

Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Grenzen der Gastfreundschaft im Tourismus

Institut für Tourismuswirtschaft ITW
Rösslimatte 48, Postfach 2940, CH-6002 Luzern
T +41 41 228 41 45, F +41 41 228 41 44
www.hslu.ch



Das «Car-Chaos» am Schwanenplatz in Luzern. (Eveline Bachmann / Neue LZ)



Quelle: www.jungfrauzeitung.ch/artikel/138127/ Foto: Christoph Buchs
Arabische Touristen in Interlaken



Quelle: www.geiseltalsee.de/uebernachtungen_im_umfeld/951-dorint-charlottenhof-halle--saale.html
Der Gast ist König



Quelle: <http://www.blick.ch>
Massen in den Skigebieten



Quelle: www.faz.net/aktuell/feuilleton/venedig-touristen-raus-12895239.html
Touristen auf dem Markusplatz

Grenzen der Gastfreundschaft im Tourismus

Gastfreundschaft im Tourismus wirft die grundsätzliche Frage auf, wie weit die Gastfreundschaft von Gastgebenden gegenüber den Gästen gehen soll und wo es diesbezüglich **Grenzen** gibt. Das vorliegende Dokument «Grenzen der Gastfreundschaft im Tourismus» geht dieser Frage nach.

Das Ziel ist nicht, eindeutige Antworten auf die obenstehenden Fragen zu geben, entscheidet doch letztlich jede Person individuell, wo sie ihre Grenzen der Gastfreundschaft ziehen möchte. Vielmehr geht es darum, anhand von Beispielen aus der Praxis auf häufige Konfliktpotentiale zwischen Gästen und Gastgebenden hinzuweisen. Im Umgang mit der Frage nach den Grenzen der Gastfreundschaft ist es zentral, dass sich Jede und Jeder aktiv damit auseinandersetzt, sich eine eigene Meinung bildet und dadurch in konkreten Situationen bewusst handeln kann.

Ob der Gastgebende dem Touristen als Privatperson oder bei der Arbeit gegenübertritt, beeinflusst die Art und Weise, wo und wie die Grenzen der Gastfreundschaft gezogen werden. Die nachfolgenden Inhalte werden deshalb in *Traditionelle Gastfreundschaft in der Bevölkerung* sowie in *kommerzielle Gastfreundschaft in touristischen und tourismusnahen Unternehmen* unterteilt.

Inhalte

- Verkommerzialisierung des Tourismus – Die Gäste sind König/Königin
- Andere Länder andere Sitten – Die Frage nach der Anpassung
- Touristen in Massen – Wie viele Touristen und Touristinnen kann eine Destination aufnehmen?
- Kulturgut – Zwischen Respekt und kommerzieller Vermarktung
- Die «Weit-weg-von-zu-Hause-Haltung» – Wenn die Hemmungen fallen

Verkommerzialisierung des Tourismus – Die Gäste sind König/Königin

In der Antike sind die Menschen primär aus religiösen Gründen gereist und die Gastgebenden haben ihre Gäste unentgeltlich aus kultureller oder religiöser Verpflichtung beherbergt. Im Laufe der Zeit wurde aus der Beherbergung ein Tauschhandel. Bei der heutigen modernen Form des Tourismus sprechen wir von einem **Wirtschaftszweig**. Viele Destinationen sind auf die zahlenden Gäste aus dem In- und Ausland angewiesen. Zahlende Gäste haben verständlicherweise hohe Erwartungen und Ansprüche an die Dienstleistungen. Der Gast ist König, doch muss man sich von einem König oder einer Königin alles gefallen lassen?

Traditionelle Gastfreundschaft in der Bevölkerung

Auch die einheimische Bevölkerung trifft auf Touristen. So zum Beispiel beim Einkaufen, unterwegs im Zug oder im Restaurant. Die Begegnung mit Touristen hat auf die Bevölkerung keine direkte kommerzielle Auswirkung, doch beeinflusst die Bevölkerung mit ihrem Verhalten das Gastfreundschaftserlebnis der Gäste massgeblich und damit indirekt auch den Tourismus.

Im Winter 2014 entstanden Diskussionen um ein Schreiben der Tourismusverantwortlichen in der Winterferienregion Flims/Laax. In einem Brief an die Einheimischen baten sie, die Pisten wegen schlechten Schneesverhältnissen den Touristen/Touristinnen zu überlassen, damit sie den Gästen ein positives Ferienerlebnis bieten können. Die Region ist stark vom Tourismus abhängig und auf zufriedene und wiederkehrende Gäste angewiesen. [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Wie weit sind Sie generell bereit, der Zufriedenheit der Gäste wegen, sich selber hinten anzustellen?
- Finden Sie es in Ordnung, dass die Einheimischen von den Tourismusverantwortlichen um diesen Gefallen gebeten wurden?
- Erwarten Sie als Gast auf Ihren Reisen von der einheimischen Bevölkerung einen speziell gastfreundlich Umgang, weil Sie in der Feriendestination Geld ausgeben?

Verkommerzialisierung des Tourismus – Die Gäste sind König/Königin

Kommerzielle Gastfreundschaft in touristischen und tourismusnahen Unternehmen

Touristische Mitarbeitende verfügen über ein stark ausgeprägtes Tourismusbewusstsein. Wie bereits bei der einheimischen Bevölkerung stellt sich auch hier die Frage, ob sich die Gastgebenden vom Gast als «König» alles bieten lassen müssen. Speziell auch unter dem Gesichtspunkt, dass das Unternehmen und seine Mitarbeitenden direkt von den Ausgaben des Gastes profitieren.

Die Swiss beispielsweise klagt über eine Zunahme von unflätigen Fluggästen. Rassistische oder sexistische Beleidigungen, Beschimpfungen wegen schlechtem Essen oder wegen Verspätungen. Was dürfen sich Gäste erlauben? [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Wo sind die Grenzen des schlechten Benehmens bei zahlenden Gästen?
- Von welchen Kriterien machen Sie es abhängig, wo sie die Grenzen in einem solchen Fall ziehen?
- Welche Rolle spielt die Höhe des vom den Gästen ausgegebenen Geldes beim Definieren der Grenze?
- Haben Sie schon einmal eine Situationen miterlebt, in der sich die Gastgebenden gegen den «König/Königin» gewehrt haben?
- Wurden Sie selber als Mitarbeiter/Mitarbeiterin schon einmal herablassend von einem Gast behandelt?
- Falls ja, haben Sie sich gewehrt oder die Beschimpfungen einem Gast zuliebe/einem guten Feedback wegen hingenommen?
- Selbstkritisch betrachtet, haben Sie sich selber schon einmal etwas im Ton vergriffen, weil Sie für eine bezahlte Dienstleistung nicht die erwartete Qualität erhalten haben?

Andere Länder, andere Sitten – Die Frage nach der Anpassung

Jede Gesellschaft hat ihre eigene kulturelle Identität. Diese unterscheidet sich beispielsweise in Traditionen, Werten, Religionen, Normen, und Ritualen. Im Zusammenhang mit den Grenzen der Gastfreundschaft wird darüber diskutiert, ob und wie weit sich die Gastgebernden den Anforderungen der internationalen Gästen anpassen sollen oder ob die Anpassungsleistung primär von den Touristen erbracht werden soll.

Diese Frage stellte die Jungfrau-Zeitung in Form einer nicht-repräsentativen Umfrage ihren Leserinnen und Lesern. Konkret wurde gefragt, ob sich die vielen arabischen Gäste den heimischen Verhaltensformen angleichen sollten. Von den rund 700 befragten Personen sind 86% der Meinung, dass sich Touristen dem bereisten Land anpassen sollten. [Zur Umfrage](#)

Traditionelle Gastfreundschaft in der Bevölkerung

Verhaltensweisen von Touristen können auf die lokale Bevölkerung irritierend wirken. Eine Möglichkeit, Verständnis für fremde Kulturen zu wecken, sind Informationsbroschüren. Hotelleriesuisse und Schweiz Tourismus haben zu diesem Zweck die Broschüre «[Chinesen zu Gast in der Schweiz](#)» erstellt. Kandertal Tourismus dreht den Spiess um und erstellt für die Touristen eine Benimm-Broschüre. Diese stösst nicht nur auf Verständnis und löst die Debatte aus, ob das Gastgeberland Anforderungen an die Gäste stellen darf. [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Wie weit geht Ihre Toleranz bei ungewohnten Verhaltensweisen von Touristen?
- Welche Rolle spielt in diesem Zusammenhang das Wissen über die fremde Kultur?
- Sollen sich die Gäste dem Ferienland oder der Gastgeber/die Gastgeberin der Kultur seines Gastes anpassen?
- Wieweit passen Sie sich jeweils als Gast der Kultur Ihrer Feriendestination an?

Andere Länder, andere Sitten – Die Frage nach der Anpassung

Kommerzielle Gastfreundschaft in touristischen und tourismusnahen Unternehmen

Im Tourismus sind interkulturelle Kompetenzen ein bedeutender Teil des beruflichen Alltags. Die Akzeptanz und Toleranz ungewohnter Verhaltensformen sind im Tourismus sehr wichtig. In vielen Hotels und weiteren Betrieben wird das Angebot heutzutage spezifisch auf die Gästebedürfnisse der internationalen Kundschaft ausgerichtet. Der Gast soll sich wohl fühlen. So werden beispielsweise Gebetsräume eingerichtet und zum Frühstück wird Reis angeboten. Wie weit sollten sich touristische Betriebe den Gästen anpassen?

Die Direktorin des Hotels Monopol in Luzern hat kürzlich in Bezug auf Tischmanieren für Gesprächsstoff gesorgt. Trotz des Wissens, dass es für Gäste aus vielen östlichen Ländern zum guten Ton gehört, Essensreste zurück zu lassen, weist sie in ihrem Hotel auf Englisch und Mandarin auf die schweizerische Mentalität hin: «Aus ethischen und moralischen Gründen werfen wir in der Schweiz keine Lebensmittel weg. Bitte schöpfen Sie sich nur, was Sie auch wirklich essen. Danke fürs Verständnis.» In einem Artikel der Neue Luzerner Zeitung wird der Frage nachgegangen, ob und wie weit Hoteliers Ihre Gäste «erziehen» sollten. [Zum Artikel](#)

Auch löste der NLZ-Artikel «Inder in Luzerner Hotels» im Sommer 2010 kontroverse Diskussionen aus. Was ist schlechtes Benehmen, welche Rolle spielt der kulturelle Hintergrund dabei und wie weit müssen die Hoteliers solches Verhalten respektieren? [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Gäste aus arabischen und fernöstlichen Ländern sind in der Schweiz ein wichtiges Gästesegment. Wie weit sollten sich touristische Angebote/Mitarbeitende den fremden Verhaltensformen anpassen?
- Wie beurteilen Sie den Ansatz des Hotels Monopol, Gäste mit unseren Manieren zu konfrontieren?
- Wie kann man Ihrer Meinung nach den Unterschied zwischen schlechtem/unangebrachten Benehmen und anderen kulturabhängigen Verhaltensformen ausmachen/definieren?

Touristen in Massen – Wie viele Touristen kann eine Destination aufnehmen?

Wo liegt die verträgliche Grenze der Anzahl Touristen in einer Destination? Zu viele Touristen/Touristinnen, führen in diversen – vor allem kleineren – Destinationen zu Unmut in der Bevölkerung.

Traditionelle Gastfreundschaft in der Bevölkerung

Verkehrschaos, Touristengruppen die den Weg versperren, die Plätze in Restaurants und Transportmitteln belegen: Viele Einheimische werden von den Massen an Touristen an die Grenzen ihrer Toleranz gebracht. In diesem Zusammenhang hat das Onlinejournal [zentral+](#) seine Leserinnen und Leser in einer nicht-repräsentativen Umfrage gefragt, ob die Touristen in Luzern störend sind. 67% der befragten Personen beantworten diese Frage mit Nein.

[Zum Artikel](#)

Im Artikel «Chinesen bringen Luzern ans Limit» der Neuen Zürcher Zeitung wird über die Schattenseite der Besucherrekorde in Luzern berichtet. Ebenfalls wird eine konkrete Massnahme erläutert, wie die Stadt den Brennpunkt Schwanenplatz entschärfen möchte. [Zum Artikel](#)

Auch die Stadt Venedig hat mit den vielen Gästen zu kämpfen. «Wir sind voll, wir können wirklich nicht mehr Touristen aufnehmen», so Luigi Brugnaro, Bürgermeister von Venedig. Immer mehr Einheimische kehren der Heimatstadt den Rücken. Der Bürgermeister möchte dieses Problem mit gezielten Massnahmen angehen. So sollen künftig Einwohner/innen in einer Extraschlange schneller auf die Vaporetti dürfen. Auch denkt Brugnaro darüber nach, den Zugang zu Attraktionen wie dem Markusplatz zu beschränken. [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Wie viele Touristen/Touristinnen erträgt Ihrer Meinung nach eine Destination und wie definieren Sie diese Grenze?
- Haben Sie das Gefühl, in Ihrer Wohnregion gibt es zu viele Touristen und wenn ja, wieso sind Sie dieser Ansicht?
- Was halten Sie von konkreten Massnahmen wie z.B. jene in Venedig? Haben Sie weitere Ideen, damit eine hohe Anzahl Touristen keinen Unmut bei den Einheimischen auslöst?

Touristen in Massen – Wie viele Touristen kann eine Destination aufnehmen?

Kommerzielle Gastfreundschaft in touristischen und tourismusnahen Unternehmen

In touristischen und tourismusnahen Unternehmen sind Besucherrekorde sehr erfreulich, bedeuten doch viele Gäste höhere Einnahmen. Grosse Massen an Touristen erfordern jedoch Anpassungen der Infrastruktur. Hier stellt sich die Frage, wie weit ein Betrieb mit solchen Anpassungen gehen kann/soll. So wurden beispielsweise aus vielen Cafés rund um den Vatikan unpersönliche Selbstbedienungsrestaurants, in etlichen Restaurants in touristischen Orten werden die Speisekarten mit Bildern versehen und Uhrenmarken werben neuerdings in ihren Geschäften mit chinesischen Prominenten, die hierzulande niemand kennt.

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Hatten Sie schon einmal das Gefühl, sich in der eigenen Region wegen solchen Anpassungen fremd zu fühlen?
- Sind Sie der Meinung, dass ein touristisches Unternehmen die Bedürfnisse der Touristen/Touristinnen sowie jene der Einheimischen parallel erfüllen kann?
- Reisen Sie lieber an touristische Orte oder bevorzugen Sie Destinationen abseits der Touristenströme?
- Sind Sie jeweils im Ausland froh über eine auf Gäste ausgerichtete Infrastruktur (z.B. Schilder auf Englisch) oder empfinden Sie dies als unnötig?

Kulturgut – Zwischen Respekt und kommerzieller Vermarktung

Kulturgüter haben für die einheimische Bevölkerung aus religiösen, geschichtlichen oder kulturellen Gründen eine hohe Bedeutung. Als Gast sollte es daher selbstverständlich sein, Kulturgütern den nötigen Respekt zu erweisen. Häufig fehlt aber das nötige Hintergrundwissen der Touristen, was zu einem wenig Umgang führen kann. Das unpassende Benehmen der Touristen bringt die Einheimischen häufig an die Grenzen der Toleranz gegenüber dem Tourismus. Gleichzeitig sind Kulturgüter für touristische Anbieter eine Ressource, die touristisch genutzt werden können.

32 Millionen Touristen besuchen jährlich Venedig. Besonders beliebt ist die Piazza San Marco. Der schöne Platz dient den müden und hungrigen Touristen häufig als Picknickoase – diese hinterlassen Essensreste, Papierfetzen, Dosen und Zigarettenstummel und erfrischen sich in Badekleidung im Brunnen vor der Piazza. Dieses Verhalten führt dazu, dass das Verständnis der Einheimischen für den Tourismus schwindet. Die Venezianer versuchen mit einem Verhaltenskodex das aus ihrer Sicht unangebrachte Verhalten zu verhindern. [Zum Artikel](#)

Ende 2013 wurde weltweit in den Medien empört darüber berichtet, dass ein chinesischer Teenager im Tempel im ägyptischen Luxor auf ein antikes Steinrelief seinen Namen gekritzelt hatte. Da chinesische Touristen häufig mit schlechtem Verhalten auf ihren Reisen in Verbindung gebracht werden, hat die chinesische Regierung für ihre Bevölkerung einen Verhaltenskodex für Auslandsreisen erarbeitet. [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Haben Sie sich schon einmal betroffen gefühlt, weil ein Tourist oder eine Touristin respektlos mit einem Kulturgut umgegangen ist?
- Informieren Sie sich vor Ihren Reisen über Kulturgüter der Feriendestination?
- Wie weit muss eine Destination schlechten Umgang mit kulturellem Erbe akzeptieren?

«Die Weg-von-zu-Hause-Haltung» – Wenn die Hemmungen verschwinden

«What happens in Vegas stays in Vegas». Die bekannte Redewendung widerspiegelt ein mit wenig Hemmungen verbundenes Verhalten von Touristen. Während im Alltag häufig ein gesittetes Verhalten verlangt wird, nutzen einige Gäste die Ferien gerne dazu, ihrem guten Benehmen ebenfalls eine Auszeit zu gönnen..

Traditionelle Gastfreundschaft in der Bevölkerung

Von unzivilisiertem Verhalten der Touristen ist häufig auch die einheimische Bevölkerung betroffen. Ein bekanntes Beispiel ist der Ballermann in Mallorca. Auch wenn die Region stark vom Tourismus abhängig ist, bringen die Trinktouristen die lokale Bevölkerung an ihre Toleranzgrenzen.

Auch in der spanischen Grossstadt Barcelona haben die Einheimischen mit diesem Problem zu kämpfen. Die Einwohner des Stadtteils Barcelonetta müssen sich mit nackt einkaufenden Touristen, Planschbecken auf den Trottoirs und nächtlichem Geschrei von feiernden Party-Touristen herumschlagen. Sie wehren sich u.a. mit Protestmärschen gegen unzivilisierte Feriengäste. Eine Einheimische hat aus Zorn einer lärmenden Touristin sogar einen Kübel Wasser über den Kopf gegossen. [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Wie weit können Sie als Gastgeber hemmungsloses Verhalten von Touristen/Touristinnen in Ihrer Region tolerieren?
- Können Sie die Wut der Einheimischen in Mallorca/Barcelona und weiteren betroffenen Orten nachvollziehen?
- Haben Sie schon einmal hemmungsloses Verhalten von Touristen/Touristinnen, als Gast oder Gastgeber, miterlebt?
- Können Sie Touristen/Touristinnen verstehen, die in den Ferien sämtliche Hemmungen ablegen?

«Die Weg-von-zu-Hause-Haltung» – Wenn die Hemmungen verschwinden

Kommerzielle Gastfreundschaft in touristischen und tourismusnahen Unternehmen

Betrunkene Party-Gäste die randalieren, knapp bekleidete Gäste im Restaurant und verwüstete Hotelzimmer bringen touristische und tourismusnahe Anbieter immer wieder an die Grenzen ihrer Gastfreundschaft. Auch wenn die Gäste für die angebotene Dienstleistung bezahlen, stellt sich für die Gastgebenden die Frage, wie weit sie das unzivilisierte Verhalten von hemmungslosen Touristen und Touristinnen hinnehmen müssen?

In Spanien wollen sich Hotelbesitzer mit Bewertungsplattformen à la TripAdvisor gegen unliebsame Gäste wehren. Für einmal bewertet nicht der Gast das Hotel, sondern das Hotel seine Gäste. Ein grünes lachendes «Smiley» für den anständigen Gast, ein rotes Gesicht für den Kunden, der sich in den Augen des Gastgebenden unangemessen benimmt. [Zum Artikel](#)

Fragen für die Selbstreflexion oder Diskussionen im Team:

- Finden Sie, dass sich ein Feriengast in einem Hotel benehmen darf, wie er möchte?
- Wo hat das Vergnügen, welches sich die Gäste in den Ferien sucht/wünscht, seine Grenzen?
- Was halten Sie von der Idee der Gästebewertung in Spanien?
- Können Sie jeweils bei sich selber in den Ferien hemmungsloseres Verhalten beobachten?

Wo setzen Sie Ihre Grenzen?

Auf den vorgängigen Seiten konnten Sie sich über verschiedene Aspekte informieren, bei denen sich die Frage nach den Grenzen der Gastfreundschaft stellen lässt.

Wie eingangs erwähnt, soll hier Frage nach der Grenze der Gastfreundschaft nicht generell beantwortet werden. Sie entscheiden für sich selber, wo, wann und wieso sie Ihre persönliche Grenze der Gastfreundschaft ziehen möchten. Wichtig ist, sich kulturellen Unterschieden bewusst zu sein. Nicht immer ist scheinbar respektloses Verhalten auch so gemeint. Auch sollten Sie stets im Hinterkopf haben, dass die Gäste für ihren Aufenthalt bezahlen und die Tourismusbranche für viele Orte ein wichtiger Wirtschaftszweig ist.

Bei der Frage nach der Grenze der Gastfreundschaft lohnt es sich, auch immer mal wieder einen selbstkritischen Blick auf das eigene Verhalten im Ausland bzw. während Ferien generell zu werfen.