



# Vidensbaser til e-learningbaserede undervisningsaktiviteter i Erhvervskommunikation på tysk

Gert Engel & Ellen Christoffersen

Department of Business Communication and Information Science

Syddansk Universitet

Kolding

## Summary

This paper presents a project carried through in the BA-course in international business communication at the Department of Business Communication and Information Science in Kolding, Denmark in 2007 and 2008. The background of the project has been that language classes apart from English classes have become so small that traditional teaching cannot be carried through on a financially sound basis. Thus the possibilities of e-learning can be utilized for an interactive build-up of praxis-relevant knowledge of students so that they unaidedly learn to use and further develop the possibilities offered by language technology. The paper describes the work of developing interactive methods for acquiring, maintaining, reusing and sharing new knowledge in German business communication. The methods motivate students to actively participate in an e-learning process. In other words, a database of knowledge has been built up with students as active players. A search in the base offering the correct solution in the first attempt is experienced as much more positive learning than traditional correction of errors. The possibility of maintaining and reusing own work results already in the exam situation has encouraged student activity. Interaction between teacher and students and among students has clearly improved commonly achieved results. Finally, students see much motivation in it that, after passing the BA-exam, they can write in their CVs that they have and can use a database in Danish and German in their jobs.

## Baggrund

### *Økonomiske forhold*

I en årrække har danske universiteter for en stor del måttet klare en stærkt stigende tilgang af studerende gennem øgede besparelser på deres budgetter. Med en taksameterstyring af bevillinger baseret på universiteternes produktion af beståede eksamener blev der opnået en mærkbar effektivisering. Men denne "industrialisering" medførte samtidig en farlig tendens til sænkning af uddannelsernes niveau.

### *IT og globalisering*

For uddannelserne i erhvervssprog blev denne industrialisering yderligere øget gennem anvendelse af sprogteknologiske værktøjer. Det var godt, fordi anvendelsen af disse værktøjer krævede en helt anderledes dybtgående strukturering af både undervisningens indhold og metode end hidtil. Men dårligt, fordi man alt for ofte i naiv tiltro til tekniske forbedringer fejlvurderede ressourcebehovet ved brugen af IT.

Globaliseringen er nu vokset til fuld styrke. Ved ophøjelsen af britisk/amerikansk engelsk til verdenssprog fremmes den internationale kommunikation, men samtidig er danskernes interesse og kompetence inden for andre fremmedsprog end engelsk blevet voldsomt reduceret.

### *Et samspilsramt uddannelsesområde*

De erhvervsproglige uddannelser toppede efter 25 års konstant fremgang i begyndelsen af 1980-erne og er nu svundet så meget ind, at de må kæmpe for deres overlevelse. Forklaringen er, at netop disse uddannelser er blevet samspilsramt af alle de negative træk i den ovenfor skitserede udvikling:

#### 1. Forringelse af indgangsniveauet

Antallet af sprogligt svagt funderede er steget markant blandt de studerende, der påbegynder en universitetsuddannelse inden for fremmedsprog.

#### 2. Svigtende tilgang

Interessen for at studere fremmedsprog med undtagelse af engelsk er dalet meget stærkt hos de unge - sprog har ringe prestige.

#### 3. Svækkelse af det økonomiske grundlag

Mange sproghold i fransk, spansk og tysk er nu så små, at de ikke optjener de nødvendige økonomiske ressourcer til, at undervisningen kan gennemføres på traditionel vis.

#### 4. Situationens krav

Derfor er det nødvendigt

- at undervisningens indhold og omfang nøje defineres, og at undervisningens mål samtidigt justeres i overensstemmelse med de forudsætninger, de studerende møder med,
- at e-learningens muligheder udnyttes til interaktiv opbygning af praksisrelevant viden hos de studerende,
- at de studerende lærer selv at anvende og udbygge alle de støttemuligheder, som sprogteknologien tilbyder.

På denne baggrund blev der ved Institut for Fagsprog, Kommunikation og Informations-teknologi ved Syddansk Universitet iværksat et projekt, der skulle afprøve og anvise nogle mulige metoder til opfyldelse af disse krav, som vil blive beskrevet i dette bidrag.

I projektet har deltaget: lektor Ellen Christoffersen, underviser i Erhvervskommunikation på tysk samt projektleder, seniorforsker Gert Engel og IT-konsulent Ruth Feil.

Generalkonsulinde Anna Hedorf og Generalkonsul Frode Hedorfs Fond har ydet økonomisk støtte til projektet.

### **Projektets målsætning**

#### *Målgruppe*

Målgruppen for projektet har været BA-studerende i international erhvervskommunikation. De studerende har faget Erhvervskommunikation på tysk på studiets 3. og 4. semester, hvor det indgår i en fagsproglig blok "Virksomhedens internationale kommunikation", der

desuden omfatter fagene Interkulturel virksomhedskommunikation, Forhandlingsteori og – træning samt Teknisk og Juridisk sprog.

### *Faget Erhvervskommunikation*

Ifølge studieordningen for uddannelsen er målet med undervisningen i Erhvervskommunikation på BA-niveau at give de studerende den nødvendige sproglige og kommunikative kompetence og baggrundsviden til at kunne medvirke i den skriftlige og mundtlige kommunikation i forbindelse med en dansk virksomheds kontakt med tysksprogede lande. Denne kommunikation skal udelukkende foregå på tysk. Tyskland er Danmarks største handelspartner, og det er derfor vigtigt for danske virksomheder, der har samhandel med Tyskland, at de er i stand til at kommunikere med en tysk samarbejdspartner på hans eget sprog.

Undervisningen i Erhvervskommunikation i tysk sigter således på at opbygge en kompetence for en medarbejder, som kan støtte en ansvarlig leder, der ikke er fuldt sprogkyndig, i kommunikationen med en tysksproget samarbejdspartner. Denne medarbejder skal efter lederens anvisning kunne

- starte en kommunikation med en potentiel tysk samarbejdspartner,
- formidle til sin leder, hvad den tyske partner svarer på en henvendelse,
- formulere de svar, der sendes til den tyske deltager i kommunikationen efter aftale med lederen.

I visse situationer kan det være nødvendigt, at leder og sprogmedarbejder formulerer dokumenter, som i så fald skal oversættes af medarbejderen til dansk eller tysk.

### **Projektets formål**

Formålet med projektet Vidensbaser til e-learning-baserede undervisningsaktiviteter i Erhvervskommunikation var

- at tilvejebringe studiegrundlaget for e-learning-baserede aktiviteter inden for faget Erhvervskommunikation i sprogene dansk og tysk
- at udvikle interaktive metoder til tilegnelse, fastholdelse, genbrug og deling af ny viden inden for Erhvervskommunikation, der motiverede de studerende til aktiv deltagelse i en e-learningproces.

### **Tilvejebringelse af arbejdsgrundlag**

#### *Anvendt IT-udstyr*

Alle studerende på Syddansk Universitet (SDU) er registrerede brugere af *Blackboard* som elearningplatform. Dette system tilbyder funktioner til formidling og udveksling af information, materialehåndtering, synliggørelse og håndtering af den enkeltes læringsforløb, samarbejde internt og eksternt på SDU m.m. Desuden blev der i projektet anvendt *TERMplus Manager 5.1*, et avanceret terminologistyringssystem, som kunne udnyttes til projektets videnopbygning.

#### *Fagsproglige tekstkorporer*

Første fase i projektet bestod i oprettelse af en 2-sproget fuldtekst-database med dansk og tysk. Denne base indeholdt pensum i faget Erhvervskommunikation bestående af

- et sæt aktuelle, emneparallelle tekster på de to sprog,
- alle eksamensopgaver i faget i perioden 1996-2006 med løsninger,
- øvelser i forbindelse med de forskellige temaer, der blev behandlet.

Herudover indgik der i de studerendes arbejdsgrundlag et virtuelt kompendium, som indeholdt emneparallelle “tekster om tekster” på dansk og tysk om genre og stil, struktur og emnespecifikke syntaktiske træk og om kommunikationssituationer.

De ovennævnte tekster blev stillet til rådighed for de studerende på SDUs e-learningplatform.

### *Vidensbase*

Vidensbasen skulle dække de studerendes informationsbehov under deres arbejde med pensummets tekster. Indholdet blev derfor ikke begrænset til fagets termini technici, men der blev inddraget andre både større og mindre videnenheder, som de studerende erfaringsmæssigt endnu ikke havde kendskab til. Den snævre onomasiologiske indfaldsvinkel, som terminologien anvender, er således udvidet til en content-orienteret tilgang, som stadig giver mulighed for multilingual dataprocessing. Vidensbasen blev oprettet af underviseren i faget på grundlag af den tilvejebragte fuldtekst-database med dansk og tysk og fik status som masterbase.

Ved semestrets begyndelse fik de studerende til personligt brug udleveret en cd-rom med en delmængde af masterbasen - den såkaldte BA-base. Det var herefter de studerendes opgave at supplere deres personlige BA-base med de manglende data ved opslag i vidensbasen og at udvide den med data, de havde fundet som resultat af egne søgninger på internettet og i andre kilder.

## **Oplysningskategorier**

Vidensbasen indeholder følgende oplysningskategorier:

### *1. ENTRY*

I ENTRY-feltet kan der være anført benævnelsen for et fagbegreb fuldstændigt svarende til en terminologisk database. Men da undervisningen i praksis viser, at de studerende har store problemer med at håndtere flerleddede udtryk, fraser og faste vendinger blev databasen udbygget til også at indeholde disse videnenheder.

### *2. CONTEXT*

I CONTEXT-feltet er der anført tekstblok(ke) fra den 2-sprogede fuldtekst-database med dansk og tysk. På den måde får de studerende sammen med entryen leveret en relevant kontekst ja måske sågar den tekstblok, de har brug for i den aktuelle tekst, der arbejdes med. Udfyldningen af dette felt har haft høj prioritet. Her er anført en eller flere af de tekstblokke fra fuldtekst-databasen, hvor den pågældende entry forekommer. Det er kontekster, som de studerende i hovedparten af tilfældene ikke finder i de gængse fagordbøger. De studerende skal selv blive i stand til at evaluere indholdet i CONTEXT-feltet. Det er en forudsætning for at vurdere, om en tekstblok fra dette felt direkte eller med en grammatisk tilpasning kan indsættes i det dokument, der arbejdes med.

### 3. DEFINITION/EXPLANATION

I DEFINITION/EXPLANATION-feltet er der anført en definition eller en forklaring af den pågældende entry, der er relevant for de studerende, når de arbejder med de nævnte eksamensopgaver, øvelser og supplerende tekster. Som det fremgår af afsnittet: Antallet af definitioner i masterbasen er langt under halvdelen af antal entries. Det skyldes, at der i den anvendte fuldtekst-database var forholdsvis få definitioner.

### 4. GRAM

Til hver ENTRY i databasen er der i GRAM-feltet anført grammatiske oplysninger, så de studerende ikke skal foretage yderligere opslag for at tjekke disse. Det drejer sig om oplysninger vedr. fx genus og bøjning for adjektiver, substantiver og verber. Ved at analysere indholdet i CONTEXT-feltet, får de studerende vist de grammatiske oplysninger anvendt på et praktisk eksempel.

### 5. COMMENTS

I COMMENTS-feltet anføres valensoplysninger for verber. Det har i praksis vist sig at være meget nyttigt, fordi de studerende mangler øvelse i at udlede et verbums aktanter og deres syntaktiske form af ordbøger. Ved at bruge COMMENTS-feltet til dette formål støttes indlæringen af de fagsproglige verbers valens, som de studerende i løbet af et kursus skal blive fuldstændig fortrolige med.

#### *Ingen støj*

Videnenhederne er bevidst holdt fri for informationer, som i en større sammenhæng kunne være relevante, men som i den konkrete indlæringssituation kan virke som støj og således besværliggøre valg af korrekte udtryk og vendinger. Den indeholder således udelukkende den viden, der kan udledes af de studerendes pensum, deres eksamens- og øvelsesopgaver samt deres Kompendium. Dette fungerer særdeles godt i forbindelse med indføring i et helt nyt fagområde. Med denne bevidste fokusering kommer man hurtigere til at beherske det grundlæggende begrebsapparat. Man lærer det rigtige fra starten og skal ikke lære ved at lave fejl og efterfølgende rette fejl.

## **Videnopbygning**

### *Datahåndtering*

Gennemførelsen af de øvelser, der beskrives i det følgende, forudsætter, at de studerende er blevet opøvet i en sikker og effektiv håndtering af deres værktøj. Undervisningen startede derfor med en grundig instruktion i anvendelsen af terminologistyringsystemet, dog begrænset til de funktioner, de studerende ville få brug for. Der blev således lagt vægt på at de studerende blev i stand til

- at udnytte alle søgemuligheder i deres vidensbase,
- at supplere denne base med nye videnenheder, de havde tilegnet sig,
- at genbruge og integrere søgeresultater i de dokumenter, de arbejdede med
- (se nærmere figurerne 1-4 nedenfor).

I stedet for søgninger i systemets hjælpefunktion blev de studerende primært henvist til en Powerpoint-demo med lyd, som de fik udleveret til eget brug.

De studerende oplevede således at arbejde med et værktøj, der var skræddersyet til dem. De fik selv mulighed for - med forbillede i *entries* i deres vidensbase - at arbejde videre selvstændigt med at udbygge deres personlige BA-database. De havde mulighed for løbende at få deres *entries* evalueret i undervisningen af underviser og medstuderende.

*Last, but not least:* De studerende måtte medbringe databasen til den afsluttende eksamen i Erhvervskommunikation.

### **Undervisningens indhold og forløb**

Hvilke aktiviteter og øvelsetyper knyttede der sig så til undervisningsforløbet, hvor opbygning, vedligeholdelse og anvendelse af BA-basen skulle indgå som et centralt element i læringen?

### **Teksttyper**

I faget Erhvervskommunikation indgår følgende teksttyper:

- forespørgsler, tilbud,
- afgivelse / bekræftelse af ordre og betalingsvilkår
- reklamationer over forsinkelse af levering, betaling osv.
- oprettelse af og samhandel med agenturer
- messedeltagelse

#### *Præsentation af teksttyperne*

Arbejdet med en bestemt teksttype blev indledt med en teoretisk gennemgang med udgangspunkt i et eksemplarisk dansk og tysksproget dokument med støtte fra fagets kompendium. Det drejede sig om genre og stil, struktur og emnespecifikke syntaktiske træk og kommunikationssituation og sproghandlinger. Under gennemgangen fokuseredes der først på de karakteristiske tekstsegmenter i den danske udgave, herefter blev de tilsvarende segmenter i den tyske tekst identificeret.

### **Tekstforståelse**

Indledningsvis skulle de studerende besvare spørgsmål, som de kunne finde svar på ved at søge i BA-basen, som fx

- Hvad forstås ved en “uigenkaldelig, bekræftet reimburs”, og hvad hedder den tyske ækvivalent?
- Hvad betyder leveringsklausulen: “cif Istanbul”?
- Hvilken tysk virksomhedsform forkortes “KG”?

Herefter fik de studerende spørgsmål, som de ikke kunne finde svar på i BA-basen, men hvor de skulle gennemføre research i den 2-sprogede fuldtekstbase eller på internettet. Det drejede sig især om søgninger, hvor de skulle finde og vurdere forklarende kontekster og/eller definitioner til en entry.

## Tekstproduktion

I øvelserne i tekstproduktion blev der fokuseret på de tekstsegmenter, som erfaringsmæssigt volder studerende problemer. Her arbejdede de studerende skiftevis med dokumenter med dansk eller tysk som målsprog. Selve dokumentet blev udleveret på målsproget, men de segmenter, som var genstand for øvelsen, var indsat i udgangssproget, og det var de studerendes opgave at konvertere disse segmenter til målsproget. Ved løsningen af disse opgaver skulle den studerende ikke blot udnytte alle indlærte søgemuligheder, men også validere opnåede resultater gennem drøftelser med underviser og medstuderende og herefter indlæse dem i sin egen vidensbase.

Underviseren har gode muligheder for at opbygge en kontrollerbar progression. I de indledende øvelser vil den studerende have let ved at opnå dækkende søgeresultater ved opslag i sin personlige BA-base - alene ved at søge i ENTRY-feltet (se figur 1). I næste fase må søgningen udvides til de andre tekstfelter (se figur 2), og herefter vil der være tale om søgning efter supplerende data (definitioner, kontekster) hvor der kun opnås resultater ved søgning i den 2-sprogede fuldtekst-base eller på internettet (se figur 3 og 4).

### Teksttype: Ordre

Udgangssprog dansk (udsnit)	Målsprog tysk
<p>Designet er også ændret noget, så kaffemaskinen passer perfekt i et moderne køkken.</p> <p>For at De kan få et indtryk, vedlægger vi en brochure på tysk samt en prislister. Desuden kan vi oplyse, at der i næste måned gennemføres en reklamekampagne for vores kaffemaskine i Tyskland, som vi forventer os meget af.</p> <p>Vi kan tilbyde en introduktionsrabat på 5 % ved køb af 300 kaffemaskiner.</p>	<p>_____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt *design*) wurde auch etwas geändert, so dass _____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt *kaffe*) perfekt die moderne Küche _____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt *passe*).</p> <p>Damit Sie sich einen Eindruck bilden können, fügen wir ein _____ in deutscher Sprache sowie ein _____ bei. Außerdem können wir Ihnen mitteilen, dass wir im nächsten Monat ein _____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt *kampagne* eller reklame*) für unser _____ in Deutschland durchführen werden, von der wir uns viel versprechen.</p> <p>Wir können Ihnen bei _____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt køb*) von 300 _____ ein _____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt *rabat) von 5% _____ (søgning i BA-basens ENTRY-felt tilbyde*).</p>

Figur 1

**Teksttype: Agentur**

<b>Udgangssprog tysk (udsnit)</b>	<b>Målsprog dansk</b>
<p>Wir danken Ihnen für Ihren Brief vom 15. d. M. und bedauern sehr, dass ein Mindergewicht in dem von Ihnen festgestellten Umfang vorkommen konnte.</p> <p>Es verhält sich aber so, dass unser Lieferant uns die Ware mit 15 kg je Ballen belastet hat. Dieses Gewicht haben wir Ihnen dann auch gutgeschrieben, da wir das angegebene Gewicht nicht nachprüfen konnten. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Waren direkt vom Lieferanten mit einem Durchkonossement an Sie geschickt wurden und nicht über unser Lager. Wir sind natürlich bereit, Ihnen das Fehlgewicht gutzuschreiben.</p>	<p>Vi takker for Deres brev af 15. d.m. og beklager meget, at en sådan <b>Mindergewicht</b>, som De hævder at have konstateret, har kunnet passere.</p> <p>Sagen er imidlertid, at vor leverandør <b>uns die Ware belastet hat</b> med 15 kg pr. balle. Denne vægt har vi viderefaktureret, idet vi ikke har kunnet kontrollere den opgivne vægt. Det skyldes, at varerne er gået til Dem direkte fra leverandøren på et <b>Durchkonossement</b> og ikke via vort lager. Det er en selvfølge, at vi er parat til at kreditere Dem for <b>das Fehlgewicht</b>.</p>

Figur 2

**Søgning efter kontekster eller definitioner**

<b>dansk søgeord</b>	<b>handelsagent</b>
dansk definition	En handelsagent er en selvstændig erhvervsdrivende og er kendetegnet ved, at agenten for agenturgivers regning indhenter ordrer om salg af agenturgivers produkter. Handelsagenten kan ikke uden fuldmagt fra agenturgiver indgå egentlige aftaler om salg af produkter og kan således betragtes som agenturgivers forlængede arm. (Kilde: <a href="http://www.startvaekst.dk">http://www.startvaekst.dk</a> )
dansk kontekst	Firmaet overvejer i øjeblikket, om det skal bearbejde det tyske marked ved hjælp af en handelsagent eller ansætte en rejsende. På den tyske ISH-messe har firmaet indledt kontakt med en potentiel tysk handelsagent, som er interesseret i at overtage eneforhandlingen af firmaets produkter i Tyskland. (Kilde: fuldtekst-database)
tysk søgeord	<b>Annahmeverzug</b>
tysk definition	Annahmeverzug tritt ein, wenn der Verkäufer die ordnungsgemäße Ware bei Fälligkeit der Lieferung anbietet und der Käufer die Ware nicht annimmt. Der Verkäufer kann nach Eintritt des Annahmeverzugs vom Kaufvertrag zurücktreten und die Ware anderweitig verkaufen. Außerdem kann er auf die Erfüllung des Kaufvertrags



	bestehen. (Quelle Wirtschaftslexikon24.net)
tysk kontekst	Wir haben Ihre Bestellung vom 2.12.20-ordnungsgemäß ausgeführt. Durch die Spedition Hamann GmbH ist uns mitgeteilt worden, dass Sie die Annahme der Ware verweigert haben. Sie befinden sich daher in Annahmeverzug.(Quelle: Fuldtekst-database)

Figur 3

dansk		tysk	
søgeord	shop-in-shop-koncept	søgeord	Shop-in-Shop-Konzept
kontekst	Shop-in-shop-konceptet er seneste led i den strategi, som har fået Frtiz Hansens omsætning til at vokse fra 352 mio. kr. i 2003/04 til 513 mio. kr. i 2005/06, som gav et rekordhøjt driftsoverskud på 69 mio. kr. (Kilde: <a href="http://www.business.dk/">http://www.business.dk/</a> )	kontekst	<u>Kabel Deutschland</u> bietet seinen Fachhandelspartnern ein neues Shop-in-Shop-Konzept zur Vermarktung seines Triple-Play-Angebots an. (Quelle: <a href="http://www.telecom-handel.de">http://www.telecom-handel.de</a> )
definition	Ingen definition på internettet.	definition	Das Shop-in-Shop-Konzept ist ein «Laden im Laden», den ein Externer zwecks stimmiger Produkt- und Verkaufsförderung anmietet. (Quelle: <a href="http://www.triago.ch">http://www.triago.ch</a> )

Figur 4

Som sidste led i undervisningsforløbet får de studerende skriveøvelser i løsning af eksemplariske eksamensopgaver.

## Resultater og perspektiver

### *Øget motivation*

Et opslag i vidensbasen med et relevant hit, der giver en rigtig løsning allerede ved første forsøg, opleves tydeligt som en langt mere positiv læring end en fejlretning. Muligheden for at fastholde og genbruge egne arbejdsresultater faktisk allerede ved eksamen i faget, har ligeledes fremmet en aktiv arbejdsindsats. Den livlige interaktion imellem underviser og studerende og de studerende indbyrdes har klart forbedret de i fællesskab opnåede resultater. Her har især integrering af brugbare arbejdsresultater i vidensbasen, været til gavn for alle.

Endelig betragter de studerende det som en stor motivation, at de efter bestået BA-eksamen kan anføre i deres CV, at de råder over en database på dansk og tysk, hvis brug de er fuldt ud fortrolige med, og som kan bruges direkte i praksis, og at de med i bagagen til deres nye arbejdsplads har kompetence til selv at fremsøge viden, fastholde viden, genbruge viden samt dele viden inden for et fagområde med andre kolleger.

### **Funktion som prototype**

Af ressourcemæssige grunde kunne projektet ikke gennemføres i det oprindeligt planlagte omfang, hvor der skulle inddrages et fag yderligere, og hvor der til begge fag skulle opbygges en tresproget vidensbase med dansk, engelsk og tysk. Men den anvendte didaktiske model vil uden vanskeligheder kunne overføres til andre fag og discipliner, der i forvejen er baseret på e-learning.

Modellen kan også være interessant for erhvervsvirksomheder, hvis man hos en mindre medarbejdergruppe konstaterer behov for en klart defineret sproglig kompetenceudvikling, der skal opnås både hurtigt og sikkert, og som samtidigt optimerer fremtidige genbrugsmuligheder.