

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: Szenarien katalog.....	215