

Technische Universität Dresden
Fakultät Sprach-, Literatur- und
Kulturwissenschaften
Master-Studiengang 'Europäische Sprachen'
WS 2009/10

Praktikumsbericht für den Masterstudiengang 'EuroS'



Elena [REDACTED]

[REDACTED]
Dresden

Tel.: 0351/ [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Europäische Sprachen

3. Semester

Matrikelnummer: [REDACTED]

Abgabetermin: 08.03.2010

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	1
2. Allgemeine Vorstellung von Malta	2-3
3. Sprachliche Situation auf Malta	
3.1 Entwicklung der Sprache auf Malta im Laufe der Geschichte	3-5
3.2 Die gegenwärtige Sprachsituation auf Malta	5-6
3.3 Malta als 'Sprachinsel' des Englischen	6-7
3.4 Die Sprachschule in Mellieha	7-8
4. Das Hotel 'Luna Holiday Complex'	
4.1. Die Tätigkeit als Rezeptionist im Hotel	9-12
5. Das Schlusswort	13
6. Literatur	14
Anhang 1	

1. Einführung

Eine allgemeine Voraussetzung für das Studium im Master-Studiengang `Europäische Sprachen` ist der fachbezogene Auslandsaufenthalt, welcher als ein Bestandteil des Moduls "Wissenschaftliche Praxis 1" angeboten wird. Das Studienziel für das Praktikum ist leicht nachzuvollziehen: Die Masterstudierenden fahren in ein fremdes Land, wo eine oder mehrere europäische/n Sprache/n gesprochen wird/werden, um nicht nur das Land und die Kultur näher kennen zu lernen, sondern auch ihr Sprachniveau zu verbessern und sich mit der Sprachsituation des Landes auseinander zu setzen. Der Auslandsaufenthalt soll dabei studienrelevant und fachübergreifend sein.

Da ich als Spezialisierungsmodul `Sprachliches Handeln` und als Komplementärmodul `Sprachgeschichte` ausgewählt habe, wollte ich auch die in den Seminaren und Vorlesungen erworbenen Kenntnisse während des Praktikums anwenden. Diese waren mir tatsächlich sehr hilfreich. Die Auswahl des Aufenthaltslandes war auch nicht zufällig: Ich habe bewusst Malta ausgewählt. Für diese Entscheidung gab es verschiedene Gründe: Erstens hatte ich seit langer Zeit vor, in ein englischsprachiges Land zu fahren. Diese starke Intention erklärt sich mit dem Fakt, dass ich Anglistik als Hauptfach im B.A.-Studiengang studierte. Da es für mich unmöglich war, ein Visum für Großbritannien oder ein anderes englischsprachiges Land zu erhalten, blieb dieses Ziel bisher unerreicht. Mit dem Eintritt Maltas in die Europäische Union 2007 wurde es auch Schengenvisuminhabern ermöglicht, ohne ein extra Visum beantragen zu müssen, nach Malta einzureisen. Zweitens hat mich dieses Land sehr interessiert und ich wollte schon seit langer Zeit dort als Tourist hinfahren, um mich mit der Kultur und den Menschen dieser Insel vertraut zu machen. Im Laufe meines Praktikums vom 09.09.2009 bis 09.10.2009 hatte ich ausreichend Zeit dafür.

Auf den folgenden Seiten werde ich über meinen Aufenthalt in Malta berichten und dabei insbesondere auf die sprachliche Situation eingehen, die maltesische Lebensart beschreiben und einige Traditionen verschiedener Lebensbereiche vorstellen.

Das Ziel dieser Arbeit liegt also darin, einen allgemeinen Überblick über die Sprache und Kultur des Landes zu schaffen und die im Studium erworbenen Kenntnisse anzuwenden. Der Praktikumsbericht dient also folglich v.a. der Anwendung theoretisch erworbenen Wissens aus dem Studium und dem Vergleich theoretischer und praktischer Wissensbausteine.

2. Allgemeine Vorstellung von Malta

Bevor die sprachliche Situation auf der Insel Malta dargestellt werden soll, wird an dieser Stelle eine kurze Vorstellung des Landes gegeben, um mit den Sprechern, d.h. den Menschen und ihrer Kultur, vertraut zu werden.

Die Republik Malta, die geographisch zwischen Sizilien und Tunesien gelegen ist, besteht aus drei Inseln: der Hauptinsel Malta sowie den beiden kleineren Inseln Gozo und Comino. Das Gesamtterritorium umfasst ca. 316 km². Damit zählt Malta zu den zehn kleinsten Staaten der Welt. Was die Einwohnerzahl betrifft, so wohnen ungefähr 385.000 Leute auf Malta und 30.000 auf Gozo. Comino ist weitgehend unbewohnt. Zum maltesischen Volk gehören auch die 'Auslandsmalteser', die vorwiegend in Italien, Nordafrika und den englischsprachigen Ländern wie Australien, USA und Kanada leben. Eine Erklärung für die Aussiedlung in andere Länder reicht bis in das 19. Jahrhundert zurück: Zu dieser Zeit stand Malta als britische Kronkolonie noch unter der Herrschaft Großbritanniens. Aufgrund mangelnder Arbeitsplätze wurde eine jährliche Auswanderungsquote festgelegt. Dementsprechend verließen viele junge Leute nach ihrer Ausbildung das Land.

Wenn man die Lebensweise der Malteser anschaut, stellt man fest, dass sie vorwiegend in den Städten wohnen. Die Regionen des Grand Harbour und der Hauptstadt Valetta sind sehr dicht besiedelt. Obwohl die maltesische Einwohnerzahl gering ist, wird Malta als das am dichtesten bevölkerte Land Europas mit einer Dichte von 1200 Menschen pro km² betrachtet.

Die im Land eindeutig dominierende Religion ist das Christentum. Der Großteil der Bevölkerung gehört der römisch-katholischen Konfession an (ca. 96 % der Bevölkerung). Die Kirche hat immer eine sehr wichtige Rolle gespielt: Sie war die einzige konstante Institution und trat als Vertreter der einheimischen Bevölkerung auf. Außer den Katholiken gibt es auch noch jüdische sowie protestantische Minderheiten.

Nach über 150 Jahren britischer Kolonialherrschaft wurde die Insel Malta am 21. September 1964 ein unabhängiger Staat, verblieb aber im Commonwealth. Staatsoberhaupt ist weiterhin die britische Königin. Am 13.12.1974 wurde das Land zur parlamentarischen Republik Malta erklärt.¹

Was die wirtschaftliche Lage in Malta betrifft, sind Fortschritte in der Entwicklung des Landes zu beobachten: Seit den Anfängen der Direktinvestitionen aus dem Ausland in den 60er Jahren gibt es einen immensen Strukturwandel in der maltesischen Wirtschaft, die großteils auf einer hochwertigen Produktion und Dienstleistung basiert. Die Hälfte der

¹ http://www.malta4you.ch/html/malta_regierung.html (Zugriff am 14.02.2010)

Dienstleistungsbranche wird vom Tourismus geprägt. Außerdem sind hier auch andere wirtschaftliche Domänen wie die Bereiche Finanzdienstleistungen, Pharmaindustrie, Onlineglücksspiele sowie Flugzeugwartung zu nennen. EU-Fördermittel sind auch bei der Modernisierung des Landes spürbar und spielen eine sehr wichtige Rolle. Für die starke Entwicklung dieser Insel sprechen auch folgende zwei Grundfaktoren und Standortvorteile: Erstens ist Malta EU-Mitglied, in welchem der Euro seit dem 1. Januar 2008 als gesetzliches Zahlungsmittel gilt und zweitens hat Englisch den Status einer zweiten Amtssprache. Dies erleichtert in einer englischsprachig geprägten, globalisierten Gesellschaft die Kommunikation zwischen den Ländern und erlaubt es Malta, ein starkes Potential an qualifizierten Arbeitskräften zu werben. Die Haupthandelspartner sind Italien, Deutschland und natürlich Großbritannien.

Nachdem die allgemeinen Informationen über die Insel Malta angegeben wurden, kann man sich nun auf die sprachliche Situation konzentrieren. Im nächsten Kapitel der Arbeit wird deshalb beschrieben, welche Sprachen auf Malta zu finden sind und welche historischen Ereignisse bzw. Entwicklungen dafür grundlegend sind.

3. Sprachliche Situation auf Malta

3.1 Entwicklung der Sprache auf Malta im Laufe der Geschichte

Um sich die sprachliche Situation klar vorstellen zu können, muss man einen kleinen Exkurs in die Sprachgeschichte von Malta durchführen. Hier werden nur die wichtigsten Fakten, Daten und Herrschaften aus der Geschichte Maltas aufgezählt. An den Beispielen von einzelnen Ortsnamen (Toponymen) wird auch gezeigt, welchen Einfluss die einzelnen Herrscher und ihre Kulturen auf die Sprache der maltesischen Insel geleistet haben.

Die historische Entwicklung der maltesischen Sprache kann mit Hilfe einer Phrase charakterisiert werden: „Die Sprache der Maltesischen Inselgruppe ist eine Tochter des Arabischen, die eine italienische Erziehung genossen hat, um sodann von den Engländern adoptiert zu werden.“²

Bis zur Ankunft der Phönizier um 800 v. Chr. gibt es keine Informationen betreffend der Sprache der Einwohner. Für das kleinasiatische, semitische Volk der Phönizier war Malta ein wichtiger Stützpunkt bzw. Hafen, wo sie während ihrer Reisen im Mittelmeer anhielten oder Winterquartier bezogen. Ein Beleg dafür, ist der von ihnen übernommene Name Maltas, 'Mlt' [malet], der so viel wie 'Zufluchtsort' oder 'Ankerplatz' bedeutet. Einzelne Grundbegriffe der

² Ambros, Arne: Einführung in die maltesische Sprache. Wiesbaden 1998., S. 34.

maltesischen Sprache, z.B. `Marsa` (für geschützter Hafen) in Ortsnamen wie `Marsaxlokk` und `Marsaskala` weisen immer noch auf die phönizisch-punische Herrschaft über Malta hin.³ 650 v. Chr. wurde Malta ein Teil des Punischen Reiches und stand unter der Herrschaft Karthagos. Was diese historische Epoche betrifft, so gibt es die Annahme, dass das Punische, im Laufe der langen Zeit karthagischer Herrschaft, die ältere(n) einheimische(n) Sprache(n) verdrängt hat.

Im Verlauf des Zweiten Punischen Kriegs wurde Malta im Jahr 218 v. Chr. von den Römern erobert. An den Verhältnissen auf Malta änderte sich hingegen nicht viel, außer dass nun Latein zur Amtssprache wird: Im Weiteren bleibt Malta ein wichtiger Hafen und Handelspunkt zwischen Afrika und Italien. Die zahlreichen Funde beweisen das Aufblühen der griechisch-römischen Kultur. Malta wurde durch die Herstellung des Honigs bekannt. Dieser Fakt lässt sich auch im Namen Maltas wiedererkennen: Die Griechen, die den phönizischen Ursprung des Wortes nicht kannten, leiteten Malta von `méli` (Honig) und `mélitta` (Biene) ab und nannten die Insel `Melita`.⁴ Der in dieser Zeit gegebene Name für die Nachbarinsel Gozo ist ebenfalls ein Zeuge der vorarabischen Periode. Alle anderen Toponyme weisen auf das Arabische und romanische Sprachen hin.

Die Araber waren die nächsten Eroberer, die auf diese Insel gekommen sind. Nach der Besetzung Siziliens, landeten sie im Jahr 869 auf Malta. Während der arabischen Herrschaft entwickelte sich das lateinischsprachige Malta zu einem islamischen Land mit Arabisch als Schriftsprache. Die Insel selbst wurde `Mâlita` genannt.

Die gegenwärtige maltesische Sprache ist ein wichtiger Beleg für diesen arabischen Einfluss. Von seiner Struktur her ist Maltesisch ein arabischer Dialekt. Das Arabische drängte in alle Lebensbereiche der Bevölkerung: Auf diese Weise wurden alle Pflanzen- und Tiernamen, die Ortsnamen, die maltesischen Spezialitäten sowie die Zahlenbezeichnungen auf das Arabische umgestellt. Sogar die folgenden grammatischen Strukturen wie Personal- und Demonstrativpronomen, Verben und Präpositionen lassen sich im gegenwärtigen Malti (Maltesischen) wiederfinden. Was die maltesische Sprache dabei besonders heraushebt, ist, dass Malti die einzige semitische Sprache, die fast ausschließlich mit lateinischen Buchstaben geschrieben wird.

Mit der Ankunft der Stauer um 1194 beginnt eine neue Ära in der Sprachgeschichte und kulturellen Entwicklung Maltas. Diese Zeit ist charakterisiert durch eine politisch erzwungene Christianisierung, die soviel wie eine `Entislamisierung` bedeutete. Aus diesem Grund wurde im 13. Jahrhundert die Verbindung zur islamischen Kultur mit Gewalt entgültig unterbrochen.

³ Malta – Gozo – Comino: Reiseführer. Ostfildern⁷ 2004., S. 24.

Diese Trennung bezeichnete auch das Ende des Kontaktes mit hocharabischen Sprach-, Kultur-, Literatur- und Bildungstraditionen. Die maltesische Sprache wurde zu einem schriftlosen Dialekt abgestuft und entfernte sich mit ihrer Entwicklung vom arabischen Standart. Weiterhin wurde sie immer mehr vom Romanischen bzw. Sizilianischen beeinflusst. Latein erhielt wieder den Status der Amtssprache auf Malta. Die sprachliche Situation dieser Zeit charakterisiert sich durch Folgendes: Die Oberschicht der maltesischen Bevölkerung sprach Sizilianisch, das eine Superstratposition gegenüber dem Arabischen einnahm.

Das Ende der sizilianischen Kultur brachte dann der Johanniter-Orden im Jahr 1530 mit sich. Die Johanniter waren zuvor durch die Türken von der Insel Rhodos vertrieben worden und suchten nach einer neuen Niederlassung. Die Insel Malta, Gozo und die Festung Tripolis wurden ihnen als „ewiges Lehen“⁵ von Kaiser Karl V. übergeben. 1798 kapitulierten die Johanniter vor den Truppen Napoleons und mussten das Land verlassen. Die hierauf folgende, kurze französische Herrschaft spiegelt sich in der linguistischen Entwicklung von Malta jedoch kaum wieder.

1800 übernahmen die Engländer die Macht über Malta, welche die Insel als Kolonie in ihren Besitz überführten. Lange Zeit blieb jedoch noch dem Italienischen eine wichtigere Rolle als dem Englischen zugeschrieben, weil es aufgrund der sizilianischen und johannitischen Tradition auf Malta und der besonderen Funktion als Sprache der Kirche eine besondere Stellung inne hatte. Die englische Sprache gewann erst dann an Wichtigkeit, als der Kampf um die Anerkennung Maltas und des Maltesischen erfolgreich abgeschlossen war. Englisch bildete in der Folge neben Malti die offizielle Sprache der Verwaltung und der Gesetzgebung. Dabei ist Malti die Nationalsprache und Englisch die zweite offizielle Sprache. Seit dem Beitritt Maltas zur Europäischen Union wurde Maltesisch auch zur offiziellen Amtssprache der EU.

3.2 Die gegenwärtige Sprachsituation auf Malta

Während vor dem Zweiten Weltkrieg noch die italienische Sprache als primäre Bildungssprache zu sehen war, wurde sie nach der Beendigung des Krieges durch das Englische verdrängt. Heute ist Englisch auf Malta omnipräsent: Sowohl der Unterricht in der Schule bzw. an der Universität als auch die Erziehung sind bilingual. „Englisch wird (...) als

⁵ Ebd., S. 29.

Weltsprache von früher Schulzeit an gelernt und ist nicht zuletzt durch den Tourismus, wirtschaftliche Verflechtungen, Zeitungen und Bücher weit verbreitet.“⁶

Malti wird vor allem im privaten Lebensbereich verwendet. Es gibt auch eine dialektale Differenzierung der maltesischen Dialekte: eine stadtsprachige Varietät spricht man im Gebiet des Großen Hafens und Marsamxetthafens, während eine ländliche Varietät im restlichen Territorium Maltas sowie auf den Inseln Gozo und Comino üblich ist. Hierbei wird eine Stadt-Land-Gliederung deutlich, die auch dem sozialen Niveau entspricht. Weil die ländliche Aussprache als ungebildet (restringierter Code) angesehen wird, ist es v.a. die städtische Varietät (elaborierter Code), welche in der Schule gelernt und als Normaussprache bezeichnet wird. Insgesamt werden sieben maltesische Dialekte unterschieden: Standard-Maltesisch (Standard Maltese), Hafen-Maltesisch (Port Maltese), das ländliche West-, Zentral- und Ostmaltesisch (Rural West, Central and East Maltese) sowie die beiden Dialekte Zurrieq und Gozo.

Die italienische Sprache gewinnt in den letzten Jahren wieder zunehmend an Bedeutung, was sich insbesondere damit erklären lässt, dass die geographische Nachbarschaft zu Italien eine wichtige wirtschaftliche Rolle spielt, die auch auf die sprachliche Situation Einfluss nimmt. In Malta gibt es eine Menge italienischer Fernseh- und Radiosendungen, die rund um die Uhr ausgestrahlt werden. Man vermutet, dass die italienische Sprache ihren Status weiterhin ausbaut und in Zukunft immer häufiger verwendet wird.

3.3 Malta als 'Sprachinsel' des Englischen

Die Vielfalt der Sprachen, die von den Maltesern gesprochen werden, prädestiniert den kleinen Inselstaat dazu, sprach- und lernfreudigen Menschen die perfekte Gelegenheit zu bieten, eine weitere Fremdsprache vor Ort zu erlernen. Die maltesische Insel bietet neben schönen Urlaubsplätzen – schönen Stränden, ruhigen Buchten und kleinen Häfen – v.a. auch jede Menge Möglichkeiten, eine der vielen Sprachschulen zu besuchen. Dank eines milden, mediterranen Klimas und einer dauerhaft strahlenden Sonne, kommen Tausende von Touristen das ganze Jahr lang auf diese Insel, um hier die tief in dem kleinen Mittelmeerstaat verwurzelten britischen Traditionen zu erleben. Fast in jeder Stadt Maltas gibt es eine Sprachschule, wo die Kurse verschiedener Schwierigkeitsstufen für alle Alterskategorien angeboten werden. Wenn man sehr intensiv Englisch lernen möchte, kann man dies auch in

⁶ Ebd., S. 59.

einer Gastfamilie tun, wo nicht nur Gastfreundschaft, sondern auch die authentische Sprache zu erleben ist.

3.4. Die Sprachschule in Melieha

Während meines Aufenthaltes in Melieha habe ich mir Informationen über die dortige Sprachschule und ihre Angebote besorgt. Ich habe erfahren, dass diese Schule sich auf junge Leute spezialisiert hat, die ihre Sprachkenntnisse ausbauen wollen.

Der Schwerpunkt des Unterrichtes wird auf den mündlichen Bereich gelegt. So werden die Sprachübungen in Form von Dialogen und Konversationsübungen durchgeführt. Grammatische Übungen und Textarbeit werden v.a. dann eingefügt, wenn die Lernenden ihr Vokabular erweitern sollen und wichtige grammatische Strukturen beherrschen lernen.

Mögliche Übungsarten im Unterricht sind Rollenspiele, Diskussionen, Problemlösungen, Gruppenarbeit in Form von Konferenzen usw. Die Kurse wirken dadurch praxisorientiert, anschaulich und lebendig.

Der Vorteil von einem solchem Kurs ist, dass die Gruppe maximal zehn Schüler enthält, was das Lernpotenzial erhöht und den Unterricht effektiv macht. Da die Schüler von verschiedenen Ländern bzw. Kulturen stammen, werden von den Lehrern auch die interkulturellen Aspekte beachtet.

Um das Niveau der Schüler richtig einschätzen zu können, wird ein Einstufungstest durchgeführt, nach welchem dann Gruppen mit gleichem Wissensstand formiert werden. Die von dieser Schule angebotenen Niveaus sind: A1 (Anfängerkurs), A2, B1, B2 (Mittelstufe) und C1 (die Stufe für die Fortgeschrittenen).

Wenn man die Sprachschule nicht besuchen möchte, gibt es auch dafür eine Alternative: Man kann direkt in der Familie eines Sprachlehrers (Tutor) die Sprache und Kultur erlernen. Der Aufenthalt in der Familie hält für die Gäste Ausflüge in die nähere Umgebung sowie Exkursionen in die anderen Städte Maltas, Besuche von Freunden der Familie oder Studienkollegen des Lehrers bereit. Diese Möglichkeit bietet den Vorteil, dass der Gast als Familienmitglied behandelt wird und in einer entspannten alltäglichen Atmosphäre seine Sprachkenntnisse erwerben bzw. verbessern kann. Die Effektivität dieser Methode lässt sich leicht nachvollziehen: Der Lehrer begleitet den Schüler in fast jeder Situation und kann die Sachen entsprechend persönlich erklären und die Fehler direkt vor Ort korrigieren. Diese Lernweise ist sicherlich etwas preisintensiver aber aus didaktischen Überlegungen heraus auch durchaus zu empfehlen.

Das nächste Kapitel ist dem praktischen Teil meines Aufenthaltes gewidmet. Hier wird darüber berichtet, welche Aktivitäten ich ausgeübt habe und in welchem Verhältnis diese mit meinem Studium 'EuroS' stehen. Der Praktikumsort ist das Hotel 'Luna Holiday Complex'.

4. Das Hotel 'Luna Holiday Complex'

Nachdem ich von Dresden aus meinen Praktikumsplatz im 'Luna Holiday Complex' in Malta organisiert und meine Flüge gebucht hatte, flog ich Anfang September nach Malta. Es wurde vereinbart, dass ich während meines Aufenthaltes vom 09.09.2009 bis 09.10.2009 jeden zweiten Tag für drei Stunden an der Rezeption mithelfen könne. Es wurde dabei vereinbart, dass ich außer Unterkunft und Verpflegung keine Entschädigung dafür erhalte und dies freiwillig mache. Meine Intention für dieses Praktikum erklärt sich damit, dass ich weitere Erfahrungen im Hotelleriebereich sammeln und mein Englisch auffrischen wollte. Mein Interesse lag v.a. im Bereich des Rezeptionswesens, weil ich auch in Dresden im A&O Hotel in diesem Aufgabenfeld tätig bin und so Vergleichsmöglichkeiten anstellen konnte.

Das Erste, was mir in diesem Hotel aufgefallen ist, war das freundliche Personal. Die Angestellten des Hotels sind dabei sehr international: Es gibt einheimische Mitarbeiter und diejenigen, die aus England, Holland, Italien etc. für die Sommerzeit hierher kommen, um zu arbeiten. Allgemein fängt hier die Urlaubssaison auf Malta ab Ende Mai an und endet Anfang Oktober. Um sich eine bessere Vorstellung von dem Unternehmen verschaffen zu können, werden an dieser Stelle nun einige Fakten zu meinem Praktikumsbetrieb gegeben.

Das Unternehmen 'Luna Holiday Complex' wurde 1982 eröffnet und bot damals ca. dreißig Apartments an. Da sich im Laufe der Zeit die wirtschaftlichen Bedingungen auf der Insel verbessert haben, wurde die Hotelanlage in den letzten Jahren weiter ausgebaut, sodass es nun über mehr als 158 Zimmer unterschiedlicher Kategorien verfügt, die auf Gäste warten. Das Hotel ist dabei besonders in der Hochsaison fast immer ausgebucht. Die Einzel-, Zweibettzimmer und Studios sind auf fünf Stockwerke verteilt. Im Gebäude befinden sich drei Fahrstühle. Dies erlaubt den Gästen der verschiedenen Alterskategorien, Einzelgästen, Familien oder Gruppen, sowie den Besuchern mit Körperbehinderungen ohne Schwierigkeiten sich im Haus zu bewegen und die Ausstattungsmöglichkeiten zu genießen. Zu diesen gehören: Spielzimmer mit Billard und Tischfußball, Sitzgelegenheiten, das Restaurant 'Don Tonino' und eine Cocktailbar.

Außerdem gibt es zwei Schwimmbäder mit Süßwasser: der erste Schwimmbad befindet sich im Erdgeschoss und das zweite auf dem Dach. Die beiden Swimmingpools sind mit

Sonnenterasse ausgestattet. Da die Einkaufsmöglichkeiten in Mellieha begrenzt sind, wird im Untergeschoss des Hotels, im 'Luna Mini-Markt', eine Auswahl an Grundnahrungsmitteln, Drogeriebedarf usw. angeboten. In diesem SB-Mini-Markt werden die Produkte (Lebensmittel, Getränke, Hautpflegeprodukte, Zeitungen etc.) sowohl aus der Region als auch aus dem Ausland angeboten. Dieser Service bietet sowohl für das Unternehmen als auch die Gäste Vorteile: Zum Einen ist er ein wirtschaftlicher Faktor und bringt mehr Gewinn in die Kasse des Unternehmens und zum Anderen bietet er den Touristen die Möglichkeit, sich auf kurzen Wegen Produkte des täglichen Bedarfs zu besorgen.

Neben diesen Leistungen bietet 'Luna Holiday Complex' auch die Tauchkurse an. Die Touristen können jederzeit eine professionelle Beratung erhalten und demzufolge einen Tauchkurs anfangen, unabhängig davon, ob sie Anfänger oder erfahrene Taucher sind. Natürlich gibt es viele Personen, die für diesen oder anderen Bereich des Hotels zuständig sind. Trotz allem, muss auch der Rezeptionist über alle Gebiete bescheid wissen und auf einem aktuellen Informationsstand sein. Das nächste Kapitel dieses Berichtes enthält die Beschreibung der Tätigkeit 'Rezeptionist/in' im Hotel und schildert sein/ihr Aufgabenfeld.

4.1. Die Tätigkeit als Rezeptionist im Hotel

Die Rezeption (bzw. Empfang oder Front-Office) ist der wichtigste Teilbereich im Hotel: Hier wird der Gast bei seiner Ankunft begrüßt, hier wird er/sie nach dem Aufenthalt auch verabschiedet. Deswegen muss alles dafür gemacht werden, dass die Touristen, die dieses Hotel ausgewählt haben, möglichst hoch zufrieden sind und sich wohl fühlen. Dementsprechend sind die Mitarbeiter an der Rezeption dafür zuständig, eine freundliche Atmosphäre durch ihr Verhalten zu kreieren, auch wenn es manchmal sehr schwer fällt. Die Schwierigkeit liegt nicht nur in der Situation, sondern auch in den Personen selbst: Die Gäste sind sehr unterschiedlich und haben ihre eigenen Vorstellungen bzw. Bedürfnisse, Wünsche etc. Die interkulturellen Faktoren spielen dabei auch eine wesentliche Rolle. Der Rezeptionist muss auch immer ein guter Psychologe sein und jede Situation und Person selbst einschätzen können, Entscheidungen selbständig und möglichst schnell treffen und dabei Konflikte vermeiden bzw. diesen ausweichen. Im Alltag ist die Arbeit an der Rezeption deshalb immer eine große Herausforderung.

Es gibt bestimmte festgesetzte Normen beim Umgang mit den Gästen: So z.B. beim Einchecken (Einreise) wird der Tourist zuerst höflich begrüßt, dann wird er darum gebeten, den Meldeschein ('Registration card') auszufüllen und zu unterschreiben. Dieses Prozedere hat v.a. rechtliche Hintergründe. Im weiteren vergleicht der Hotelmitarbeiter die in diesem

Dokument angegebenen Informationen mit denen, die in der Reservierungsdatenbank stehen. Zum Schluss erhält der Gast die Zimmerschlüssel (im 'Luna Holiday Complex' sind diese mit einer elektronischen Stechkarte für die Stromversorgung der Zimmer kombiniert) sowie die wichtigen organisatorischen Details bezüglich des Aufenthaltes, der Zeiten und des Orts der Verpflegung. Am Ende wünscht man ihm einen angenehmen Aufenthalt.

Außer traditionellen Check-in und Check-outs mit allen weiteren Formalitäten deckt das Aufgabenfeld der Rezeptionisten auch andere Aufgabenfelder ab. Jeder Mitarbeiter an der Rezeption muss immer über Dienstleistungsangebote bzw. Serviceleistungen des Hotels und der Umgebungen aktuell informiert werden. Dazu zählen die Restaurants, Wellnessvorschläge, Tauchkurse, Exkursionen bzw. Tagesausflüge, Abendveranstaltungen etc. Diese Infos werden vor dem Arbeitsanfang durchgelesen und sind in der Regel auf dem „Function Sheet“ zu finden. Rund um die Uhr werden die Auskünfte über die Sehenswürdigkeiten, Verkehrsverbindungen sowie Wegbeschreibungen von den Rezeptionisten erteilt. Die Post muss man aussortieren und Fax, E-Mails mit Nachfragen, Buchungen oder Bestätigungen sollen so schnell wie möglich bearbeitet werden. Im 'Luna Hotel' kann an der Rezeption auch Geld umgetauscht werden. Der Mitarbeiter ist auch dafür zuständig, den Gästen Internetzugang anzubieten, beim Autovermieten zu helfen und die Tagesausflüge zu buchen.

Nach dieser Aufzählung der Aufgaben kann man nachvollziehen, wie stressig und anstrengend es ist, in diesem Hotelbereich zu arbeiten. Ich fand es sehr interessant, das andere Hotel kennen zu lernen und mich mit den neuen Methoden zu beschäftigen. Ich habe viele Gemeinsamkeiten mit meiner Arbeit im A&O Hotel Dresden entdeckt (die grundsätzlichen Sachen, wie Ein- und Auschecken, Betreuung der Gäste u.a.) aber auch Unterschiede gefunden (z.B. Geldumtausch, Codes für den Internetzugang verkaufen, Tagesausflüge buchen). Unterschiede kann man sicher auch damit erklären, dass Malta ein klassisches Urlaubsziel ist, das für Touristen v.a. in den Sommermonaten attraktiv ist. In Vergleich dazu ist Dresden das ganze Jahr lang, zumeist für Kurzurlauber und Kulturreisende, interessant. Außerdem werden im A&O keine Wellness- oder Restaurantmöglichkeiten vor Ort angeboten. Es gibt auch Unterschiede in der Kategorie (A&O steht für einen einfacheren Standard, während der 'Luna Holiday Complex' ein Dreisterne-Hotel repräsentiert, das im Gegensatz zum A&O keine Filiale einer Hotelkette darstellt).

Während der Tätigkeit an der Rezeption habe ich auch auf die verwendete Fachsprache geachtet und dabei viele neue Wörter für mich herausgefunden: das Lexem 'allotment' z.B.

wird sehr häufig verwendet. Dies bedeutet „Belegungs-/Besetzungsdaten eines Hotels.“⁷ Das Wort wird benutzt, wenn man die Zahl aller gebuchten Zimmer, Zimmer pro Tag oder pro Zimmer erläutern möchte. Für den allen bekannten Begriff ‘Check-in` gibt es eine kleine Erweiterung: zusätzlich wurde das Wort ‘Check-in Period` eingeführt, um den Zeitraum zwischen 15 und 18 Uhr, in dem die meisten Gäste im Hotel einchecken, zu konkretisieren. Das letzte Beispiel ist der Begriff ‘Pick up`, der die Anzahl der Gäste angibt, die sicher erwartet werden können.

Wenn man das Thema ‘Wortschatz in der Hotellerie` beschreiben möchte, muss man auch kurz auf die verwendeten Methoden eingehen, die der Hotelleitung erlauben, das Feedback der Gäste bzw. ihrer Zufriedenheit zu überprüfen. Für diesen Zweck wird eine anonyme Befragung durchgeführt: in den Zimmern werden die Fragebögen ausgelegt, damit sie die Besucher in einer ungezwungenen Atmosphäre ausfüllen können und dadurch den Hotelmanager auf wichtige Verbesserungsmöglichkeiten im Hotel hinweisen können. In dieser Befragung sind zwei Typen der Skalierung verwendet: Der erste Typ ist die fünfstufige Gradierung von ‘positiv` (yes) zu ‘negativ` (no). Der zweite Typ der Skalierung stellt auch fünf Felder zur Meinungsverteilung dar, nur wird hier das Smiley-System verwendet (zufrieden, mittel zufrieden und unzufrieden).⁸ Nach der Abreise der Gäste werden diese Blätter vom Personal gesammelt und ausgewertet. Diese Methode ist nicht nur hilfreich, um die positiven Meinungen über das Hotel zu sammeln, sondern vor allem auch Negatives über den Aufenthalt zu erfahren und schnell eine Lösung bzw. die Quelle der Unzufriedenheit herauszufinden.

Während der Beschäftigung an der Rezeption in Malta habe ich meine Sprachkenntnisse verbessert bzw. aufgefrischt. Dabei habe ich das kommunikative Handeln im Prozess erlebt und damit gute Erfahrungen gesammelt: Es war sehr interessant mit einem internationalen Publikum zu kommunizieren und dabei Code-switching zu beobachten. Obwohl es manchmal anstrengend war (sogar bei einer Arbeitszeit von maximal zwei oder drei Stunden), hat es mir großen Spaß gemacht. Gleichzeitig habe ich auch ein paar Phrasen auf Maltesisch gelernt wie z.B. ‘Grazzi hafna`, was auf Deutsch ‘besten Dank` bedeutet. Anhand dieser Phrase ist die Nähe des Malti zum Italienischen nachvollziehbar.

Am Ende war ich sehr dankbar, dass ich das Hotel ‘Luna Holiday Complex` mit seinen Mitarbeitern und der freundlichen Atmosphäre erleben durfte und ihr berufliches Alltagsleben beobachten bzw. kennenlernen konnte. Natürlich habe ich in meiner Freizeit auch außerhalb des Hotels viele Eindrücke von der Insel Malta und den beiden Nachbarinseln Gozo und

⁷ <http://www.hotel-lexikon.org/> (Zugriff am 08.02.2010)

⁸ Anm.: Ein Beispiel für diese Art der Befragung ist im Anhang der Arbeit zu finden.

Comino sammeln können, die ich als Empfehlungen auch sofort an unsere Hotelgäste weitergeben konnte.⁹



TU
TECHNISCHE
DRESDENER
UNIVERSITÄT

⁹ Anm.: Ein paar Bilder befinden sich im Anhang dieser Arbeit.

5. Das Schlusswort

Die Vielseitigkeit der Insel Malta sowie die abwechslungsreiche Tätigkeit als Mitarbeiter an der Rezeption haben meinen Horizont erweitert und viel Nützliches gebracht. Dank dieser Reise habe ich mein Wissen um den Fachwortschatz im Bereich der Hotellerie vergrößert und manche neue Kenntnisse der Struktur und Hotelprozedere erworben, was sicherlich auch für meine zukünftige Arbeit im A&O Hotel Dresden hilfreich sein wird.

Außerdem hat dieses Praktikum einen großen Beitrag zu meinem Studium in EuroS geleistet. Die Arbeit an der Rezeption hat mich dazu bewegt, eine sprachliche Analyse der Fachsprache Hotellerie anhand täglicher Beobachtungen selbständig durchzuführen und zu eigenen Schlussfolgerungen zu kommen: Als Mitarbeiter des Hotels, besonders als Rezeptionist, soll man hohe Ansprüche an die Sprache stellen und aufmerksam im Umgang mit den Touristen sein. Die Kommunikation zwischen den beiden Seiten muss klar und verständlich sein, damit keine Missverständnisse entstehen. Dabei muss man Konflikte vermeiden und trotz aller Situationen ständig freundlich bleiben. Gleichzeitig hat man immer als Hintergedanke, die Interkulturalität der Gäste zu beachten und dementsprechend zu reagieren. Zuletzt darf man auch nicht vergessen, dass Malta das erste englischsprachige Land ist, das ich bis jetzt besucht habe.

Mittels dieses Praktikums habe ich auch eine gute Gelegenheit gehabt, meine Kenntnisse der englischen Sprache zu verbessern, das bereits im Studium erworbene Wissen anzuwenden und dabei die Sprachsituation auf Malta mit eigenen Augen zu erleben. Da ich das Angenehme (freie Tage) und Nützliche (Arbeit an der Rezeption) ganz gut verbinden konnte, verging die Zeit schneller als gedacht.

Insgesamt kann ich als Fazit für mich ziehen, dass der Auslandsaufenthalt in Verbindung mit einem Praktikum eine sehr gute und sinnvolle Einrichtung im Studiengang 'EuroS' ist.

6. Literatur

Ambros, Arne: Einführung in die maltesische Sprache. Wiesbaden 1998.

Malta – Gozo – Comino: Reiseführer. Ostfildern⁷ 2004.

Internetquellen:

http://www.malta4you.ch/html/malta_regierung.html (Zugriff am 14.02.2010)

<http://www.hotel-lexikon.org/> (Zugriff am 08.02.2010)



TU
TECHNISCHE
DRESDENER
UNIVERSITÄT

Anhang 1:

Kultur, Traditionen und Sehenswürdigkeiten von Malta



Die Kirche Our Lady of Victories in Meliħa



Blick auf Meliħa



Maltesischer Bus



Kunstvolle Hausschilder auf Malta



Die Ausstellung der Weihnachtssachen im Museum von Meliħa, Malta
(Vorbereitung auf das Projekt 'Weihnachten in verschiedenen europäischen Ländern')

