

Verständnis der Gastfreundschaft

Eine kurze Einführung in die Theorie.

Gast 
freund
schaft ist mir wichtig

© Hochschule Luzern



Warum beschäftigen wir uns mit Gastfreundschaft?

Attraktive Natur und Landschaften



Quelle: eigene Bilder

Menschen und fremde Kulturen



Quelle: www.erlebe-china.de, wwwso.ch, www.lippe-news-magazin.de, www.exotische-reisen.de

→ Positive Emotionen und schöne Erlebnisse

Wie alles begann...

Antike



Quelle: www.planet-wissen.de/

Aufnahme und Schutz der Pilger aufgrund kultureller/religiöser **Verpflichtung**

(Bausch, 2013; Hiltbrunner, 2005; Schrutka-Rechtenstamm, 1998)

Frühes Christentum



Quelle: www.photobibliothek.ch

+



Beherbergung entwickelt sich zum Tauschgeschäft/**Gewerbe** (Bausch, 2013)

heute

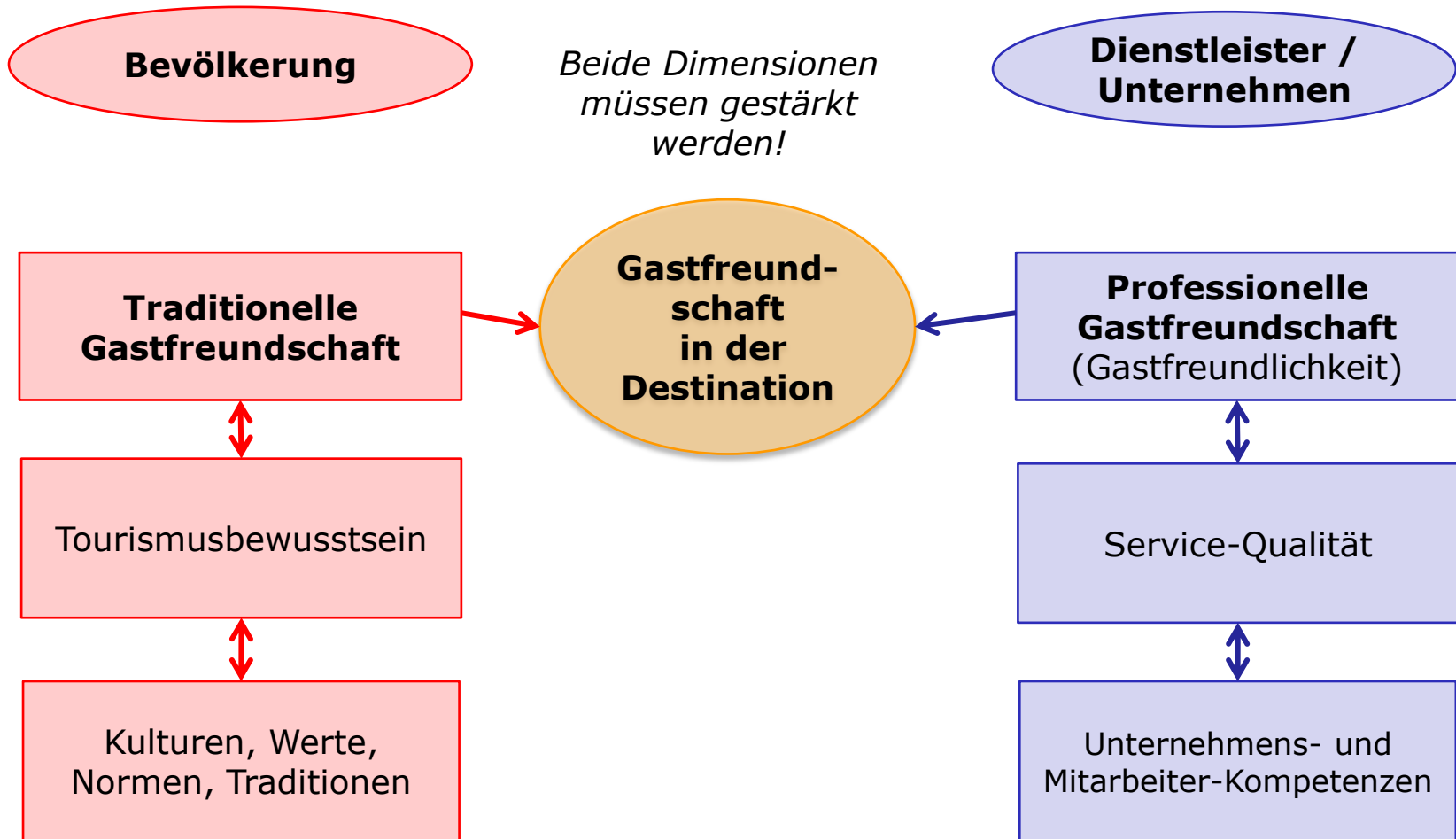
Traditionelle Gastfreundschaft

+

Professionelle Gastfreundschaft

Spannungsfeld zwischen Authentizität und Kommerzialisierung

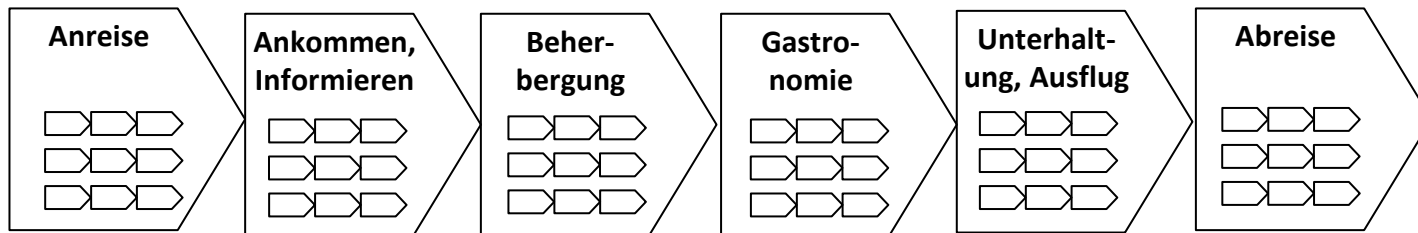
Gastfreundschaft umfasst die ganze Destination



Gastfreundschaft umfasst die ganze Destination

Gastfreundschaft in der Destination

Professionelle Gastfreundschaft (in den Unternehmen)



+

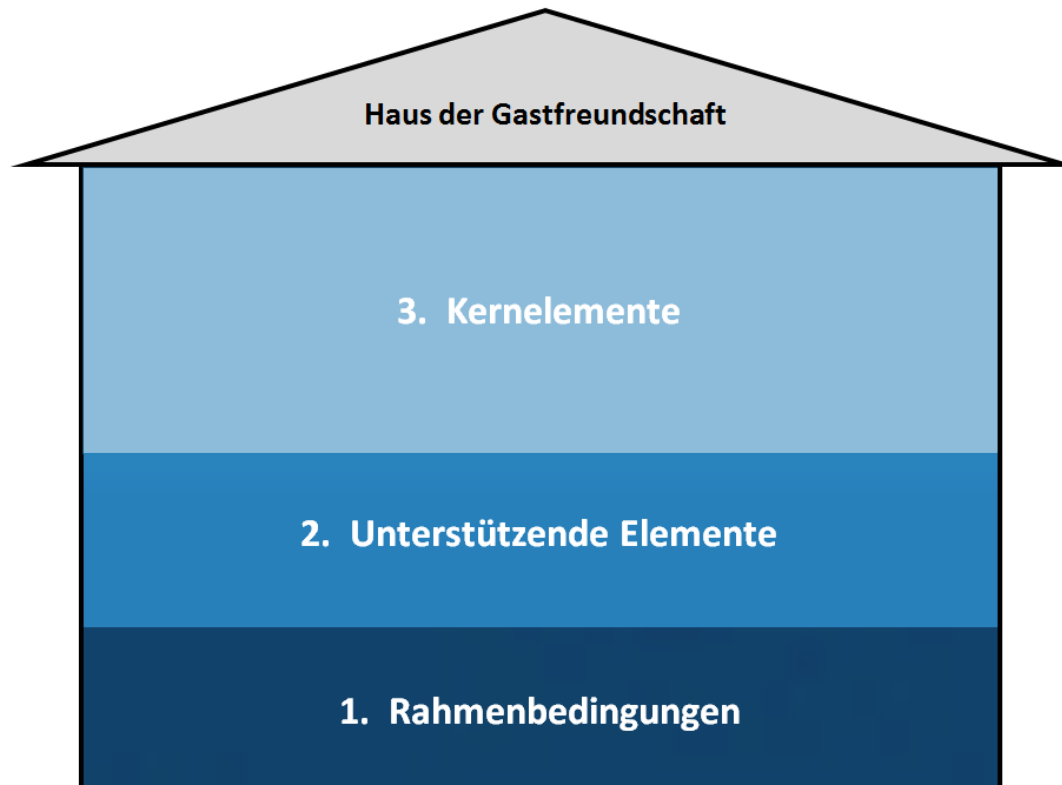
Traditionelle Gastfreundschaft (in der Bevölkerung)



Die Bedeutung des Begriffs «Gastfreundschaft»

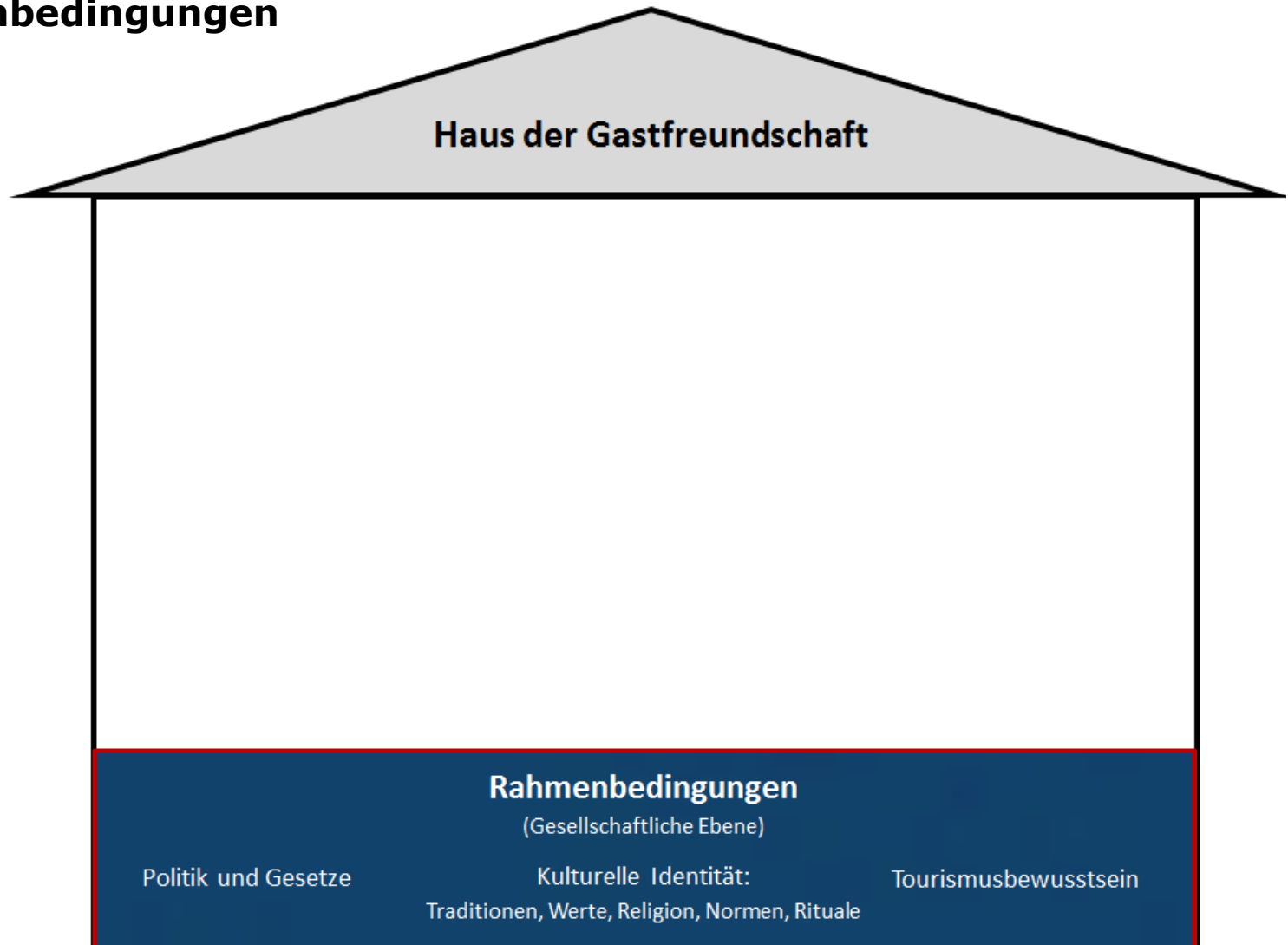
Eine klare Definition des Begriffs Gastfreundschaft gibt es nicht. Denn Gastfreundschaft wird von diversen Faktoren beeinflusst und kann sehr individuell interpretiert werden.

Anhand des Haus der Gastfreundschaft werden die verschiedenen Facetten und Einflussfaktoren in 3 Ebenen dargestellt.



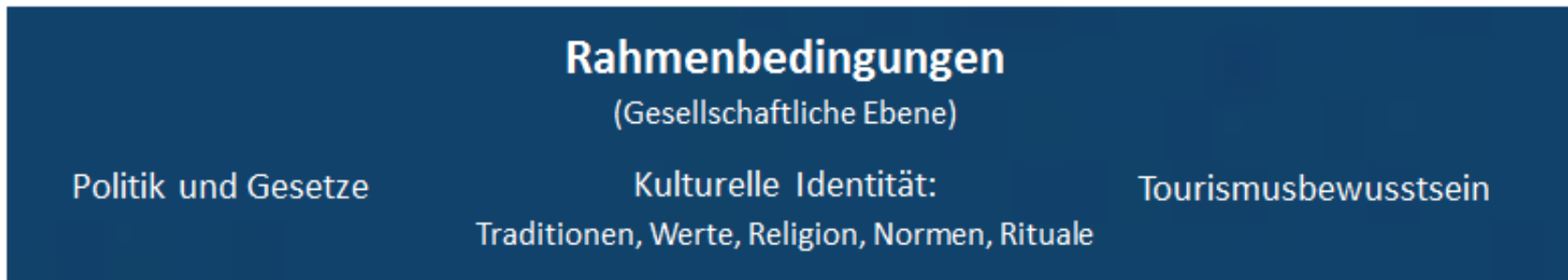
Der Begriff Gastfreundschaft

1. Rahmenbedingungen



Der Begriff Gastfreundschaft

1. Rahmenbedingungen



Gastfreundschaft wird massgeblich beeinflusst durch:

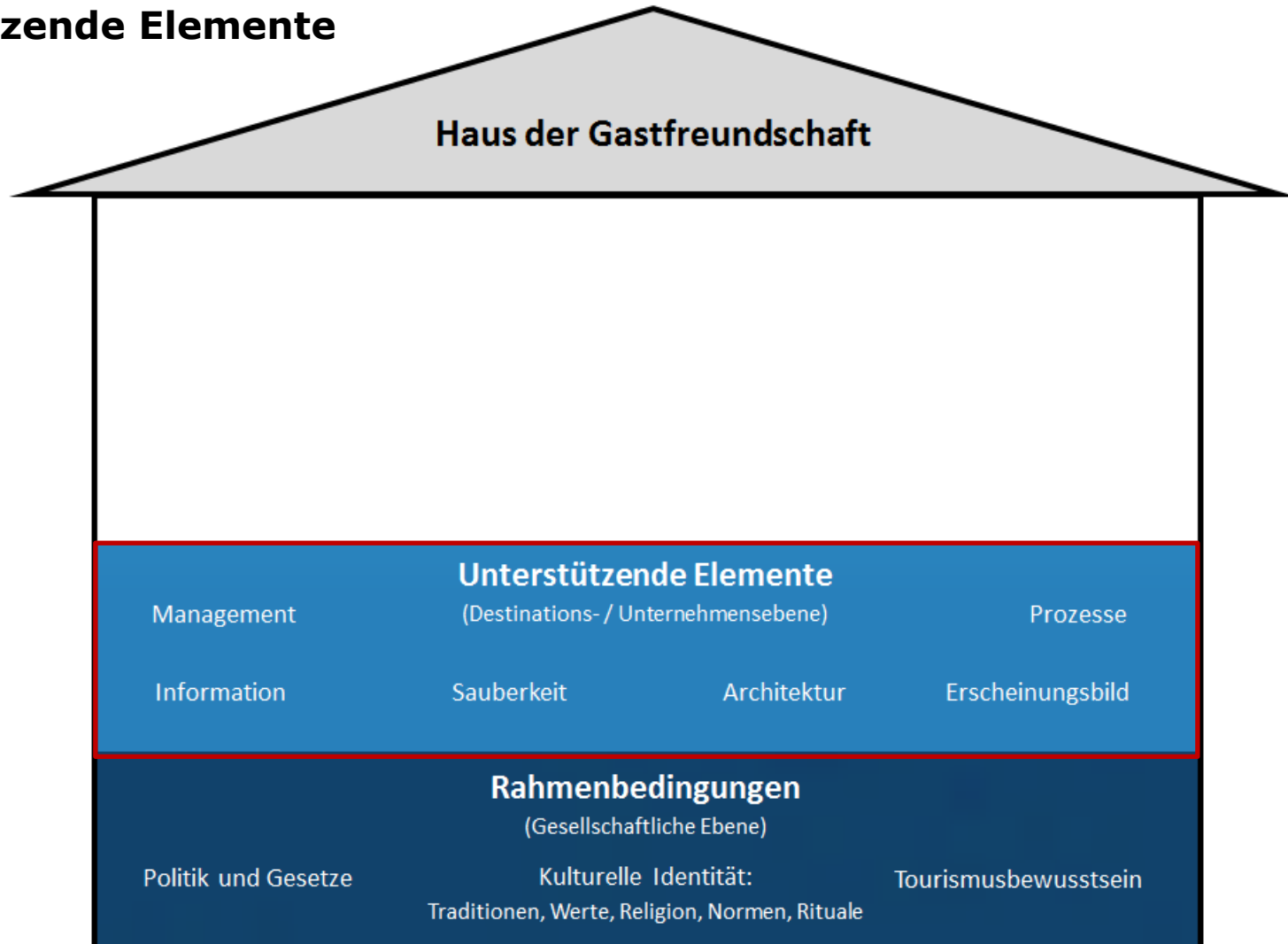
- die regionale **Politik und Gesetze**,
- die **kulturelle Identität**, d.h. Werte, Normen, Traditionen, Riten, Religion,
- das **Tourismusbewusstsein** der Bevölkerung

Diese Elemente bestimmen die grundlegende Art und Weise, wie Menschen aus einem bestimmten Kulturkreis auf Gäste zugehen und mit ihnen umgehen – und umgekehrt, wie Gäste den Gastgebenden begegnen.

(Müller & Boess, 1995; Schrutka-Rechtenstamm, 1998, Hiltbrunner, 2005)

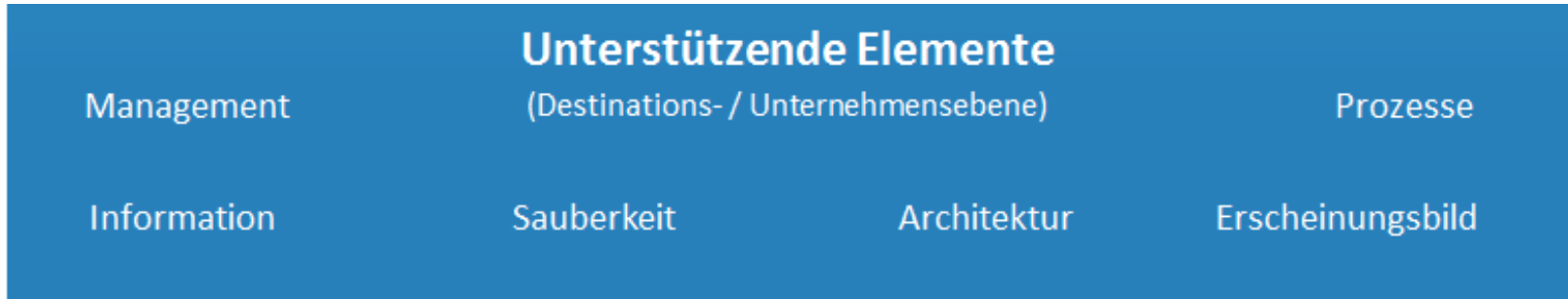
Der Begriff Gastfreundschaft

2. Unterstützende Elemente



Der Begriff Gastfreundschaft

2. Unterstützende Elemente

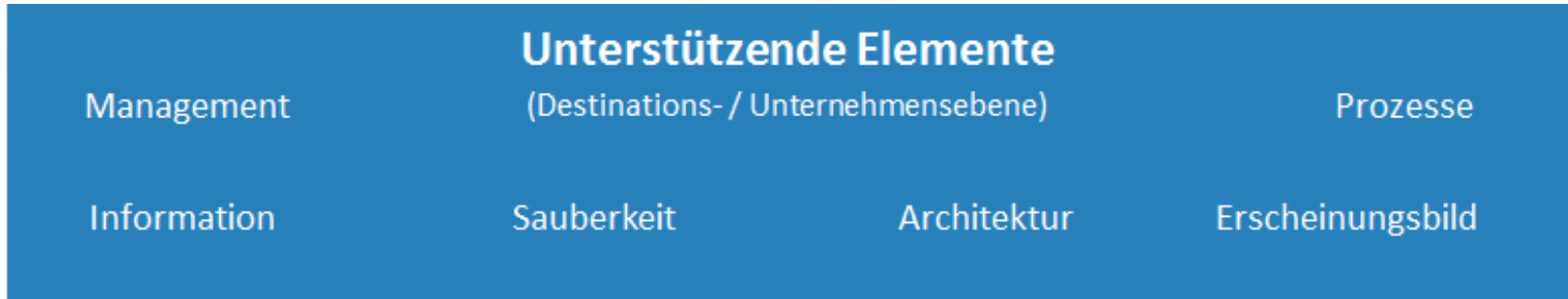


Damit Gastfreundschaft überhaupt ausgelebt werden kann, müssen verschiedene Support-Faktoren entsprechend gästeorientiert gestaltet sein und die Mitarbeitenden von ihren Vorgesetzten entsprechende Unterstützung erhalten:

- **Management:** Klare Vorgaben und Richtlinien bezüglich der Interaktion mit Kunden & Vorbildfunktion der Vorgesetzten
- **Prozesse:** Gästeorientierte Serviceprozesse
- **Information:** Kompetente Informationen über die Destination

Der Begriff Gastfreundschaft

2. Unterstützende Elemente

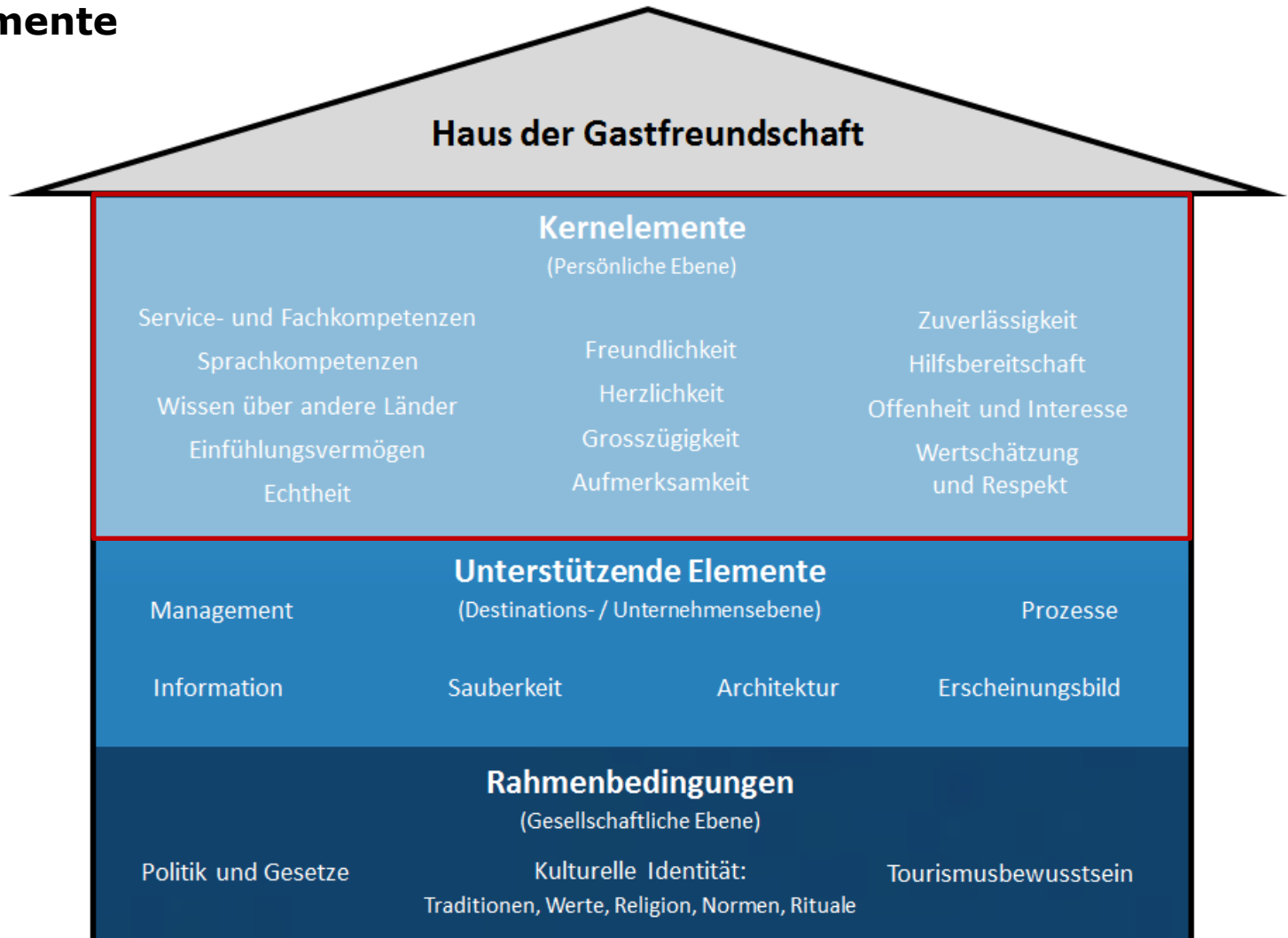


- **Sauberkeit:** Ansprechendes Umfeld draussen und drinnen
- **Architektur:** Ansprechende und auf die Bedürfnisse der Gäste ausgerichtete Architektur
- **Erscheinungsbild:** Gepflegte und saubere Erscheinung der Mitarbeitenden

(King, 1995; Brotherton & Wood, 2007; Afanasyeva & Ivanova, 2013; Expertenmeinung)

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente



Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

- Das Kernelement der Gastfreundschaft umfasst die **besondere Beziehung und Interaktion zwischen Gast und Gastgeber**. Die Interaktion ist dabei durch verschiedene Elemente geprägt.

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

- **Service- und Fachkompetenzen**

- Mitarbeitende verfügen über entsprechendes Fachwissen zur Beantwortung von Gästefragen.
- Das Verhalten der Mitarbeitenden weckt Vertrauen bei den Gästen.
- Die Mitarbeitenden verfügen über eine entsprechende Servicementalität.

(Parasuraman et al., 1998, Expertenmeinung)

- **Sprachkompetenzen**

- Mitarbeitende verfügen über die notwendigen Sprachkompetenzen.
- Mitarbeitende verwenden eine positive Sprache.
- Die Körpersprache der Mitarbeitenden ist positiv, d.h. ein offener Blick, Gesten mit offenen Händen sowie ein fester Stand bzw. eine entspannte Sitzhaltung. (Expertenmeinung; Hockling, 2013)

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

- Wissen über andere Länder

- Mitarbeitende haben ein Grundwissen über die Kultur ihrer wichtigsten Gästegruppen.
- Mitarbeitende wissen, wie sie auf die spezifischen Bedürfnisse ihrer Gäste aus den verschiedenen Kulturkreisen einzugehen haben.

(Expertenmeinung)

- Einfühlungsvermögen (Empathie)

- Mitarbeitende widmen sich den Gästen persönlich.
- Interessen der Kunden liegen stets am Herzen.
- Mitarbeitende verstehen die spezifischen Servicebedürfnisse der Gäste.

(Parasuraman et al., 1988)

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

- **Echtheit (Authentizität)**

- Das gastfreundschaftliche Verhalten zeigt sich als natürlicher Bestandteil des Charakters und wirkt dadurch authentisch und echt.
- Das gastfreundliche Verhalten ist begründet im aufrichtigen Bedürfnis, sich um Gäste zu sorgen und sie zufrieden zu stellen. (Arrifin & Maghzi, 2012)

- **Freundlichkeit**

- Mitarbeitende lächeln freundlich.
- Mitarbeitende halten stets Augenkontakt mit den Gästen als Gegenüber.
- Die Gäste werden persönlich begrüsst und verabschiedet.

(Nameghi & Arrifin, 2013; Arrifin & Maghzi, 2012; Parasuraman et al., 1988)

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

- Herzlichkeit

- Dem Gast wird eine von innen kommende Freundlichkeit entgegengebracht.
- Mitarbeitende zeigen positive Emotionen
- Mitarbeitende lassen den Gast an der eigenen Gefühlswelt teilhaben.

(Duden, online, Asensdorpf, 2011; Expertenmeinung)

- Grosszügigkeit

- Die Gäste erhalten eine unerwartete Aufmerksamkeit oder ein Begrüssungsgeschenk.
- Beanstandungen werden mit der nötigen Grosszügigkeit gehandhabt.

(Buck, 2007; Arrifin & Maghzi, 2012)

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

- **Aufmerksamkeit**

- Jedem Gast wird individuell die Aufmerksamkeit gewidmet.

(Parasuraman et al., 1988)

- **Zuverlässigkeit**

- Die Mitarbeitenden sind daran interessiert, ein Problem zu lösen.
- Der Service wird gleich beim ersten Mal richtig ausgeführt.
- Die Dienste werden zum versprochenen Zeitpunkt ausgeführt.

(Parasuraman et al., 1988)

- **Hilfsbereitschaft**

- Mitarbeitende sind stets bereit, den Gästen zu helfen.

(Parasuraman et al., 1988)

Der Begriff Gastfreundschaft

3. Kernelemente

Kernelemente (Persönliche Ebene)		
Service- und Fachkompetenzen	Freundlichkeit	Zuverlässigkeit
Sprachkompetenzen	Herzlichkeit	Hilfsbereitschaft
Wissen über andere Länder	Grosszügigkeit	Offenheit und Interesse
Einfühlungsvermögen	Aufmerksamkeit	Wertschätzung und Respekt
Echtheit		

- **Offenheit und Interesse**

- Mitarbeitende haben ein echtes Interesse am Gast.
- Mitarbeitende gehen offen und ohne Vorurteile auf Gäste zu.
- Mitarbeitende sind kontaktfreudig. (Expertenmeinung)

- **Wertschätzung und Respekt**

- Mitarbeitenden zeigen gegenüber Gästen Wertschätzung und Dankbarkeit.
- Mitarbeitende erbringen Dienstleistungen mit dem nötigen Respekt und Taktgefühl. (Pechlaner & Raich, 2007; Perathoner, 2000; King, 1995)

Bibliografie

- Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 191-198. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.012>
- Buck, D. (2005). *Touristische Gastfreundschaft in "good old Germany". Wahrnehmung touristischer Dienstleistung durch US-amerikantisch Gäste*. Münster: Waxman.
- King, C. A. (1995). What is hospitality? *International Journal of Hospitality Management*, 14(3), 219-234. doi: 10.1016/0278-4319(95)00045-3
- Nameghi, E. N. M., & Ariffin, A. A. M. (2013). The measurement scale for airline hospitality: Cabin crew's performance perspective. *Journal of Air Transport Management*, 30(0), 1-9. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jairtraman.2013.03.001>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pechlaner, H., & Raich, F. (2007). *Gastfreundschaft und Gastlichkeit im Tourismus: Kundenzufriedenheit und -bindung mit Hospitality Management*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Hockling, S. (2013). Wenn die Körpersprache den Chef verrät. *Zeitonline* (13 September 2013). Online (26.07.2014): <http://www.zeit.de/karriere/beruf/2013-09/chefsache-koerpersprache-fuehrungskraefte>