

Inhaltsverzeichnis

I Professionalität		
Meine Tätigkeit im Tourismus		
1 Wie gut kenne ich mich?	7	Diversität – Unterschiede als Bereicherung
1.1 Meine Stärken und Schwächen	8	1 Diversität: verschieden und doch gleich
1.2 Selbstbild – Fremdbild	9	1.1 Dimensionen von Diversität
2 Wie wirke ich auf meine Gäste?	10	1.2 Diversität und Diskriminierung
2.1 Das Selbstwertgefühl	11	2 Modell der kulturellen Dimensionen
2.2 Die selektive Wahrnehmung	12	2.1 Machtdistanz
2.3 Die Glaubwürdigkeit	13	2.2 Kollektivismus versus Individualismus
2.4 Mit Gefühlen richtig umgehen	14	2.3 Maskulinität versus Feminität
3 Erfolgreich Arbeiten im Tourismus und Gastgewerbe	15	2.4 Unsicherheitsvermeidung
3.1 Mein Anforderungsprofil für die Tätigkeit im Tourismus und Gastgewerbe	16	2.5 Langfristige und kurzfristige Ausrichtung
3.2 Arbeitsprozesse erfolgreich meistern	17	2.6 Beherrschung und Nachgiebigkeit
	18	2.7 Aussagekraft der Dimensionen
	19	3 Stereotype und Vermeidung von Vorurteilen
	20	4 Umsetzung von Diversität in Unternehmen
	21	
	22	Richtig kommunizieren und Konflikte bewältigen
	23	1 Miteinander kommunizieren
	24	1.1 Die Sprache
	25	1.2 Der Zeichencharakter der Sprache
	26	2 Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation
	27	3 Kundenorientierte Kommunikation richtig einsetzen
	28	3.1 Kundenorientierte Sprache
	29	3.2 Kundenorientierte Körpersprache
	30	4 Mit Vorurteilen umgehen
	31	5 Ein Konflikt als Chance
	32	5.1 Konfliktlösungsstrategien
	33	5.2 Beschwerden als Chance zur Gästebegeisterung
	34	
Meine Zielgruppen begeistern	41	Meine bunte Arbeits- und Lebenswelt
1 Gastlichkeit – die Sprache des Gastes	42	1 Notwendigkeit interkultureller Kompetenz
1.1 Umgangsformen der Servicemitarbeiter/innen	42	2 Lernen Sie Ihre Gäste kennen
1.2 Von der Gästezufriedenheit zur Gästebegeisterung	42	2.1 Für andere Kulturen in fremde Länder reisen
2 Unsere Gäste	45	2.2 Touristen in Österreich
	46	3 Kulturelle Besonderheiten: Gästebedürfnisse und Verhaltensweisen
	47	3.1 Besonderheiten der häufigsten Herkunftsländer österreichischer Gäste
	48	3.2 Weitere Herkunftsländer von Gästen in Österreich
	49	
II Interkulturelle Kompetenz	53	
Werte – sich und andere verstehen		
1 Persönliche Werte	54	Glossar
2 Werte von Unternehmen	55	Stichwortverzeichnis
3 Soziale und kulturell geprägte Werte	56	Bildnachweis
3.1 Soziales Umfeld	57	
3.2 Kulturelles Umfeld	58	
3.3 Regeln, Normen, Wertehaltungen und Symbole einer Gesellschaft	59	
4 Eigene und fremde Werte im Arbeitskontext	60	
4.1 Verhaltensmuster am Arbeitsplatz	61	
4.2 Arbeitshaltung und innere Einstellung	62	
	63	
	64	
	65	
	66	
	67	
	68	