



# **Studien Deutsch als Fremd- und Zweitsprache**

Herausgegeben von  
Christian Fandrych, Marina Foschi Albert,  
Karen Schramm und Maria Thurmair

**Band 10**

# **Sprachlich-kommunikative Anforderungen in tourismus- bezogenen Serviceberufen**

Empirische Grundlagen  
für die Curriculumentwicklung

von

**Michael Seyfarth**

---

ERICH SCHMIDT VERLAG

*Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek*  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen  
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet  
über [dnb.ddb.de](http://dnb.ddb.de) abrufbar.

*Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter*  
[ESV.info/978-3-503-19178-9](http://ESV.info/978-3-503-19178-9)

Titelbild: © Paolese – stock.adobe.com

Gedrucktes Werk: ISBN 978-3-503-19178-9  
eBook: ISBN 978-3-503-19179-6

Alle Rechte vorbehalten  
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2020  
[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen  
der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch  
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den  
strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992  
als auch der ISO-Norm 9706.

Druck und Bindung: Hubert & Co., Göttingen

## Vorwort

Der vorliegende Band stellt die zur Publikation überarbeitete Dissertation dar, die im April 2019 unter dem Titel „Sprachlich-kommunikative Anforderungen in tourismusbezogenen Serviceberufen im Kontext der empirisch fundierten Curriculumentwicklung“ an der Universität Wien verteidigt wurde. Mit der Fertigstellung des Bandes geht eine mehrjährige Lebensphase zu Ende, die stark durch berufliche Veränderungen, wie sie im akademischen Bereich typisch sind, geprägt war. Sowohl während meiner Arbeit in Russland als auch während der Arbeit in Deutschland waren es häufig flüchtige Gespräche am Rande von Konferenzen oder im Privaten, die mal zur inhaltlichen Bereicherung führten, mal dabei halfen, neue Motivation für weitere Arbeitsschritte zu sammeln.

Mein besonderer Dank gilt Univ.-Prof. Dr. Karen Schramm, die das Promotionsprojekt betreut hat und trotz der über lange Phasen des Arbeitsprozesses großen räumlichen Distanzen stets zumindest virtuell nur wenige Schritte entfernt war. Ihre kritischen Rückmeldungen, inspirierenden Anregungen und ermutigenden Worte haben mir dabei geholfen, Ideen weiterzudenken und immer wieder neue Potenziale für die Weiterarbeit zu erkennen. Bedanken möchte ich mich außerdem bei Prof. Dr. Christian Fandrych und Prof. Dr. Hermann Funk für ihre sorgfältige Begutachtung der Dissertation und die wertvollen Hinweise zum Weiterdenken.

Mein Dank gilt ebenfalls meinen Forschungspartner/innen, die sich haben beobachten und interviewen lassen. Die Begleitung von Schichten auf Bussen im Linienverkehr, in der Touristeninfo, im Restaurant, an der Hotelrezeption und am Service-Desk für Beratung und Verkauf von Fahrscheinen gehörten zu den ganz besonderen Erfahrungen bei der Realisierung des Promotionsprojekts. Ich bin dankbar für die persönlichen Einblicke in berufliche Handlungskontexte, die ich sonst nur aus der Perspektive eines Reisenden wahrnehmen konnte.

Auch wäre die Arbeit nicht ohne meine Familie und meine Freunde zustande gekommen. Die intensiven Gespräche haben insbesondere auch durch die individuellen fachlichen Hintergründe dabei geholfen, als vollkommen logisch empfundene Denkmuster aufzubrechen. Sie stärkten mich aber nicht nur mit Blick auf die Argumentation meiner Gedanken, sondern auch persönlich.

Juli 2019

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
1 Einleitung .....	11
2 Tourismusberufe in der philologischen Forschung .....	15
2.1 Überblick .....	15
2.2 Sprachwissenschaft .....	16
2.3 Fremdsprachendidaktik .....	21
2.4 Konzeptionelle Beiträge .....	27
2.5 Implikationen für das vorliegende Projekt .....	31
3 Empirische Fundierung curricularer Entscheidungen .....	32
3.1 Überblick .....	32
3.2 Ansprüche an die empirische Erforschung sprachlich-kommunikativen Handelns in beruflichen Kontexten .....	32
3.3 Ansätze zur empirischen Erforschung sprachlich-kommunikativen Handelns .....	35
3.3.1 Rahmenmodell zur Verortung bestehender Ansätze .....	35
3.3.2 Ermittlung sprachlich-kommunikativer Anforderungen .....	37
3.3.3 Ermittlung von kontextrelevanten Lerninhalten .....	42
3.3.4 Kreislauf der Entwicklung und Überarbeitung von Curricula .....	44
3.4 Implikationen für das vorliegende Projekt .....	45
4 Tourismuswissenschaftliche Impulse .....	47
4.1 Überblick .....	47
4.2 Tourismuswissenschaft .....	47
4.3 Tourismusökonomie .....	50
4.4 Einteilung der Leistungsträger im Tourismus .....	53
4.4.1 Einteilung nach dem Anteil an der Tourismuswirtschaft .....	53
4.4.2 Einteilung nach der Nähe zum Touristen und dem Anteil an der touristischen Nachfrage .....	55
4.5 Implikationen für das vorliegende Projekt .....	56

## *Inhaltsverzeichnis*

5	Vorstudie: Fremdsprachendidaktisch relevante Tourismusberufe ....	58
5.1	Überblick .....	58
5.2	Methodologische Aspekte .....	59
5.2.1	Forschungsfrage .....	59
5.2.2	Untersuchungsgegenstand .....	60
5.2.3	Untersuchungskontext .....	62
5.3	Datenerhebung und Datenaufbereitung .....	63
5.4	Datenanalyse .....	64
5.5	Ergebnisse .....	65
5.5.1	Vertriebswesen .....	65
5.5.2	Beherbergungswesen .....	67
5.5.3	Verkehrswesen .....	69
5.5.4	Destinationen .....	72
5.6	Implikationen für das vorliegende Projekt .....	77
6	Hauptstudie: Ermittlung sprachlich-kommunikativer Anforderungen in Tourismusberufen .....	78
6.1	Überblick .....	78
6.2	Methodologische Aspekte .....	78
6.2.1	Forschungsfrage .....	78
6.2.2	Untersuchungsgegenstand .....	80
6.2.3	Untersuchungskontext .....	82
6.2.4	Überblick zum methodischen Vorgehen .....	83
6.3	Datenerhebung und Datenaufbereitung .....	85
6.3.1	Wahl der Methoden .....	85
6.3.2	Expert/innen-Interviews .....	89
6.3.3	Beobachtungen im Feld .....	94
6.3.4	Materialien für die Dokumentenanalyse .....	97
6.3.5	Korpus .....	98
6.4	Datenanalyse .....	100
6.4.1	Wahl der Methode .....	100
6.4.2	Vorgehen .....	102
6.4.3	Kodierbeispiel .....	106
6.5	Methodologische Reflexion .....	108
6.5.1	Datenerhebung .....	108
6.5.2	Datenanalyse .....	110

## Inhaltsverzeichnis

7	Ergebnisse auf der Ebene von Situationen und Szenarien .....	112
7.1	Überblick .....	112
7.1.1	Arbeitsplatz <i>Touristeninformation</i> .....	113
7.1.2	Arbeitsplatz <i>Kundencenter</i> .....	115
7.1.3	Arbeitsplatz <i>Bahnsteige und Gebäude</i> .....	117
7.1.4	Arbeitsplatz <i>öffentliche Verkehrsmittel</i> .....	118
7.1.5	Arbeitsplatz <i>Empfang</i> .....	120
7.1.6	Arbeitsplatz <i>Etage</i> .....	122
7.1.7	Arbeitsplatz <i>Gast- und Barbereich</i> .....	123
7.1.8	Szenarienübergreifende Elemente .....	124
7.2	Szenarien – arbeitsplatzübergreifend vs. arbeitsplatzspezifisch ....	125
7.2.1	Verkaufsgespräche .....	125
7.2.2	Informationsgespräche .....	126
7.2.3	Service-Gespräche .....	127
7.2.4	Interventionsgespräche .....	128
8	Ergebnisse auf der Ebene von Phasen und Elementen .....	129
8.1	Überblick .....	129
8.2	Szenarienübergreifende Elemente .....	129
8.3	Verkaufsgespräche .....	131
8.3.1	Überblick .....	131
8.3.2	Rahmenphasen in Verkaufsgesprächen .....	133
8.3.3	Inhaltliche Phasen in Verkaufsgesprächen .....	137
8.4	Informationsgespräche .....	143
8.4.1	Überblick .....	143
8.4.2	Rahmenphasen in Informationsgesprächen .....	144
8.4.3	Inhaltliche Phasen in Informationsgesprächen .....	145
8.5	Service-Gespräche .....	155
8.5.1	Überblick .....	155
8.5.2	Rahmenphasen in Service-Gesprächen .....	156
8.5.3	Inhaltliche Phasen in Service-Gesprächen .....	157
8.6	Interventionsgespräche .....	173
8.6.1	Überblick .....	173
8.6.2	Rahmenphasen in Interventionsgesprächen .....	174
8.6.3	Inhaltliche Phasen in Interventionsgesprächen .....	174



## *Inhaltsverzeichnis*

9	Reflexion der Ergebnisse .....	181
9.1	Überblick .....	181
9.2	Impulse für die Curriculumentwicklung .....	181
9.3	Impulse für den tourismusbezogenen Deutschunterricht .....	185
9.3.1	Beantwortung der Forschungsfrage .....	185
9.3.2	Auf dem Weg zum Curriculum für tourismusbezogene Serviceberufe .....	186
9.3.3	Möglichkeiten und Grenzen für tourismusbezogene Curricula .....	190
10	Zusammenfassung .....	193
	Literaturverzeichnis .....	195
	Verzeichnis der Tabellen .....	204
	Verzeichnis der Abbildungen .....	208
	Anhang A: Interviewleitfaden .....	209
	Anhang B: Informationen zum Projekt .....	211
	Anhang C: Einverständniserklärung .....	212
	Anhang D: Transkriptionskonventionen .....	214
	Anhang E: Szenarienkatalog.....	215