

**“DEUTSCH FÜR SPEZIELLE VERWENDUNG”  
AN DER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA – INDONESIA**

von  
Tri Kartika Handayani  
Deutschabteilung FBS UNY – Indonesien  
E-mail: [ibutika@gmail.com](mailto:ibutika@gmail.com)  
HP: 083867484500

**ABSTRAKT**

An der *Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)* Indonesien lernen die Studenten nicht nur sprachliche Fertigkeiten, sondern erhalten auch Lehrveranstaltungen aus dem Bereich Tourismus. Eine davon heißt Deutsch für spezielle Verwendung (DsV). Dieses Seminar hat zum Ziel, die Studenten mit Fähigkeiten auszustatten, die sie später auf dem Arbeitsmarkt brauchen, zum Beispiel als Reiseleiter/in, Reisebüro- und Hotelangestellte/r oder als Kellner/in.

Ziel dieses Referats ist es, den Verlauf der DsV 1 – Lehrveranstaltung an der *UNY* Indonesien zu beschreiben. Im Prinzip befassen sich die Studenten der Deutschabteilung an der *UNY* sowohl mit der Theorie, als auch mit der Praxis, damit sie vollständige Kompetenzen haben. Sie lernen nicht nur in der Klasse, sondern besuchen auch ein 4-Sterne Hotel, und im Seminar üben sie gemeinsam in Rollenspielen, indem sie zeigen müssen, wie sie sich als Touristen verhalten und als Angestellte im Tourismusbereich Gäste korrekt und zuvorkommend behandeln.

**Schlagwörter:** Deutsch für spezielle Verwendung 1, Tourismus, Rollenspiel

**EINLEITUNG**

Die *Universitas Negeri Yogyakarta* – Indonesien verfügt über eine Deutschabteilung. Hier besuchen die Studenten Lehrveranstaltungen, in denen sie in verschiedenen Fertigkeiten unterrichtet werden, zum Beispiel wie sie später Deutsch unterrichten sollen oder wie man als Übersetzer/in, Dolmetscher/in, Reiseleiter/in, Reisebüro- und Hotelangestellte/r arbeitet. Es gibt einen bestimmten Grund, warum in dieser Abteilung Kompetenzen im Bereich von Tourismus gelehrt werden. Nach Bieger (2006: 19) ist weltweit derzeit jeder dreizehnte Arbeitnehmer direkt oder indirekt in der Tourismusbranche tätig. Das bedeutet, dass es sehr wichtig ist, Kompetenzen im Tourismusbereich zu beherrschen. Auf der anderen Seite ist Yogyakarta eine Kulturstadt Indonesiens. Hierher kommen sehr viele Touristen.

Gemäß des Tourismusbüros von Yogyakarta (*Dinas Pariwisata Provinsi DIY*, 2009: 12) hatte Yogyakarta im Jahre 2009 sehr viele Touristen, nämlich 25.745 aus Holland, 16.150 aus Malaysia, 13.835 aus Japan, 8.312 aus Deutschland, 3.218 aus der Schweiz, und 829 aus Österreich. Anhand dieser Daten kann man ersehen, dass sehr viele deutschsprachige Gäste Yogyakarta besuchen, denn auch Schweizer und Österreicher sind der deutschen Sprache mächtig.

Laut Prasetyo (2009: 1) ist es schade, dass von 412 Reiseleitern in Yogyakarta nur 15 Personen in der Lage sind, Deutsch zu sprechen. Das heißt, dass es gerade in Yogyakarta einen großen Mangel an deutschsprachigen Reiseleitern gibt. Auf Grund dieser Tatsache bietet *Universitas Negeri Yogyakarta* den Studenten der Deutschabteilung Lehrveranstaltungen im Tourismusbereich an, wodurch sich die Chancen der Studenten auf eine spätere Anstellung in der Tourismusbranche erheblich verbessern und erhöhen.

Es gibt insgesamt drei verschiedene Lehrveranstaltungen im Bereich Tourismus an der UNY: Kontrastive Kulturkunde, Freier Vortrag und Deutsch für spezielle Verwendung (im Folgenden mit DsV abgekürzt). Diese drei verschiedenen Lehrveranstaltungen besuchen die Studenten zwei Semester lang. In jeder genannten Lehrveranstaltung lernen sie einmal pro Woche in der Klasse 100 Minuten, für zuhause bekommen sie Aufgaben, die auch in circa 100 Minuten gemacht werden müssen. Anhand der genannten Lehrveranstaltungen erhofft sich der Lehrkörper, die Studenten auf entsprechende Arbeitsstellen im Tourismusbereich vorzubereiten.

Ziel der DsV 1 – Lehrveranstaltung laut Kurrikulum 2009 (TIM, 2010) ist es, den Studenten Fähigkeiten im Tourismusbereich näher zu bringen. Dies umfasst unter anderem, passende Redemittel zu benutzen sowie den korrekten Umgang mit deutschsprachigen Touristen. Deshalb werden die Redemittel nicht nur isoliert gelehrt, sondern es wird darauf geachtet, dass die Studenten die Redemittel in der entsprechenden Situation korrekt verwenden. Damit die Studenten sich daran gewöhnen, müssen sie regelmäßig üben und immer wieder Redemittel in Rollenspielen benutzen.

## **INHALT**

### **Das Seminarmaterial bei DsV 1**

An der UNY wird im Prinzip ein Handbuch in der DsV 1 – Lehrveranstaltung benutzt, das ist “Deutsch im Hotel – Gespräche führen” von Paola Barberis und Elena Bruno, Hueber Verlag. Das Kursbuch: “Kommunikation im Tourismus” von Dorothea Lévy – Hillerich, Cornelsen Verlag, ist aber auch empfehlenswert.

In diesem Seminar lernen die Studenten zum Hauptthema „Deutsch im Hotel“ mit folgenden Unterthemen: (1) Gäste an der Rezeption empfangen und registrieren, (2) Service im Café, im Restaurant und auf dem Zimmer, (3) Gästen und Interessenten Information geben, (4) Hotels beschreiben und vermitteln, (5) Informationen über Hoteldienstleistungen, Reklamationen, (6) Telefonservice im Hotel, (7) Rundfahrten, Reisen, Leihwagen, kulturelle Angebote vermitteln, (8) Abrechnung, Reklamationen, Verabschiedung von Gästen. Diese acht Unterthemen sind im Buch “Deutsch im Hotel – Gespräche führen” zu finden. Im Kursbuch “Kommunikation im Tourismus” findet man auch einige passende Unterthemen, das sind Gespräche an der Rezeption (Berufsbild: Hotelassistent), am Tisch: telefonisch reservieren, Tischreservierung, in der Hotelbar (Berufsbild: Kellner), und Angebote im Reisebüro (Berufsbild: Reisebüroassistent).

### **Der Verlauf des DsV 1 – Seminars**

In diesem Seminar wird an der UNY der kommunikative Ansatz benutzt. Nach Littlewood (via Edmonson und House, 2006: 119-120) sind didaktische Vorschläge im kommunikativen Ansatz nicht anders als einzelne Elemente einer kommunikativen Methodik. Littlewood erläutert auch, dass es vier Lernschritte gibt, durch die kommunikatives Verhalten in der Fremdsprache erreicht werden soll. Das sind (1) rezeptive Übungen: kommunikative Fertigkeiten werden in kleinen Schritten geübt, (2) reproduktive Übungen: Wiedergabe bestimmter sprachlicher Einheiten wird erwartet, (3) produktive Übungen: die Lerner versuchen, das Gelernte selbstständig anzuwenden, und (4) kreative Übungen: freie Sprachanwendung.

Laut Edmonson und House (2006: 120) sind ist Gruppenatmosphäre im Unterrichtsraum sowie Anregungen zu Rollenspielen und Dialogen bei einer kommunikativen Methodik

besonders wichtig. Der Lehrer wird bei der Vor- und Nachbereitung solcher kommunikativen Übungen aktiver sein als während der Übungen selbst – er ist eher Lernhelfer als Lehrautorität.

Das DsV 1 – Seminar wird mit einer Einführung in die Situation begonnen. Zum Beispiel, wenn es um das Thema “Gäste an der Rezeption empfangen und registrieren” geht, zeigt die Lehrkraft den Studenten ein Foto, auf dem sie eine Situation an der Rezeption sehen können, wo ein Empfangschef Gäste empfängt und registriert.

Die Studenten müssen das gezeigte Foto genau betrachten und sollen dann versuchen, das Foto zu beschreiben. Danach sammeln sie durch *Brain-Storming*, was sie unter dem Wort Rezeption verstehen und füllen ein Assoziogramm aus. Laut Roestiyah (2001: 74) ist *Brain-Storming* eine Lerntechnik, in der man sehr viele Ideen von einer Menschengruppe in kurzer Zeit sammeln kann.

Das Foto und das Assoziogramm sind im Lehrwerk “Deutsch im Hotel” auf Seite 5 (Barberis und Bruno, 2012) zu sehen. Hier ist das Assoziogramm zu sehen, das von den Studenten durch *Brain-Storming* ausgefüllt werden muss.

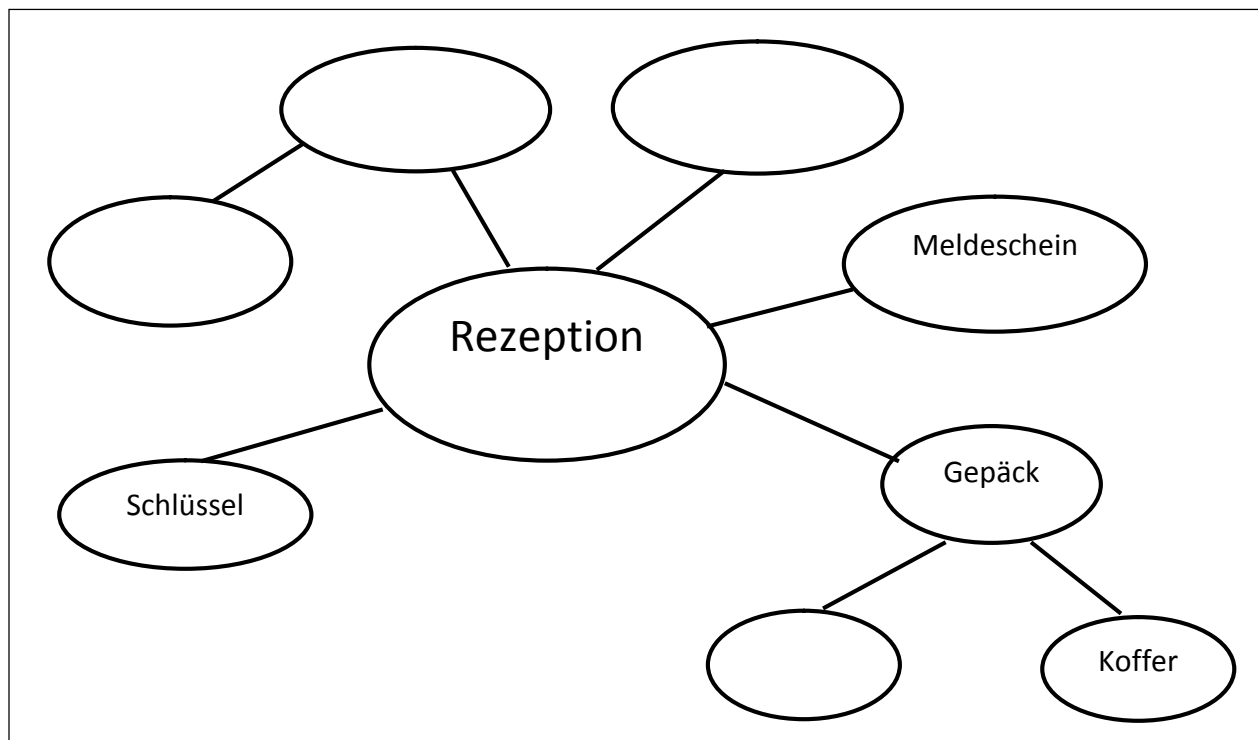


Abb. 1: Assoziogramm - Rezeption

Wenn das Assoziogramm schon ausgefüllt wurde, werden die Studenten gefragt, worüber Gäste und Rezeptionisten sprechen, kurz nachdem die Gäste angekommen sind. Darüber müssen die Studenten diskutieren. Hier wird das Vorwissen der Studenten aktiviert, indem gefragt wird, was sie aus solchen Situationen kennen.

Dann hören die Studenten Dialoge zwischen Gästen und dem/der Rezeptionist/in. Dazu haben sie die Aufgabe, den Inhalt des Dialogs zu verstehen. Sie müssen danach anhand des Dialogs das Anmeldeformular ausfüllen.

Danach werden die Studenten gebeten, Dialoge zwischen Rezeptionist/-in und Gästen zu ergänzen. Hier fehlen die Sätze der Rezeptionistin, die sie ergänzen müssen. Mithilfe der Redemittel, die am Ende der Lektion des Handbuches zu finden sind, können die Studenten diese Übung bearbeiten. Danach spielen sie diesen Dialog in Partnerarbeit. Dann gibt es eine andere Übung, in der die Sätze des Gastes nicht da sind. Die Studenten bearbeiten diesen unvollständigen Dialog, und spielen dann wieder den Dialog in Rollenspiel.

Wenn ein Partner einen Dialog übt, sollen die andere Studenten ihm Kommentare geben, was sie positiv und was negativ finden. Danach diskutieren sie darüber, damit sie besser verstehen, was sie gelernt haben.

Damit die Studenten die passenden Redemittel verstehen und richtig aussprechen können, soll die Lehrkraft Beispiele geben, die nachgesprochen werden sollen. Sie lernen auch, in welcher Situation bestimmte Redemittel benutzt werden können. In der 1. Lektion lernen die Studenten Redemittel wie folgende: buchstabieren (A = Anton, Ä = Ärger, B = Berta, usw), Gäste begrüßen und empfangen, Stammgäste empfangen, Gäste willkommen heißen, Personalien erfragen, um den Ausweis bitten, nach dem Gepäck fragen, bei Verständigungsschwierigkeiten rückfragen und Geld wechseln.

Vor dem Ende des Seminars müssen die Studenten zusammenfassen, was sie gelernt haben. Ihnen wird die Aufgabe erteilt, die Redemittel auswendig zu lernen, so dass sie sie später besser in der richtigen Situation benutzen können.

## Hotelbesuch

Bei dem DsV 1 - Seminar lernen die Studenten nicht nur in der Klasse, sondern sie besuchen auch ein 4-Sterne Hotel, damit sie direkt sehen können, was sie in der Klasse lernen. Dabei haben sie auch die Gelegenheit, sich mit den aktuellen Tischmanieren vertraut zu machen.

Mithilfe des Hotelbesuchs können die Studenten direkt erleben, wie zum Beispiel ein 4-Sterne Hotel aussieht und wie wichtig es ist, Plätze zu reservieren, wenn man im Restaurant essen will.

Die Aktivitäten bei der Besichtigung eines 4-Sterne Hotels sind folgende:

1. **Hotel Inspektion:** Die Studenten haben die Gelegenheit genau zu sehen, (a) wie ein Empfangschef/-in im Lobby arbeitet, (b) wie die Aktivitäten in einer Wechselstube sind, (c) wie ein Einzel- und Doppelzimmer aussehen, und (d) wie die Aktivitäten im *Spa* (Wellnes Bereich), in der Wäscherei und im Restaurant sind.
2. *Making bed* (Betten machen): Die Studenten lernen, wie man das Bett im Hotelzimmer in Ordnung bringt. Hier können sie lernen, dass Sauberkeit und Ordnung in einem Hotelzimmer sehr wichtig sind.
3. *Cooking demo* (Koch Demonstation): Die Studenten betrachten, wie man das Essen kocht und garniert und dürfen auch mitmachen.



Abb. 2: Beim Kochkurs im Jayakarta Hotel

4. *Table Manner* (Tischmanieren): Die Studenten lernen, wie man Getränke, Brot und Butter, Appetizer, Vorspeise, Hauptgericht, und Nachtisch serviert, und sie lernen auch, wie man sich richtig beim Essen benimmt.



Abb. 3: Nach der Ankunft beim *Table Manner* in einem 4-Sterne Hotel

Diese Erfahrungen können die Studenten später mit dem kombinieren, was sie in der Klasse gelernt haben. Diese Kombination sollten sie später in einem Rollenspiel bei der Endsemesterprüfung zeigen.

### **Rollenspiel beim DsV 1 – Seminar**

Sehr oft werden Rollenspiele im DsV 1 – Seminar benutzt, damit die Studenten besser verstehen, was und wie sie etwas auf Deutsch sagen sollen, wenn sie eine bestimmte Rolle im Tourismusbereich spielen müssen, und wie sie mit den deutschen Touristen umgehen sollen. Um diese Kompetenzen zu trainieren, wird das Konzept des kooperativen Lernens genutzt.

Nach Hammoud und Ratzki (2009: 6) gibt es fünf Basiselemente vom kooperativen Lernen. Diese sind die direkte Interaktion, individuelle Verantwortung, positive gegenseitige Abhängigkeit, Reflektion, Evaluation und soziale Kompetenz. Wenn diese Elemente vollständig benutzt werden, kann das Lernziel des DsV 1 – Seminars leichter erreicht werden.

Um die gegebene DsV 1 – Aufgabe zu bearbeiten, werden Gruppen gebildet. Bei dieser Gruppenverteilung muss genau daran gedacht werden, dass die Gruppenmitglieder heterogen

sein müssen. Es muss auch genau organisiert werden, wie der Verlauf eines Rollenspiels im Seminar benutzt werden soll.

Ein Rollenspiel bedeutet eine spielerische Auseinandersetzung mit Lebenssituationen, in dem man verschiedene Perspektiven einnimmt, es werden Hintergründe und Motive sichtbar, alternative Handlungsmöglichkeiten werden aufgezeigt ([http://methodenpool.uni-koeln.de/download/rollen\\_spiele.pdf](http://methodenpool.uni-koeln.de/download/rollen_spiele.pdf): 3). Es wird erklärt, dass das Rollenspiel aus drei Phasen besteht: der Motivationsphase, der Aktionsphase und der Reflexionsphase (<http://widawiki.wiso.uni-dortmund.de/index.php/Rollenspiel>: 1).

In der Motivationsphase werden zunächst das Thema, die Handlungssituation und die Zielsetzung des Rollenspiels vorgestellt und die Studenten motiviert, um Beteiligungsängste zu minimieren. Hierbei ist zu beachten, dass bei der Erstdurchführung des Rollenspiels die Lehrkraft die Position des Spielleiters übernimmt. Erst bei weiteren Rollenspielen sollte die Spielleiterposition auch von Studenten übernommen werden. Danach werden die Spiel- und Beobachtungsrollen an die Studenten verteilt, damit die Studenten die Möglichkeit erhalten, sich in ihre jeweilige Rolle z.B. durch Spielkarten einzuarbeiten.

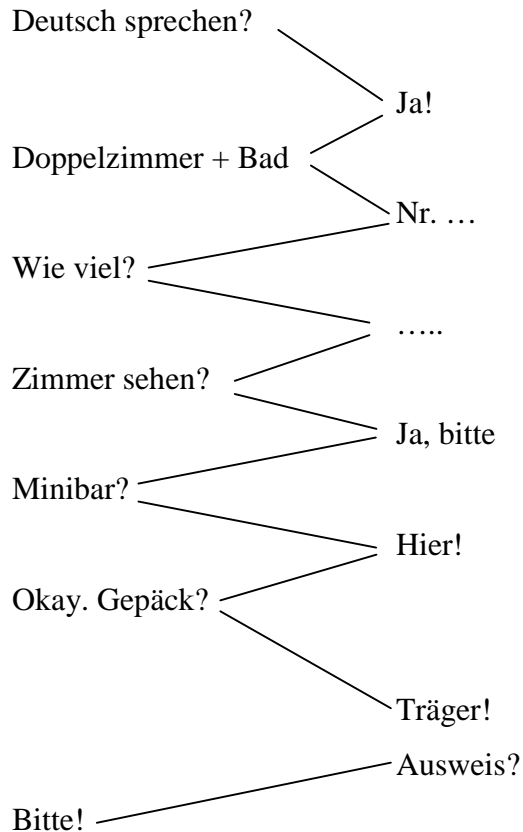
In der Aktionsphase wird die Spielfläche freigeräumt, die Spielsituation wird aufgebaut und das Spiel wird durchgeführt. Jede Person spielt ihre eigene Rolle so gut wie möglich. Nicht nur die Spielrollen, sondern auch die Beobachtungsrollen müssen sich auf das Rollenspiel konzentrieren. Der Betrachter muss durch Distanz das Spiel analysieren.

In der Reflexionsphase beschreiben die Beobachter den Spielablauf und interpretieren diesen. Sie sagen ihre Meinung, was sie positiv und negativ finden. In dieser Phase findet der rückbetrachtende Lernprozess durch Reflexion, Diskussion, Aufstellen von Kommentaren, alternativen Lösungsmöglichkeiten, usw. statt. Die Hauptsache ist, dass die Studenten lernen können, wie sie die gelernten Redemittel in der richtigen Situation genau anwenden können.

Das Rollenspiel kann weiter geübt werden, aber die Rolle wird geändert. Wer schon gespielt hat, kann das Spiel betrachten.

Im ersten DsV 1 – Seminar soll das Spiel einfach sein. Schritt für Schritt lernen die Studenten, den Umgang mit deutschen Touristen. Einige Schlüsselwörter wie folgende (nach Barberis und Bruno, 2012: 10) können am Anfang gegeben werden.





Wenn die Studenten schon einige Dialoge zu verschiedenen Themen geübt haben, wird variiert, indem die gegebenen Themen vermischt werden. Bei der Zwischen- und Endsemesterprüfung machen die Studenten Rollenspiel zu einem Thema, das sie schon gelernt haben.

Die Rollenverteilung in diesem Rollenspiel besteht aus (1) Gäste, (2) Empfangschef/in, (3) Gepäckträger, (4) Angestellte bei der Wechselstube, (5) Zimmermädchen, (6) Kellner/in, (7) Angestellte eines Reisebüros, (8) Angestellte einer Autovermietung, (9) Angestellte einer Hotelwäscherei eines Hotels.

Das Hauptthema des Rollenspiels ist Deutsch im Hotel, und die Unterthemen sind (1) Zimmer reservieren und entgegen nehmen, (2) Gäste empfangen beim Einchecken, (3) Geld wechseln, (4) Gäste aufs Zimmer bringen und das Gepäck versorgen, (5) Essen im Restaurant, (6) Essen im Zimmer bestellen und servieren, (7) Weckruf bestellen und Gäste aufwecken, (8) Tickets und Tourprogramme kaufen und verkaufen, (9) Reklamieren und darauf reagieren, und (10) Gäste verabschieden beim Auschecken.

Am Anfang des DsV 1 – Seminars werden die Studenten in einige Gruppen für das Rollenspiel eingeteilt. Jede Gruppe besteht aus fünf bis sechs Personen. Das heißt, dass normalerweise jede Person eine Rolle spielt, manchmal aber auch zwei Rollen.

Die Gruppe bei der Zwischensemesterprüfung ist anders als die Gruppe bei der Endsemesterprüfung. Wer bei der Zwischensemesterprüfung die Rolle als Gast oder als Empfangschef spielt, darf bei der Endsemesterprüfung nicht mehr die gleiche Rolle spielen, so dass die Studenten nicht immer die selbe Rolle spielen.

Hier sind einige Fotos von den Studenten der UNY bei der Prüfung.



Abb 4: Gast ins Zimmer bringen



Abb 5: Gast das Essen servieren



Abb. 6: Ein Tourprogramm kaufen und verkaufen

Es macht wirklich Spaß, Deutsch für spezielle Verwendung zu lernen, wenn man weiß, dass Deutsch eine wichtige Rolle im Tourismus in Yogyakarta spielt. Dieser Denkansatz ist an der UNY zu sehen, so dass die Studenten der Deutschabteilung durch entsprechende Lehrveranstaltungen auch Wissen aus dem Tourismusbereich bekommen.

## **SCHLUSS**

Wenn die Deutschstudenten mit ihrem Studium an der *Universitas Negeri Yogyakarta* fertig sind, müssen sie genügend Fähigkeiten sowohl in der Theorie als auch in der Praxis vorweisen können. Falls sie im Bereich von Tourismus arbeiten wollen, müssen sie in der Lage sein, richtige Redemittel zu benutzen. Dazu müssen sie auch einige Kompetenzen haben, die den Umgang mit deutschen Touristen betreffen.

Falls sie die Redemittel lediglich verstehen würden, wären sie nur wie Roboter, die ohne Herzen arbeiten. Natürlich ist es sehr langweilig, wenn man wie von Maschinen bedient wird. Deswegen brauchen die Deutschstudenten sowohl Theorie als auch Praxis im Studium, die sie während der Lehrveranstaltung und am Ende des Semesters bei der Prüfung in einem Rollenspiel zeigen müssen.

## LITERATURVERZEICHNIS

### Printmedien

- Bieger, Thomas. 2006. *Tourismuslehre - Ein Grundriss, 2. Auflage*. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt Verlag.
- Barberis, Paola & Bruno, Elena. 2012. *Deutsch im Hotel – Gespräche führen*. Ismaing: Hueber Verlag.
- Dinas Pariwisata Prov. DIY. 2009. *Statistik Kepariwisataan Yogyakarta*. DIY: Dispar.
- Edmonson, Willis & House, Juliane. 2006. *Einführung in die Sprachlehrforschung*. Tübingen: Narr Franke Attempto Verlag GmbH & Co. KG.
- Hammoud, Antje & Ratzki, Anne. 2009. "Was ist Kooperatives Lernen?" in *Fremdsprache Deutsch – Kooperatives Lernen*. Heft 41. Goethe Institut. München: Hueber.
- Lévy Hillerich, Dorotea. 2009. *Kommunikation im Tourismus – Kursbuch*. Berlin: Cornelsen Verlag.
- Roestiyah, N.K. 2001. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- TIM. 2010. *Kurikulum 2009 Pendidikan Bahasa Jerman Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: FBS UNY.

### Internetquellen

- Prasetyo, Adi Lukas. 2009. *Pemandu Wisata di Yogyakarta Masih Kurang*. von <http://travel.kompas.com/read/2009/02/18/19355726/Pemandu.Wisata.di.Yogyakarta.Masih.Kurang> , zugegriffen am 12.8.2013.
- [http://methodenpool.uni-koeln.de/download/rollen\\_spiele.pdf](http://methodenpool.uni-koeln.de/download/rollen_spiele.pdf), zugegriffen am 12.8.2013.
- <http://widawiki.wiso.uni-dortmund.de/index.php/Rollenspiel>, zugegriffen am 12.8.2013.