

Dr. NEVENKA BLAŽEVIĆ, Dozentin
Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement, Opatija, Universität Rijeka
NATAŠA RONČEVIĆ
Philosophische Fakultät Rijeka, Universität Rijeka

FRAMDSPRACHENKENNTNISSE ALS BEDEUTENDE VORAUSSETZUNG FÜR DIE ENTWICKLUNG DES TOURISMUS AN DER OPATIJA-RIVIERA

Kommunikationsfähigkeit der Beschäftigten stellt eine der wichtigsten Segmente der Qualitätsdienstleistung im Tourismus dar. Die Grundvoraussetzung dafür sind Fremdsprachenkenntnisse. Nach den statistischen Daten sind die deutschsprachigen Gäste an der Opatija-Riviera mit Abstand am zahlreichsten, woraus hervorgeht, dass Deutsch die wichtigste Fremdsprache in Opatija sein sollte. In den Schulen an der Opatija-Riviera lernt man vier Fremdsprachen: Englisch, Deutsch, Italienisch und Französisch. Obwohl Deutsch wegen der Struktur der Gäste die wichtigste Fremdsprache für die Kommunikation im Tourismus ist, wird das Lernen dieser Sprache in allen Ausbildungsinstitutionen vernachlässigt.

1. EINFÜHRUNG

Opatija ist als die Wiege des kroatischen Tourismus bekannt. Es ist ein Ferienort, von dem man vor allem wegen seiner 160-jährigen touristischen Tradition viel erwartet. Da werden hohe Anforderungen nicht nur an Tourismusmitarbeiter, sondern an alle Strukturen gestellt. Die Entwicklung dieses Ortes hat mit dem Tourismus angefangen. Und die meisten Bewohner dieses Gebiets leben vom Tourismus. Die ersten Investoren und die ersten Touristen an der Opatija – Riviera waren die Österreicher. Damals erfolgte die Kommunikation ausschließlich auf Deutsch. Und Deutsch war lange in den Schulen die Fremdsprache Nummer 1.

Der Tourismus lebt von der Dienstleistung und diese wiederum von denen, die sie ausführen – dem Personal. In dem Dienstleistungsunternehmen – Hotel, das vom Gästekontakt lebt und dessen Leistung durch motivierte und gut ausgebildete Mitarbeiter bestimmt wird, ist es demnach für den Unternehmenserfolg von wesentlicher Bedeutung, positive Erlebnisse zu schaffen, die den Gast langfristig an das eigene Haus binden. Im Zentrum der Qualitätsanstrengungen eines Hotels stehen die Augenblicke, in denen Gäste und Hotelmitarbeiter in Kontakt treten. Nach den

Angaben der österreichischen Wirtschaftskammer¹ gibt es in einem 100-Betten- Hotel 1000 Kontakte zwischen den Gästen und dem Hotelpersonal. Jeder dieser Gästekontakte sei der „Augenblick der Wahrheit“ für die zukünftige emotionale Bindung des Gastes an den Betrieb. In diesen vielen kurzen Kontakten wird entschieden, ob der Gast als Freund wiederkommt oder für den Betrieb verloren geht. Die Kommunikationsfähigkeit des Personals spielt dabei entscheidende Rolle. Da die meisten unserer Gäste aus dem Ausland kommen, sind die Fremdsprachenkenntnisse die wichtigste Voraussetzung für die Kommunikation im Tourismus.

Heute ist Englisch weltweit die Sprache der internationalen Kommunikation, die Sprache, die auch bei uns von allen Schülern gelernt wird. Jetzt fragt man sich oft, ob man andere Sprachen überhaupt lernen sollte. Oft meint man, wer Englisch kann, braucht keine anderen Fremdsprachen zu lernen. Wir sind jedoch der Meinung, dass im Tourismus als Dienstleistungsbranche andere Regeln gelten und dass die Tourismusmitarbeiter mehrsprachig sein sollten. Dabei muss man die Bedürfnisse der Tourismuswirtschaft in Betracht ziehen.

Im heutigen vereinten Europa fürchtet man sich immer mehr vor der Hegemonie der englischen Sprache. Einer der Wege wie man dieser Tendenz entgegenkommen könnte ist die Ausbildung junger Europäern in mehreren Sprachen. Die Beispiele der Länder, wo die Mehrsprachigkeit zur Notwendigkeit des Alltags geworden ist, zeigen, dass die Menschen, besonders wenn sie jung sind, imstande sind, ohne Probleme mehrere Sprachen zu bewältigen. Sprachkenntnisse tragen nicht nur zu den besseren ökonomischen Chancen des Individuellen bei, sondern dienen auch der Gemeinschaft. Durch die Sprache lernt man die andere Nation am besten kennen. Andere Sprachstrukturen bedeuten manchmal auch andere Denkweise. Wenn man sie lernt, lernt man auch alternativ denken. Sprachenvielfalt bedeutet auch Kulturenvielfalt.

Die immer stärker werdende Hegemonialstellung des Englischen ist weiterhin nicht mehr einfach hinzunehmen: solchen aggressiven Bewegungen und Initiativen wie „English only“ ist mit einer dezidierten Konzeption in Richtung eines multilingualen und multikulturellen Europa entgegenzukommen. Globalisierung bedeutet nicht nur wirtschaftlichen Wettbewerb, sondern auch einen Wettkampf von Sprachen und Kulturen.

Europa und die Welt sind heute auf Vielfalt angelegt und auf interkulturelle Verständigung angewiesen. Deshalb erheben der Europarat und die Europäische Union die Forderung, dass ihre Bürgerinnen neben ihrer Muttersprache noch zwei europäische Fremdsprachen lernen müssen, also mehrsprachig werden. So wird Mehrsprachigkeit als ein neuer Trend in Europa bezeichnet.

2. MEHRSPRACHIGKEIT IM TOURISMUS AN DER OPATIJA-RIVIERA

Dass die Mehrsprachigkeit zur Notwendigkeit des Alltags geworden ist, ist man sich auch in Kroatien bewusst geworden. Diesem Ziel wird man durch die Einführung von zwei obligatorischen Fremdsprachen schon in der Grundschule am

¹ Gardini, M. (1994), Qualität total, Neue Gastronomische Zeitschrift 3, 94-99.

besten entgegenkommen. Dann wird nicht mehr die Frage gestellt "Englisch oder eine andere Fremdsprache?", sondern "Englisch und noch eine Fremdsprache".

Im Tourismus ist die Mehrsprachigkeit jedoch seit eh und je eine Selbstverständlichkeit. Dass die Mitarbeiter im Tourismus mehrsprachig sein müssen, steht also, außer Zweifel.

Welche Fremdsprachen können die Hotelmitarbeiter an der Opatija-Riviera?

Welche Fremdsprachen müssten Hotelmitarbeiter an der Opatija-Riviera können, um sich mit ihren Gästen zu verständigen?

Wo haben die Hotelmitarbeiter an der Opatija-Riviera die Fremdsprachen gelernt?

Wie verständigen sich die Hotelmitarbeiter an der Opatija-Riviera mit den Gästen, deren Sprache sie nicht können?

Das waren die zentralen Fragen unserer Umfrage zum Thema Mehrsprachigkeit im Tourismus, die im Mai 2001 in den Hotels an der Opatija - Riviera durchgeführt wurde. Befragt wurden 180 Hotelmitarbeiter, die im direkten Kontakt mit Gästen und Geschäftspartnern kommen. 10 davon sind Empfangsangestellte, 6 Empfangschefs, 5 Hausdamen, 26 Zimmermädchen, 18 Restaurantchefs und 115 Kellner.

Zuerst wollten wir wissen, welche Fremdsprachen die befragten Mitarbeiter können. Die Tabelle Nr. 1 gibt Aufschluss darüber.

Tabelle Nr. 1. **Welche Fremdsprachen können Sie?**

Deutsch	98 %
Italienisch	88 %
Englisch	85 %
Französisch	25 %
Andere Sprachen	5 %

Nach diesen Angaben verfügen fast alle Befragten über Deutschkenntnisse (98 %). Danach folgt Italienisch (88 %) und an der dritten Stelle ist Englisch, das 85 % der Befragten können. Französisch steht an der vierten Stelle (25 %).

Die Tabelle Nr. 2 zeigt uns, wie die Befragten Ihre Sprachkenntnisse bewerten.

Tabelle Nr. 2. **Wie bewerten Sie Ihre Sprachkenntnisse?**

Fremdsprachen	Noten			
	5	4	3	2
Deutsch	30 %	20 %	40 %	10 %
Englisch	20 %	15 %	50 %	15 %
Italienisch	15 %	40 %	30 %	15 %
Französisch	0,5 %	3 %	10 %	86,5 %

Also, 30 % der Befragten, die Deutsch sprechen, sind der Meinung, dass ihre Deutschkenntnisse ausgezeichnet sind, 20 % meinen, dass ihre Deutschkenntnisse sehr gut sind, 40 % halten ihre Deutschkenntnisse für gut und 2 % für mangelhaft.

Dass in diesem Gebiet auf Deutschkenntnisse ein besonders großer Wert gelegt wird, zeigte die 1990 durchgeführte Gästenumfrage², nach der die deutschsprachigen Gäste mit Deutschkenntnissen der Hotelmitarbeiter sehr zufrieden waren.

Auf die Frage *“Wo haben Sie die Fremdsprachen gelernt?”* haben wir folgende Antworten bekommen:

Tabelle Nr. 3. **Wo haben Sie die Fremdsprachen gelernt?**

	Schule	Arbeitsplatz	Kurs	Privat	Ausland
Deutsch	80 %	16 %	2 %	1 %	1 %
Englisch	75 %	8 %	15 %	2 %	0 %
Italienisch	25 %	25 %	15 %	33 %	2 %
Französisch	27 %	8 %	0,5 %	1 %	0 %

Diese Angaben geben uns auch die Antwort auf die Frage *“Wie wird die Mehrsprachigkeit im Tourismus gefördert?”* Wie erwartet, spielt dabei die Schule die wichtigste Rolle. In der Grundschule ist jetzt seit der ersten Klasse eine Fremdsprache obligatorisch und seit der vierten Klasse wird die zweite Fremdsprache eingeführt. In den Hotelfachschulen werden drei obligatorische Fremdsprachen gelernt und in den gastgewerblichen Berufsschulen zwei (in den Berufen Kellner und Hotelier-Gastwirt). An den höheren Fachschulen und an den Hochschulen, an denen Tourismusfachleute ausgebildet werden, lernt man mindestens zwei obligatorische Fremdsprachen. Dies zeugt davon, dass der Gesetzgeber, also das zuständige Ministerium, gute Bedingungen für das Fremdsprachenlernen in diesen Schulen geschaffen hat.

Die meisten Befragten sind mit dem Fremdsprachenlernen in der Schule zufrieden. Am Arbeitsplatz wird die Kommunikation intensiv geübt, aber das Lernen in der Schule stellt eine wertvolle Grundlage zum lebenslangen Lernen.

Aus der Umfrage geht auch hervor, dass der Mehrsprachigkeit im Tourismus zum Teil auch die Mitarbeiter selbst beitragen, indem sie die Fremdsprachen, die sie brauchen, individuell lernen.

Darüber hinaus sollte die Mehrsprachigkeit im Tourismus durch Tourismusbetriebe gefördert, indem für die Mitarbeiter Fremdsprachenkurse organisiert werden. Diese Umfrage zeigt aber, dass die Fremdsprachen selten in den Kursen gelernt werden.

Die nächste Frage unserer Umfrage lautete: *“Welche Fremdsprachen müssen Sie können, um sich mit Ihren Gästen zu verständigen?”* Fast alle befragten Hotelmitarbeiter nennen Deutsch als die wichtigste Fremdsprache in der

² Die Ergebnisse dieser Umfrage sind ausführlicher im Artikel „Fremdsprachen und Tourismus“ (Blažević, 1990) dargestellt.

Kommunikation mit Gästen. Italienisch kommt an die zweite Stelle und Englisch an die dritte.

Dass Deutsch und Italienisch die wichtigsten Fremdsprachen im Tourismus in der Stadt Opatija und in ganz Kroatien sind, geht auch aus der Struktur der ausländischen Gäste hervor.

Laut statistischen Daten³ verzeichnete Opatija im Jahre 2003 etwa 903 921 Auslandsnchtigungen, von denen etwa 30, 20 % auf die Gäste aus deutschsprachigen Ländern (Deutschland und Österreich) entfällt und 14, 64 auf die Gäste aus Italien.

In ganz Kroatien beträgt der Anteil der deutschsprachigen Gäste etwa 35, 55 % und der italienischen 12, 88 %.

Tabelle Nr. 4. **Die Struktur der ausländischen Touristen nach Herkunftsländern (berücksichtigt wurden nur die Länder, die in Opatija mehr als 10000 Nchtigungen verzeichneten)**

Länder	Zahl der Nchtigungen Januar – Dezember 2003 (die Stadt Opatija)	Zahl der Nchtigungen Januar – Dezember 2003 (Kroatien)
Deutschland	161 245	11 056 130
Italien	132 395	5 323 234
Österreich	111 742	3 585 371
Holland	43 147	1 496 973
Ungarn	37 578	1 905 285
Israel	27 151	150 882
Großbritannien	18 214	721321
Slowenien	13 531	5 207 786
Tschechien	10 578	4 554 400
Gesamtzahl der Auslandsübernachtungen	903 921	41 323 148

Die Struktur der ausländischen Touristen in Opatija zeugt davon, dass der Anteil der deutschsprachigen Gäste im Vergleich zu anderen Sprachgemeinschaften mit Abstand am größten ist, was bedeutet, dass im Tourismus Deutsch die wichtigste Fremdsprache sein sollte. Dass es in der Praxis auch so ist, bestätigen die Ergebnisse unserer Umfrage.

Darüber hinaus wollten wir auch erfahren, wie sich die befragten Hotelmitarbeiter mit den Gästen, deren Sprache sie nicht können, verständigen. Hier sind die Resultate:

1. Die Gäste aus Slowenien sind nach deutschsprachigen Gästen am zahlreichsten. Die Kommunikation mit ihnen scheint nicht problematisch zu sein, weil die

³ Statistische Daten sind dem Bericht der Kroatischen Anstalt für die Statistik "Priopćenje 4.4.2/7./2004 entnommen.

Sprachen ähnlich sind. Wie erwartet, erfolgt die Kommunikation mit slowenischen Gästen meistens (92 %) auf Kroatisch und 8 % der Befragten können Slowenisch.

2. Mit Tschechen spricht man auch in den meisten Fällen Deutsch (45 % der Befragten), dann folgen Kroatisch (35 %) und Englisch etwa 20 %.
3. Auch mit Polen erfolgt die Kommunikation meistens auf Deutsch (45 %), danach folgen Kroatisch (40 %) und Englisch (15 %).
4. Mit Ungarn erfolgt die Kommunikation meistens auf Deutsch (75 %), dann folgt Englisch (23 %) und 2 % der Befragten können Ungarisch.

Diese Angaben zeugen davon, dass Deutsch nicht nur in der Kommunikation mit deutschsprachigen Gästen, sondern auch mit Gästen aus anderen Sprachgemeinschaften, deren Sprachen in kroatischen Schulen nicht gelernt werden, die am meisten verwendete Sprache ist.

3. FREMDSPRACHENLERNEN IN DEN SCHULEN AN DER OPATIJA – RIVIERA

Es ist allgemein bekannt, dass beim Fremdsprachenlernen die Schule die wichtigste Rolle spielt. Unsere Umfrage hat es auch gezeigt. Aus diesem Grunde ist die Fremdsprachenpolitik eines Gebiets oder Landes von großer Bedeutung.

*Wie ist die Fremdsprachenpolitik in den Schulen an der Opatija-Riviera?
Welche Fremdsprachen werden in in Opatija's Schulen gelernt?*

Das zeigen die unten stehenden Angaben, die uns die einschlägigen Schulen zur Verfügung gestellt haben.

1). Grundschulen

In kroatischen Grundschulen lernt man seit 2003 ab der ersten Klasse obligatorisch eine Fremdsprache (bis 2003 lernte man eine obligatorische Fremdsprache ab der vierten Klasse).

Die Schüler, die ab der ersten Klasse obligatorisch eine Fremdsprache lernen, werden ab der vierten Klasse noch eine Fremdsprache obligatorisch lernen.

Bis das neue Gesetz ins Kraft getreten ist, haben viele Schüler neben der obligatorischen Sprache noch eine Fremdsprache als Wahlfach gelernt.

An der Opatija-Riviera gibt es drei Grundschulen: die Grundschule „Rikard Katalinić Jeretov“ Opatija, die Grundschule „Matulji“ und die Grundschule „Viktor Car Emin“ Lovran.

Tabelle Nr. 5. **Fremdsprachenlernen in den Grundschulen an der Opatija – Riviera**

	Grundschule Opatija (666 Schüler)	Grundschule Lovran (428 Schüler)	Grundschule Matulji (460 Schüler)
E – 1. Fremdsprache	506 (75,98%)	202 (47,20%)	460 (100%)
Wahlfach	84 (12,61%)	75 (17,52%)	0 (0%)
insgesamt	590 (88,58%)	277 (64,71%)	460 (100%)
D – 1. Fremdsprache	0 (0%)	178 (41,59%)	0 (0%)
Wahlfach	42 (6,30%)	28 (6,54%)	0 (0%)
insgesamt	42 (6,30%)	206 (48,13%)	0 (0%)
I – 1. Fremdsprache	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Wahlfach	193 (28,98%)	72 (16,82%)	47 (10,22%)
insgesamt	193 (28,98%)	72 (16,82%)	47 (10,22%)

Wie die Tabelle zeigt, lernen in allen Schulen die meisten Schüler Englisch. An der zweiten Stelle ist Italienisch und an der dritten Deutsch. Deutsch als die erste Fremdsprache wird in der Grundschule „Viktor Car Emin“ Lovran gelernt und in der Grundschule „Matulji“ lernt man Deutsch überhaupt nicht. In der Grundschule „Rikard Katalinić Jeretov“ Opatija lernt man Deutsch nur als Wahlfach. Italienisch wird zwar in keiner Schule als die erste Fremdsprache gelernt, ist aber als Wahlfach besonders beliebt.

2). Mittelschulen

In Opatija wirken vier Mittelschulen: Gymnasium, Hotel- und Tourismusfachschule, gastgewerbliche Schule und Berufsschule. Im Gymnasium werden zwei Fremdsprachen obligatorisch gelernt und ab der dritten Klasse kann noch eine Fremdsprache als Wahlfach gelernt werden. In der Hotel- und Tourismusfachschule werden in allen vier Klassen drei Fremdsprachen obligatorisch gelernt, in der gastgewerblichen Schule lernt man zwei Fremdsprachen und in der Berufsschule eine.

Tabelle Nr. 6. **Fremdsprachenlernen in den Mittelschulen an der Opatija - Riviera**

	Gymnasium (253 Schüler)	HT-Fachschule (386 Schüler)	gastgewerbliche Schule (507 Schüler)	Berufsschule (542 Schüler)
E				
1. Fremdsprache	215 (84,98 %)	315 (81,61 %)	402 (79,29 %)	453 (83,58 %)
2. Fremdsprache	16 (6,32 %)	45 (11,66 %)	-	-
3. Fremdsprache	-	26 (6,74 %)	-	-
insgesamt	231 (91,30 %)	386 (100 %)	402 (79,29 %)	453 (83,58 %)
D				
1. Fremdsprache	38 (15,02 %)	71 (18,39 %)	105 (20,71 %)	89 (16,42 %)
2. Fremdsprache	34 (13,44 %)	135 (34,97 %)	75 (14,79 %)	-
3. Fremdsprache	-	180 (46,63 %)	-	-
insgesamt	72 (28,45 %)	386 (100 %)	180 (35,50 %)	89 (16,42 %)
I				
1. Fremdsprache	-	-	-	-
2. Fremdsprache	203 (80,24 %)	116 (30,05 %)	188 (37,08 %)	-
3. Fremdsprache	-	120 (31,08 %)	-	-
insgesamt	203 (80,24 %)	236 (62,13 %)	188 (37,08 %)	-
F				
1. Fremdsprache	-	-	-	-
2. Fremdsprache	-	90 (23,31 %)	244 (48,13 %)	-
3. Fremdsprache	33 (13,04 %)	60 (15,54 %)	-	-
insgesamt	33 (13,04 %)	150 (38,85 %)	244 (48,13 %)	-

In den Mittelschulen an der Opatija-Riviera werden vier Fremdsprachen gelernt: Englisch, Deutsch, Italienisch und Französisch. Im Gymnasium lernen 91,30 % der Schüler Englisch, 80,24 % lernen Italienisch, 28,45 % Deutsch und 13,04 % Französisch. In der Hotel- und Tourismusfachschule lernen alle Schüler Englisch und Deutsch, 62,13 % lernen Italienisch und 38,85 % Französisch. In der gastgewerblichen Schule lernen 83,58 % Schüler Englisch, 35,50 % Deutsch, 37,08 % Italienisch und 48,13 % Französisch. In der Berufsschule lernen 83,58 % der Schüler Englisch und 16,42 % Deutsch.

Tabelle Nr. 7. **Fremdsprachenlernen an der Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement**

	Universitäts Studium Zahl der ordentlichen Studenten: 1166	Fachstudium Zahl der ordentlichen Studenten: 294
E		
1. Fremdsprache	920 (78,90 %)	219 (74,48 %)
2. Fremdsprache	85 (7,28 %)	8 (2,72 %)
3. Fremdsprache	-	-
insgesamt	1005 (86,19 %)	227 (77,21 %)
D		
1. Fremdsprache	152 (13,03 %)	48 (16,32 %)
2. Fremdsprache	186 (15,95 %)	6 (2,4 %)
3. Fremdsprache	57 (4,19 %)	2 (0,68 %)
insgesamt	395 (33,87 %)	56 (19,04 %)
I		
1. Fremdsprache	71 (6,08 %)	24 (8,16 %)
2. Fremdsprache	349 (29,67 %)	52 (17,68 %)
3. Fremdsprache	112 (9,60 %)	9 (3,06 %)
insgesamt	532 (45,62 %)	85 (28,91 %)
F		
1. Fremdsprache	6 (0,51 %)	3 (1,02 %)
2. Fremdsprache	125 (10,72 %)	10 (3,40 %)
3. Fremdsprache	52 (4,45 %)	7 (2,38 %)
insgesamt	183 (15,69 %)	20 (6,80 %)

An der Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement Opatija werden vier Fremdsprachen gelernt: Englisch, Deutsch, Italienisch und Französisch. Zwei Fremdsprachen sind obligatorisch und zwei können als Wahlfächer gelernt werden. Die meisten Studenten (universitäts Studium 86,19 %; Fachstudium 77,21 %) lernen Englisch. An der zweiten Stelle steht Italienisch (universitäts Studium 45,62 %; Fachstudium 28,91 %), an der dritten Deutsch (33,87 % universitäts Studium, 19,04 % Fachstudium).

Laut der Struktur der ausländischen Touristen könnte man annehmen, dass Englisch im Tourismus von nebensächlicher Bedeutung ist und dass die Kommunikation mit den meisten Gästen auf Deutsch erfolgt. Die Sprachpolitik in den Schulen kommt aber diesen Bedürfnissen nicht entgegen, indem Deutsch immer weniger gelernt wird. In der Hotel- und Tourismusfachschule lernen zwar alle Schüler Deutsch, aber weniger als 20 % als die erste Fremdsprache. Da wird Deutsch meistens als die dritte Fremdsprache gelernt, die nur mit 2 Wochenstunden vertreten ist und die Schüler bleiben in der Regel auf dem Anfängerniveau. Die Zahl der deutschsprachigen Touristen wächst ständig und deswegen sollte man nicht nur in Hotel- und Tourismusfachschulen, sondern auch in anderen Schulen Deutsch lernen.

Wie schon erwähnt, stellt die Kommunikationsfähigkeit der Beschäftigten im Tourismus eine der wichtigsten Komponenten der Qualitätsdienstleistung dar. Die Mitarbeiter im Tourismus müssen zahlreichen Bedürfnissen und Wünschen der Gäste entgegenkommen und die linguistische Kompetenz spielt bei der Imagebildung eine sehr große Rolle. Die Ergebnisse der 1990 vom Lehrstuhl für Fremdsprachen der

Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement Opatija durchgeführten Umfrage haben gezeigt, dass die meisten Befragten sehr viel von der Kommunikation auf ihrer Muttersprache im Ferienort halten. Das heißt auch, dass nicht nur Mitarbeiter im Hotel wie Hotelmanager, Portier, Zimmermädchen, Kellner usw. Deutsch sprechen sollten, sondern auch Postbeamten, Bankangestellte, Frisöre, Polizisten und andere.

In diesem Gebiet, dass zwischen zwei Weltkriegen unter Italien war, sprechen viele Menschen Italienisch. Es gibt auch italienische Schulen und Kindergärten. Darüber hinaus meint man, Italienisch sei eine schöne und leichte Sprache. Viel leichter als Deutsch. Deswegen ist kein Wunder, dass es als zweite Fremdsprache lieber gelernt wird als Deutsch. Nur in der Hotelfachschule wird der deutschen Sprache Vorrang gegeben.

Französisch wird meistens in der gastgewerblichen Schule als Fachsprache der Gastronomie gelernt. In der Hotel- und Tourismusfachschule und an der Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement kommt es auch nicht zu kurz.

Im Tourismus braucht man zwar neben diesen vier „Weltsprachen“ auch andere Sprachkenntnisse, aber in den Schulen ist es nicht möglich, weitere Fremdsprachen einzuführen. Das wird den Tourismusbetrieben überlassen, die nach Bedarf für ihr Personal nach Bedarf Kurse organisieren.

4. SCHLUSSFOLGERUNG

Als der älteste und einer der bekanntesten Ferienorte in Kroatien muss Opatija in allen Segmenten, die Auswirkungen auf die Qualität der Dienstleistung haben könnten, erstklassig sein. Fremdsprachenlernen war hier immer groß geschrieben. So muss es auch künftig bleiben.

Da die deutschsprachigen Gäste nicht nur in diesem Gebiet sondern in ganz Kroatien am zahlreichsten sind, muss man dem Deutschlernen mehr Aufmerksamkeit schenken und zwar nicht nur in den Schulen, sondern auch im außerschulischen Bereich. Wir müssen uns dessen bewusst sein, dass das Englische vom Deutschen nicht verdrängt werden kann, aber es steht auch fest, dass man das Lernen der deutschen Sprache in Opatija intensivieren sollte.

LITERATUR

1. Blažević, N. (1991), Strani jezici i turizam, Turizam 1, 13-21.
2. Blažević, N. (2002), Mehrsprachigkeit im Tourismus, Tourism and Hospitality Management, Opatija-Wien.
3. Blažević, N./Valković-Bosnar, B. (1996), Fremdsprachen und Tourismus – Ist Deutsch die Fremdsprache Nr. 1 im Tourismus, 2. Zagreber Konferenz des KDV, Zagreb, 41- 49.
4. Gardini, M. (1994), Qualität total, Neue Gastronomische Zeitschrift 3, 94-99.
5. Priopćenje Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske od 7. veljače 2004.