

# „In der Küche reicht A2“ Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz – Beobachtungen zum Umgang mit Sprache(n) im Hotel<sup>1</sup>

*Gabriele Kniffka (Freiburg)*

## 1 Hintergrund

Hotels sind internationale, interkulturelle, vielsprachige Orte schlechthin. Die Gäste kommen – je nach Haus – von überall her, die Belegschaft sowieso. Laut dem Deutschen Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) repräsentiert das Hotel- und Gaststättengewerbe mit Beschäftigten aus über 150 Ländern und einem Ausländeranteil von über 30% bei den Fachkräften die „internationalste Branche“ in der deutschen Wirtschaft (DEHOGA 2017). Für die Gastronomie allein liegt hier der Ausländeranteil sogar bei 56% (Quelle: Panorama vom 14.02.2019). Dass der Anteil der Beschäftigten mit einem nicht-deutschen Pass in dieser Branche besonders hoch ist, erklärt sich daraus, dass sich auf Stellenangebote im Gastgewerbe, aber auch auf ausgeschriebene Ausbildungsplätze, nur wenige Inländer bewerben. Eine Hoteldirektorin aus Oberstdorf beschreibt die Situation so:

Wenn ich jemand suche, dann bewirbt sich kein Deutscher [...] und ich bin dann immer heilfroh, wenn ich dann einen Mitarbeiter aus Bulgarien, aus

---

<sup>1</sup> In diesem Beitrag werden erste Befunde aus einer noch laufenden Studie in einem 5-Sterne-Hotel wiedergegeben. Ich danke Frau Jennifer McFarland, Hotel Schloss Elmau Krün, für ihre freundliche Hilfe bei der Datenerhebung, Hannes Kniffka für die sorgfältige Durchsicht des Beitrags.

Rumänien oder aus Italien oder wo auch immer her bekomme und die eine gute Arbeit bei uns machen. (Panorama vom 14.02.2019)

Eine Hürde bei der Anwerbung von ausländischen Fachkräften und Auszubildenden stellen die im Fachkräfteeinwanderungsgesetz vorgeschriebenen Sprachkenntnisse dar: Das am 1. März 2020 in Kraft getretene Gesetz zur qualifizierten Zuwanderung zur Eindämmung des Fachkräftemangels gibt vor, dass Fachkräfte mit einer qualifizierten Berufsausbildung den Nachweis von Deutschkenntnissen auf dem Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER) erbringen müssen, Auszubildende das Niveau B2 des GER.

Diese Regelung wird vom DEHOGA Bundesverband als zu restriktiv angesehen: Mit Verweis auf die „der angestrebten Tätigkeit entsprechenden deutschen Sprachkenntnisse(n)“ (§ 20 AufenthG-E) wird ein pauschal gefordertes Niveau B1 für Fachkräfte als nicht angemessen dementiert:

Diese Regelfestlegung halten wir in dieser Allgemeinheit jedenfalls für das Gastgewerbe nicht für zutreffend. In vielen internationalen Hotels und Restaurants ist mittlerweile Englisch Verkehrssprache; in der Küche reicht in der Regel Niveau A2 aus, solange nicht Führungs- oder Verwaltungsaufgaben wahrgenommen werden. (DEHOGA 2018: 6)

Auch das Anforderungsniveau B2 für Auszubildende wird von den Praktiker\*innen als überzogen eingeschätzt: „Die Erfahrungen der letzten Jahre mit Auszubildenden aus dem europäischen Ausland sowie mit Geflüchteten haben gezeigt, dass mit einem Sprachniveau B1 zu Beginn der Ausbildung die Berufsschule gut gemeistert werden kann“ (ebd.: 6f.).

## 2 Vor Ort im Hotel: Sprachkompetenz als Teil der Professionskompetenz

Welche Sprachkenntnisse auf welchem Niveau für eine Beschäftigung in einem Hotel in der Praxis gefordert werden, hängt zum einen von der Ausrichtung des Hotels, zum anderen vom Profil der zu besetzenden Stelle ab. Ein Businesshotel, das vorwiegend Messebesucher empfängt, hat andere Anforderungen an seine Mitarbeiter\*innen als ein Wellness-Hotel in den Bergen. In einigen Häusern sind Deutsch und Englisch die Standardsprachen, andere betreiben eine differenzierte(re) unternehmerische Sprachenpolitik und gehen recht bewusst mit Sprache(n) um. Kommunikative Kompetenz (u.U. in mehr als einer Sprache) wird hier als Teil der professionellen Handlungskompetenz angesehen. Nachfolgend werden einige Beispiele dazu aus einer noch laufenden Studie gegeben. Die Daten wurden in einem 5-Sterne-Luxus-Hotel erhoben, in dem sehr viel Wert auf einen angemessenen Umgang mit Sprache gelegt wird.

Die Belegschaft des Hauses ist durch ein hohes Maß an Diversität und Internationalität gekennzeichnet. Von den Mitarbeiter\*innen, die mit den Gästen des Hauses in Kontakt treten, werden Deutsch- und Englischkenntnisse erwartet, die es ihnen erlauben, die Gäste zu verstehen, sie zu beraten und mit ihnen Unterhaltungen zu führen. So müssen sie im Restaurantbetrieb u.a. in der Lage sein, den Gästen verschiedene (lokale, exklusive) Gerichte anzubieten und zu beschreiben. In diesem Zusammenhang sind sie explizit gefordert zu erläutern, was beispielsweise eine Sachertorte oder eine Linzertorte auszeichnet, dies wahlweise auf Deutsch oder auf Englisch.

Um einen Käsekuchen auf Englisch anzubieten, kann man das Wort ‚cheesecake‘ verwenden, aber für eine Sachertorte gibt es kein englisches Äquivalent. Die muss erläutert werden. Auch nicht jeder Deutschsprachige kennt eine Linzertorte. Dann muss die Servicekraft sie angemessen beschreiben. (McFarland, mündlich 20.06.21)

Das bedeutet, in bestimmten Situationen sind – im weitesten Sinne – Sprachmittlungskompetenzen gefordert (vgl. GER Begleitband 2020: 112f.). Diese werden gelegentlich auch im Bereich des Laiendolmetschens eingesetzt, wenn es um Verständnissicherung geht: So ist es ab und an – in eher informellen Situationen – erforderlich, eine\*n Mitarbeiter\*in, der/die die Muttersprache des Gastes beherrscht, zu einer Interaktion hinzuzuziehen, wenn ein Gast weder Deutsch noch Englisch hinreichend versteht.

Im Kontakt mit Gästen spielt die Sprachenwahl der Mitarbeiter\*innen manchmal auch in anderer Hinsicht eine wichtige Rolle: zur Beziehungspflege. Wie aus den Interviewdaten hervorgeht, werden Mitarbeiter\*innen durchaus dazu ermuntert, Gäste in ihrer Muttersprache anzusprechen und beispielsweise auf Russisch einen Small Talk zu führen. Auf die Funktion und die Bedeutung von Small Talk ist in der Literatur verschiedentlich hingewiesen worden (vgl. Vine 2020: 95). Und in einem Umfeld, in dem Gäste sich willkommen und wertgeschätzt fühlen sollen, haben Small Talk und die spezifische Sprachenwahl eine wichtige Funktion. Neben dem Ausdruck von Wertschätzung tragen sie dazu bei, eine gelockerte Atmosphäre zu schaffen, Spannungen ab- und Bindungen aufzubauen.

Die skizzierten Beispiele machen deutlich, dass das Anforderungsniveau B1 für ausländische Fachkräfte im Hotel- und Gastgewerbe zu allgemein ist und die tatsächlichen Bedarfe sehr unzureichend erfasst. Neben arbeitsplatzspezifischen Sprachbedarfen sollte auch das mehrsprachige Potenzial in den Blick genommen werden. Mehrsprachige Kompetenzen und der bewusste Einsatz multilingualer Praktiken können als Teil der professionellen Handlungskompetenz im Berufsfeld Hotellerie angesehen werden. Da sie m.W. in der Ausbildung von Fachkräften noch nicht verankert sind, sollten sie in der Personalentwicklung der Unternehmen berücksichtigt werden.

Weitere Bedarfe im Bereich des sprachlichen Kompetenzausbaus zeichnen sich auch in unserer Studie ab: Das genannte Haus legt sehr großen Wert auf einen ange-

messenen Umgang mit den Gästen. Das heißt, es wird eine adressatengerechte Ansprache seitens der Mitarbeiter\*innen verlangt. Bei den Auszubildenden, in diesem Falle ausschließlich L2-Sprecher\*innen, stellte die Ausbildungsleiterin beispielsweise fest, dass die Ansprache zu Umgangssprachlich („zu salopp“) ausfiel, dass Aufforderungen zu direkt formuliert waren und als nicht hinreichend höflich aufgefasst wurden. In einem anderen Kontext wurde deutlich, dass die Auszubildenden Schwierigkeiten hatten, Gästen gegenüber auszudrücken, dass einem Wunsch/Begehren nicht nachgekommen werden kann. Vielfach wurde die Ablehnung auch hier zu direkt signalisiert. Infolgedessen wurde ein Sprachcoaching entwickelt, dessen Ziel es war, das Varietätenspektrum der Auszubildenden mit Hinblick auf formellere Register zu erweitern.

### 3 Vor Ort im Hotel: Hausinterne Kommunikation

Wie sieht es mit dem Sprachgebrauch innerhalb des Hotels aus? Den Angaben der betreffenden Expertin zufolge werden in der hausinternen Kommunikation Deutsch, Englisch und Ungarisch als Hauptsprachen verwendet. Im Housekeeping bildet Ungarisch sogar die wichtigste Sprache. Dies erklärt sich daraus, dass ein großer Teil der Belegschaft aus Ungarn stammt, insbesondere im Bereich Housekeeping. Damit kommt das Unternehmen den Bedarfen der Intra-Teamkommunikation am Arbeitsplatz entgegen, sichert den Informationsfluss und sorgt für eine effektive Kommunikation. Englisch hat – angesichts der Internationalität der Belegschaft – die Funktion einer „default language“. Sie wird im Wesentlichen von allen Mitarbeiter\*innen verstanden und gesprochen. In der Küche ist Englisch die wichtigste Sprache: „In der Küche herrscht Englisch, in Deutsch reicht A2“, berichtet Jennifer McFarland.

In den Aufenthaltsräumen des Personals herrscht Sprachenvielfalt. Die Sprachenwahl hängt z.T. von der Zusammensetzung der Teams ab, häufig wird nach Zugehörigkeit der Mitarbeiter\*innen zu einer Sprachgemeinschaft entschieden und es kommt durchaus zum „language clustering“. Dem Austausch untereinander in der L1 wird hier die Funktion der Entlastung zugeschrieben: „Im Pausenraum sollen sie sich entspannen und ganz unter sich sein,“ so die Ausbildungsleiterin. Auf die L1 oder eine sonst gut beherrschte Sprache wird auch im Rahmen der Ausbildung gesetzt: Die ukrainischen und russischen Auszubildenden haben als gemeinsame gut beherrschte Sprache das Russische. Bei der Erarbeitung von Ausbildungsinhalten nimmt sie gelegentlich epistemische Funktion ein, etwa wenn komplexe deutschsprachige Texte kooperativ gelesen werden und über Bedeutung verhandelt wird.

Aus diesen Beispielen wird ersichtlich, dass auch in der unternehmensinternen Kommunikation auf mehrsprachige Praktiken gesetzt wird. Hervorzuheben ist hier, dass nicht allein auf „top-down“-Sprachregelungen gesetzt wird, sondern dass der tatsächliche Sprachgebrauch der Belegschaft berücksichtigt wird, die „bottom-up“-

Sprachpraktiken Wertschätzung erfahren. Damit kann ein wertvoller Beitrag zum Betriebsklima geleistet werden.

## 4 Rück- und Ausblick

Mehrsprachigkeit und Diversität am Arbeitsplatz gehören heute zur gesellschaftlichen Realität. Das zeigt sich insbesondere in einer internationalisierten Branche wie dem Hotel- und Gaststättengewerbe. Wie die ersten Befunde der Studie zeigen, gibt es gute Ansätze zum Umgang mit Mehrsprachigkeit im beruflichen Alltag und zur Integration von sprachlichen Aspekten in der Personalentwicklung.

Zum Schluss sei eine kleine Anekdote angefügt: Im Deutschkurs der deutschen Botschaft in Jeddah, Saudi-Arabien, geleitet von Hannes Kniffka, schrieb sich ein 28-jähriger Eritreer ein, der in einem großen Hotel angestellt war. Auf die Frage, welche Sprachen er spreche, führte er u.a. auf Tigrinya, Italienisch, Englisch, Französisch, Arabisch, Spanisch – und nun eben Deutsch. Denn die Deutsche Botschaft quartiere immer mehr deutsche Gäste bei ihnen ein – diesen wolle er doch in ihrer Sprache begegnen.

## Literatur

- DEHOGA Bundesverband – Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (Hrsg.) (2017): *Die Bedeutung des Hotel- und Gaststättengewerbes*. Berlin.
- DEHOGA Bundesverband – Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (2018): *Stellungnahme zum Referentenentwurf des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat vom 26. November 2018 Fachkräfteeinwanderungsgesetz*. Berlin.
- Europarat (2020): *Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Begleitband*. Stuttgart: Klett.
- Fachkräfteeinwanderungsgesetz (2020): *Fachkräfteeinwanderungsgesetz*. ([https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger\\_BGBl&start=//\\*\\*\[@attr\\_id=%27bgbl119s1307.pdf%27\]#\\_\\_bgbl\\_%2F%2F\\*%5B%40attr\\_id%3D%27bgbl119s1307.pdf%27%5D\\_\\_1629787908563](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?startbk=Bundesanzeiger_BGBl&start=//**[@attr_id=%27bgbl119s1307.pdf%27]#__bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl119s1307.pdf%27%5D__1629787908563). Letzter Zugriff: 03.03.2022).
- Panorama vom 14.02.2019. Angewiesen auf Ausländer: Wohlstand dank Zuwanderung. (<https://daserste.ndr.de/panorama/Angewiesen-auf-Auslaender-Wohlstand-dank-Zuwanderung,arbeitsmarkt438.html>. Letzter Zugriff: 03.03.2022).
- Vine, Bernadette (2020): *Introducing Language in the Workplace*. Cambridge: Cambridge University Press.