

Inhaltsverzeichnis

I	Professionalität	7	Diversität – Unterschiede als Bereicherung	75
	Meine Tätigkeit im Tourismus	8	1 Diversität: verschieden und doch gleich	76
1	Wie gut kenne ich mich?	9	1.1 Dimensionen von Diversität	76
1.1	Meine Stärken und Schwächen	10	1.2 Diversität und Diskriminierung	85
1.2	Selbstbild – Fremdbild	11	2 Modell der kulturellen Dimensionen	86
2	Wie wirke ich auf meine Gäste?	14	2.1 Machtdistanz	87
2.1	Das Selbstwertgefühl	14	2.2 Kollektivismus versus Individualismus	87
2.2	Die selektive Wahrnehmung	15	2.3 Maskulinität versus Femininität	87
2.3	Die Glaubwürdigkeit	17	2.4 Unsicherheitsvermeidung	88
2.4	Mit Gefühlen richtig umgehen	19	2.5 Langfristige und kurzfristige Ausrichtung	88
3	Erfolgreich Arbeiten im Tourismus und Gastgewerbe	21	2.6 Beherrschung und Nachgiebigkeit	88
3.1	Mein Anforderungsprofil für die Tätigkeit im Tourismus und Gastgewerbe	22	2.7 Aussagekraft der Dimensionen	89
3.2	Arbeitsprozesse erfolgreich meistern	23	3 Stereotype und Vermeidung von Vorurteilen	92
	Mit (guten) Umgangsformen punkten	27	4 Umsetzung von Diversität in Unternehmen	96
1	Umgangsformen und Erscheinungsbild	28	Richtig kommunizieren und Konflikte bewältigen	102
2	Worauf Sie im Umgang mit Ihren Gästen achten sollten	28	1 Miteinander kommunizieren	103
2.1	Der erste Eindruck	29	1.1 Die Sprache	103
2.2	Das Image	30	1.2 Der Zeichencharakter der Sprache	104
2.3	Äußeres Erscheinungsbild – Kleidung	31	2 Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation	108
2.4	Pünktlichkeit	32	3 Kundenorientierte Kommunikation richtig einsetzen	109
2.5	Mit Gästen kommunizieren	33	3.1 Kundenorientierte Sprache	110
	Meine Zielgruppen begeistern	41	3.2 Kundenorientierte Körpersprache	116
1	Gastlichkeit – die Sprache des Gastes	42	4 Mit Vorurteilen umgehen	124
1.1	Umgangsformen der Servicemitarbeiter/innen	42	5 Ein Konflikt als Chance	125
1.2	Von der Gästezufriedenheit zur Gästebegeisterung	42	5.1 Konfliktlösungsstrategien	126
2	Unsere Gäste	45	5.2 Beschwerden als Chance zur Gästebegeisterung	130
	II Interkulturelle Kompetenz	53	Meine bunte Arbeits- und Lebenswelt	136
	Werte – sich und andere verstehen	54	1 Notwendigkeit interkultureller Kompetenz	137
1	Persönliche Werte	55	2 Lernen Sie Ihre Gäste kennen	137
2	Werte von Unternehmen	56	2.1 Für andere Kulturen in fremde Länder reisen	138
3	Soziale und kulturell geprägte Werte	57	2.2 Touristen in Österreich	138
3.1	Soziales Umfeld	57	3 Kulturelle Besonderheiten: Gästebedürfnisse und Verhaltensweisen	141
3.2	Kulturelles Umfeld	59	3.1 Besonderheiten der häufigsten Herkunftsländer österreichischer Gäste	144
3.3	Regeln, Normen, Wertehaltungen und Symbole einer Gesellschaft	61	3.2 Weitere Herkunftsländer von Gästen in Österreich	162
4	Eigene und fremde Werte im Arbeitskontext	65	Glossar	169
4.1	Verhaltensmuster am Arbeitsplatz	66	Stichwortverzeichnis	170
4.2	Arbeitshaltung und innere Einstellung	68	Bildnachweis	172