhı. Almanca bilginiz hangi seviyede? Temel seviye [mi?]
- 39 Ma: [Orta]
- 40 R: Orta seviye.
- 41 Ma: Orta. Orta
- 42 R: Orta seviye.
- 43 Ma: Yani Alanyaya gelen turistlerle hepsiyle
- 44 R: Evet.
- 45 Ma: Yani ihtiyaçlarını giderecek şekilde
- 46 R: İletişim
- 47 Ma: İletişim kurabiliyoruz yani sıkıntılarını giderebilecek şekilde
- 48 R: Yani konuşmanız Almanca konuşmanız nasıl e::m orta ileri yetersiz
- 49 Ma: Orta. [Orta]
- 50 R: [Orta] diyosunuz. Duyduğunuzu anlama?
- 51 Ma: Orta.
- 52 R: Orta. Okuduğunuzu anlama metin
- 53 Ma: [E:m o da orta]
- 54 R: [Metinlerle çok] [ilişki]
- 55 Ma: [İlişkimiz] olmuyo zaten servis elemanı olduğumuz için.
- 56 R: Okuma metinlerine ilişkiniz olmuyo.
- 57 Ma: Fazla olmuyor yani.
- 58 R: Yazma?
- 59 Ma: O da biraz var ama [çünkü]
- 60 R: [Çok]
- 61 Ma: Biz servis elemanı olduğumuz için
- 62 R: Çok iş e::m hıhı.
- 63 Ma: Çünkü adam bize mektup yazmıyo yani gelen
- 64 R: Çok bi:i e:m işlevi yok yani [siz]
- 65 Ma: [Yok]
- 66 R: Kullanmıyorsunuz yani ya ya yazma becerinizi
- 67 Ma: Yok. Kullanmıyoruz yani.
- 68 R: Telaffunuz nasıl? Almanca telaffuz
- 69 Ma: E:m orta.
- 70 R: Orta. Otel yabancı turist profilini sorucam yani otelinize gelen e::m yabancılar hangi
- 71 ülkelerden?
- 72 Ma: Genellikle iskandinav.
- 73 R: Hıhı. [Norveç, İsveç]
- 74 Ma: [Hollandalı] Norveç, İsveç, Danimarka, Finlandiya.
- 75 R: Hıhı.
- 76 Ma: Ve Hollanda.


- 77 R: Alman turist geliyo mu?
- 78 Ma: Fazla yok.
- 79 R: Fazla yok.
- 80 Ma: Fazla yok. Nadiren.
- 81 R: Hıhı. Gelen Alman turist profilini nasıl tanımlarsınız? Çocuklu aile, genç arkadaşlar, atmış:ş
82 atmış yaş üstü ya da siz nasıl?
- 83 Ma: Şimdi bundan onbeş onaltı sene önce her kesim geliyordu.
- 84 R: Hıhı. Şimdi?
- 85 Ma: E::m biraz yani restoranda şeyler herşey pahalılaştınca herşey dahil otellere gitmeye
86 başladılar. Bura genellikle apart otel.
- 87 R: Hıhı.
- 88 Ma: Genellikle beş yıldızlı otellere gitmeye başladılar.
- 89 R: Hıhı.
- 90 Ma: Orda yani kesin bilgiye daha iyi ulaşırsınız orda çünkü burda fazla gelmiyo apartlara.
- 91 R: Anladım. Yani çalıştığınız otelde şöyle sorsam bi de Almanca konuşulan turistlerle en çok
92 iletişim içinde olan personel hangisidir?
- 93 Ma: Genellikle resepsiyon e:m servis elemanları.
- 94 R: Resepsiyon, servis elamanları. En sık karşılaşılan konuşma durumları yani konular.
95 Çalıştığınız otelde turistlerle en çok hangi konularda iletişim kuruyosunuz?
- 96 Ma: En çok hangi e:m konularda:a
- 97 R: Genel olarak soruyorum.
- 98 Ma: İlk [başta:a ye yeme içme]
- 99 R: [Önce sizden başlayalım.] Servis?
- 100 Ma: Yeme içme.
- 101 R: Yeme içme.
- 102 Ma: E:m
- 103 R: Ne gibi diyaloglar geçiyo?
- 104 Ma: Yemeğin nasıl olması. İyi pişmiş orta pişmiş. İçinde ne olmasın
- 105 R: Hıhı.
- 106 Ma: Şu olmasın bu olmasın.
- 107 R: Evet.
- 108 Ma: İçkisinin içinde şu olsun bu olmasın.
- 109 R: Evet.
- 110 Ma: Bazıları mesela
- 111 R: Yeme içme.
- 112 Ma: Maydonoza soğana alerjileri oluyor diyor ki benim alerjim var veyahtta una alerjileri oluyor.
113 Diyorkine benim e::m una alerjim var
- 114 R: Ha o tür.
- 115 Ma: Un ürünlerini yiyemem ben ona göre benze yardımcı olun ona göre mutfağa bilgi verin.
- 116 R: Hıhı. Anladım. Daha başka aklınıza gelen var mı yeme içmede?

- 117 Ma: Yeme içmede aklıma gelen çok şey var.
- 118 R: Selam e:m selamlaşma?
- 119 Ma: Tabi illaki yani ilk geldiği zaman selamlaşıyoruz tanışıyoruz.
- 120 R: Ta tamam.
- 121 Ma: Tanışma oluyor hani kaç haftalığına geldin ne kadar kalcaksın
- 122 R: Hıhı.
- 123 Ma: Veyahtta ne gibi şeyler istiyorsun.
- 124 R: Hıhı.
- 125 Ma: Neleri daha çok seversin.
- 126 R: Oku şey otelle ilgili bir sorular soruyolar mı? Servis
- 127 Ma: Onu genellikle resepsiyon
- 128 R: Resepsiyon.
- 129 Ma: Resepsiyon.
- 130 R: Hıhı.
- 131 Ma: O giriş yaptığında bilgiyi veriyor zaten resepsiyon.
- 132 R: Yol e:m adres tarifi nasıl?
- 133 Ma: Nadiren genellikle
- 134 R: Hıhı.
- 135 Ma: Zaten çoğunlukla bi gelmiş müşteriler daha önce gelmiş oluyo zaten çoğu yeri biliyor.
- 136 R: Öyle mi. Hıhı. Başka e:m belirlemek istediğiniz var mı? Konular üzerinden hani sizin alanınızda
- 137 değil de. Resepsiyon olabilir, kat hizmetleri olur onlar e:m ne gibi diyaloglar kuru kuruyolar
- 138 e:m turistlerle nasıl iletişim e:m gerçekleşiyoy?
- 139 Ma: Resepsiyon genelde normalde ihtiyacın hepsini gideriyor.
- 140 R: Hıhı. Şikayet falan şikayet memnuniyet her zaman resepsiyona mı gidiyolar?
- 141 Ma: Genellikle resepsiyona gidiyo onlar.
- 142 R: Hıhı. Ne gibi e:m ile ne gibi diyaloglar geçiyolar?
- 143 Ma: Onun ben bilgim yok fazla hani
- 144 R: Tamam.
- 145 Ma: Onu resepsiyondan bilgi alabilirsiniz.
- 146 R: Hıhı. Şöyle bi sorsam size o zaman. Turistle otel çalışanı arasındaki iletişim sorunları yani
- 147 ne ne gibi iletişim sorunlarıyla karşılaşiyosunuz yemek yeme ve içme hizmetlerinde?
- 148 Ma: Genellikle hani yabancı dili yeterli olan servis elemanının hiç bi sorunu çıkmıyor.
- 149 R: Hıhı. Ha:a diyosunuz Almanca düzeyi üst [düzeyse]
- 150 Ma: [Almanca], İngilizce, İsveççe, Norveçceyi
- 151 R: Hıhı.
- 152 Ma: Anlayabiliyorsa
- 153 R: Yabancı dil düzeyi iyiyse iletişim sorunları çıkmıyo mu?
- 154 Ma: Çıkmıyor.
- 155 R: Hıhı. O zaman size bi de şöyle bişey sorsam. E:m turistlerin hızlı konuşması kaynaklan hani
- 156 bu bi sorun iletişim sorunu yaratıyo mu turistlerin hızlı konuşması?

- 157 Ma: Genellikle yaratmıyo hızlı konuşması.
- 158 R: Hıhı.
- 159 Ma: Yani zaten onun dilini bilen bi kişi
- 160 R: Hıhı.
- 161 Ma: Hızlı olsa da yavaş olsa da anlıyor.
- 162 R: Anlıyorum. Yani siz dil becerisini uy vurguluyosunuz. Yeterli dil becerisi olursa.
- 163 Ma: Yani. Genellikle fazla sorun çıkmıyo çünkü zaten çoğu sorun şeylerin hepsi kalıplaşmış.
- 164 R: Ne gibi? Kalıplar ne?
- 165 Ma: Nasıl kalıplar? Nasıl kalıplar ney? E::m genellikle
- 166 R: [Aklınıza gelen.]
- 167 Ma: [Genellikle plajı] soruyor, veyahutta yemeği soruyor.
- 168 R: Hıhı.
- 169 Ma: Veyahutta:a barın ne tarafta olduğunu
- 170 R: Hıhı. Evet.
- 171 Ma: Havuzun ne tarafta olduğunu marketin ne tarafta olduğunu onu soruyor.
- 172 R: Yol adres tarifi.
- 173 Ma: Yol adres tarifi genellikle
- 174 R: Hıhı.
- 175 Ma: Yani ben de onaltı senedir turizmdeyim yani o kadar çok hızlı
- 176 R: Hıhı.
- 177 Ma: Konuşan duyma ya konuşsa bile diyorsunki zaten
- 178 R: Kalıplardan anlaşılıyo diyosunuz kalıplar çok önemli.
- 179 Ma: Yani. Yani.
- 180 R: Kültürel farklılıklardan yani personel turist arasında sorun çıkabiliyo mu kültürel
- 181 [farklılıklardan?]
- 182 Ma: [Olabiliyo.] Bazen.
- 183 R: Ne gibi sorunlar?
- 184 Ma: Bazen. Ne gibi sorunlar çıkabiliyo. Mesela e::m onların kültürleri yaşam tarzları farklı yeni
- 185 başlamış bi dil seviyesi yavaş yani az olan bi kimse
- 186 R: Hıhı.
- 187 Ma: E:m tabi pek iyi anlayamıyor.
- 188 R: Hı kültürel farklılıklardan
- 189 Ma: Anlayamıyor.
- 190 R: Sizin şimdi son sorum. Mesleki Almanca ders kitabı için önerileriniz var mı hani
- 191 Ma: Mesleki e::m
- 192 R: Nelere ağırlık vermemiz lazım? Hangi becerilere ağırlık vermemiz lazım.
- 193 Ma: Genellikle hani e::m gramerden önce pratik konuşmayı.
- 194 R: Ha konuşma. Dil bilgisi gramer pek olmasın diyosunuz.
- 195 Ma: Yani çoğu insanlar gramer Perfekt. Almanca gramer Perfekt ama konuşma sıfır.
- 196 R: Yani duyduğunu anlama ve konuşma çok önemli

- 197 Ma: Sıfır yani. Grameri biliyo
- 198 R: Hıhı.
- 199 Ma: Almanca grameri hepimizden iyi biliyo ama konuşması yok.
- 200 R: Telaffuz öğretim mi derslerde hani telaffuz sizce önemli mi? Hani konuşması doğru
- 201 konuşması [doğru telaffuz]
- 202 Ma: [Tabi tabiki. Tabikine] tabiki. İllaki.
- 203 R: Bi de diyaloglar canlandırma belki ders derste canlandırmalarla
- 204 Ma: O da iyi olur o da iyi olur.
- 205 R: [Mesela kalıplar]
- 206 Ma: [Mesala bir Alman] olarak ich möchte gerne ein Bier şudur budur.
- 207 R: Hıhı.
- 208 Ma: Yani tabi gösteri olarak da iyi olur.
- 209 R: Gösteri olarak da iyi. M. Araşç
- 210 Ma: Amaç.
- 211 R: M. A.
- 212 Ma: Hıhı.
- 213 R: Çok teşekkür ederim. Sağolun.
- 214 Ma: Ben teşekkür ederim.

ANHANG 22. ORIJİNALLIK RAPORU



Ödevler Öğrenciler Not Defteri Kütüphaneler Takvim Tartışma Tercihler

GÖRÜNTÜLENİYOR: ANASAYFA > DOKTORA TEZİ > EİNE STUDIE ZUR ERSTELLUNG EİNES TOURİSMUSBEZOGENEN DAF-LEHRWERKS FÜR DIE TÜRKEİ



Bu sayfa hakkında

Bu sizin ödev gelen kutunuzdur. Bir ödevi görüntülemek için, ödev başlığına tıklayın. Orjinallik Raporu'nu görmek için, benzerlik kolonundaki orjinallik raporu ikonuna tıklayın. Bu ikon tıklanabilir durumda değilse, orjinallik raporu henüz oluşturulmamış demektir.

Eine Studie zur Erstellung eines tourismusbezogene...

GELEN KUTUSU | GÖRÜNTÜLENİYOR: YENİ ÖDEVLER ▾

Dosyayı Gönder GradeMark Raporu | Ödev ayarlarını düzenle | E-posta bildirmeyenler

<input type="checkbox"/>	YAZAR	BAŞLIK	BENZERLİK	PUANLA	CEVAP	DOSYA	ÖDEV NUMARASI	TARİH
<input type="checkbox"/>	Doğu Ataç	Eine Studie zur Erstellung eines tourism...	%5 ■		*		626389635	01-Şub-2016

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı	Doğu Ataş
Doğum Yeri	Ankara
Doğum Tarihi	10.08.1983

Eğitim Durumu

Lise	Erzincan Lisesi, Erzincan	2002
Lisans	Hacettepe Üniversitesi, Yabancı Diller Eğitimi Bölümü, Alman Dili Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara	2007
Yüksek Lisans	Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Almanca Öğretmenliği Bilim Dalı, Ankara	2010
Yabancı Dil	Almanca: Okuma (Çok iyi), Yazma (Çok İyi), Konuşma (Çok İyi) İngilizce: Okuma (İyi), Yazma (İyi), Konuşma (İyi)	

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar	Hacettepe Üniversitesi, Yabancı Diller Eğitimi Bölümü, Alman Dili Eğitimi Anabilim Dalında Araştırma Görevlisi	2010-
---------------------------	--	-------

Akademik Çalışmalar

Yayınlar (Ulusal, uluslararası makale, bildiri, poster vb gibi.)

Ataş, D. (2013). <i>Zur aktuellen Situation in der Fremdsprachenausbildung an Schulen in der Türkei</i> . Okullarda Çok Dillilik ve Kültürel Dağılım Uluslararası Konferansı. ÖRSEM Manavgat Kongre Oteli, 13-16 Mayıs 2013.
--

İletişim

e-Posta Adresi	datas@hacettepe.edu.tr
Jüri Tarihi	12.01.2016