

BERUF & ZUKUNFT

Andere Länder, andere Sitten

Tipps zum Umgang mit ausländischen Gästen

Der Umgang mit Gästen aus anderen Kulturkreisen gehört heute gerade im Gastgewerbe zum Alltag. Auch geschäftliche Verbindungen sind durchaus denkbar. Doch hierbei kann man nur dann erfolgreich sein, wenn man mit den Grundlagen der anderen Kultur vertraut ist.

Fiasko oder Zusammenarbeit

Sensibilität für die kulturspezifischen Eigenarten des ausländischen Gastes/Geschäftspartners zeichnet heute ein erfolgreiches Zusammenarbeiten aus. Oft sind es die kleinen Gesten, die zählen. Manche deutschen Tugenden wie Pünktlichkeit und Korrektheit irritieren besonders Südländer, ebenso wie Sturheit und Beharrlichkeit ein »Besserwisser-Image« provozieren. „Eine Meile von zu Hause fort, ist nicht mehr zu Hause“ – wer diese schottische Weisheit verinner-

licht, hat es leichter, sich in den unterschiedlichen Kulturen zurechtzufinden:

- 1 Monochronistische Kulturen:** Kleine Zeiteinheiten, erledigen alles hintereinander. Pünktlichkeit wird großgeschrieben (Nordeuropäer, Anglo-Amerikaner).
- 2 Polychronistische Kulturen:** Keine Zeiteinteilung, machen, was ihnen gerade wichtig erscheint – sie leben in unterschiedlichen Zeiten. Zu spät kommen ist oft o.k. (Japaner, Araber, Franzosen, Italiener, Spanier).

(→ Seite 11)

Beilage für die
 Berufsausbildung

Das Unternehmer-Magazin
 für den Hotelier, Gastronom
 und Küchenchef

7-8/2005

IN DIESEM HEFT

Wissenswertes
 zum Hotelempfang

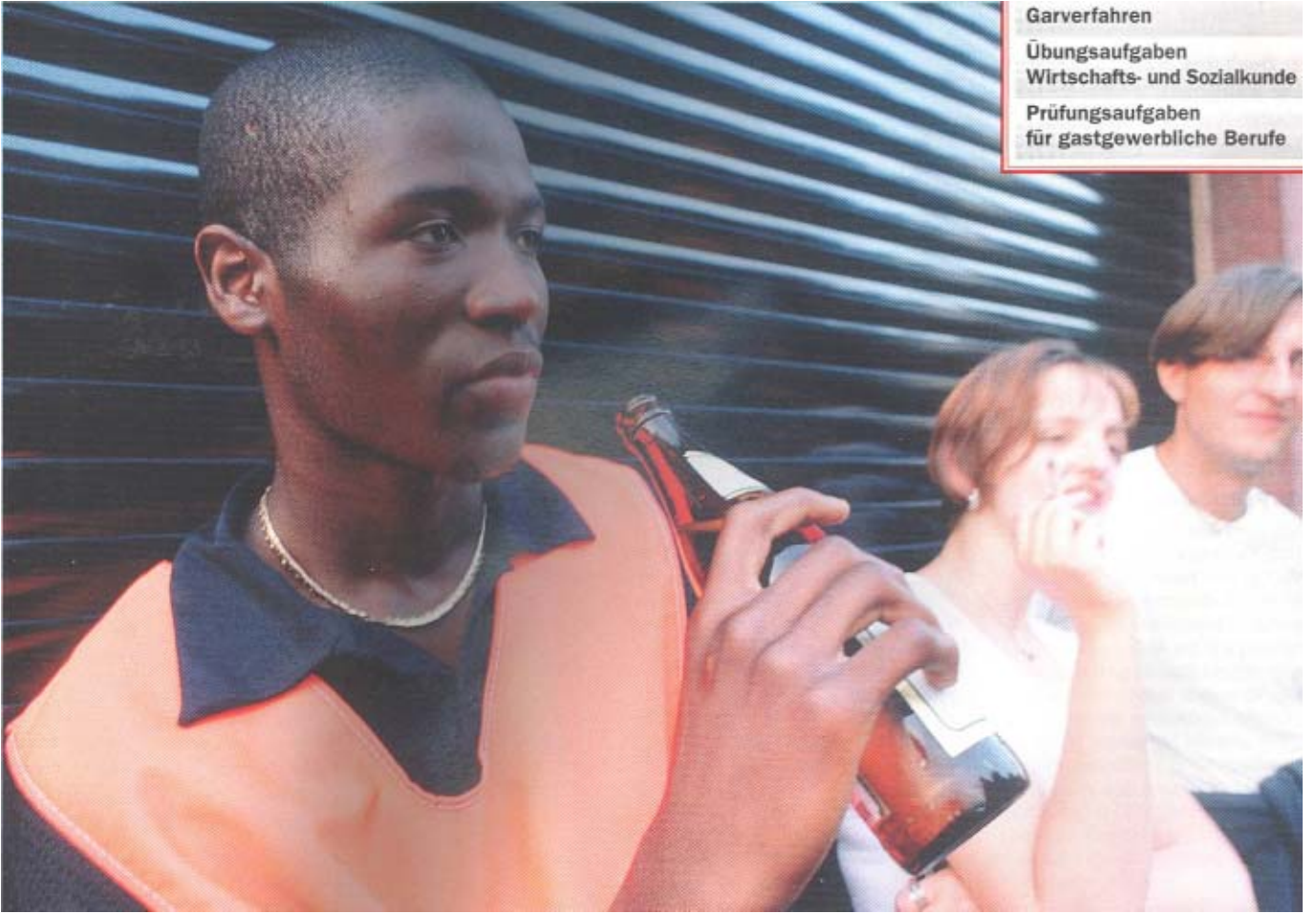
Vom Arbeiten am Tisch –
 Salat anmachen

Ganz schön exotisch –
 Obst & Gemüse

Auf Ihr Wohl –
 Biertipps für Profis

Das Weinland
 Südafrika

Garverfahren
Übungsaufgaben
Wirtschafts- und Sozialkunde
Prüfungsaufgaben
für gastgewerbliche Berufe



Andere Länder, andere Sitten

(Fortsetzung von Seite 1)

Niedrig-Kontext-Kultur: Kontext bedeutet (innerer) Zusammenhang, Deutsche beispielsweise lieben Information, Zahlen, Fakten ...

Hohe-Kontext-Kultur: Hier lieben die Menschen Bilder, Stimmungen ... (z. B. Spanier).

Tabus am Golf

Gerade auch die arabischen Länder spielen eine zunehmende Rolle in der hiesigen Hotellerie. Die Kenntnis arabischer Kulturstandards bietet Orientierungshilfe im Umgang mit diesen Gästen/Geschäftspartnern.

Tipp

Es ist jedoch darüber hinaus wichtig, sich mit den Gegebenheiten des jeweiligen Landes vertraut zu machen: Dubai ist nicht Saudi Arabien und Ägypten ist nicht Marokko. Es bringt Vorteile, die wichtigsten Daten der historischen, politischen, sozialen und kulturellen Situation des jeweiligen Landes zu kennen!

● **Don't they know it's Friday?**
Die traditionelle Woche der Golfstaaten-Araber endet am Donnerstagmittag. Merken Sie sich: Freitag ist dort Sonntag.

● **Eile mit Weile**
Lassen Sie Ihre Geduld ins Unendliche wachsen, sonst droht ein Nervenzusammenbruch. „Fallen Sie



nie mit der Tür ins Haus, je mehr Sie drängeln, desto langsamer geht es.

Ganz wichtig: Menschen in den Golfstaaten machen mit Freunden Geschäfte, es geht immer um die Person, um die persönliche Schiene. Schicken Sie darum niemals einen Kollegen, bleiben Sie selbst »dran«.

● **As-Salaam Alaykum**
Begrüßen Sie die Gäste mit »As-Salaam Alaykum«. Versuchen Sie, Namen und Titel herauszubekommen und nutzen Sie diese. Später geht man auch zum Vornamen über. Wer an einen titellosen Araber informell, höflich das Wort richten möchte, der setzt dem Vornamen ein englisches Mr./Mrs./Ms. voraus.

● **Zeit + Pünktlichkeit**
Das arabische Sprichwort „Ihr habt die Uhr, wir haben die Zeit“ beschreibt den Umgang mit dem Medium Zeit im arabischen Raum. Mit einer halben Stunde Verzögerung

ist deshalb immer zu rechnen. Araber machen ungern Termine im Voraus. Wenn Sie zum Beispiel am Samstag einen Termin für Montagabend machen, dann befolgen Sie die Bitte „Ruf mich am Montag nochmals an.“ Also stets den Termin bestätigen und besser zweimal nachfragen.

● **Nicht ohne mein Handy**
Ständige Erreichbarkeit ist oberste Pflicht – wer nicht ans Handy geht, ist krank oder im Flieger. Das Handy ist allgegenwärtig, auch im Meeting und im Restaurant.

● **Small Talk**
Einige Standardfloskeln auf Arabisch sind Türöffner, ebenso das ungeheuchelte Interesse an der fremden Kultur – wie überall auf der Welt. Beim Small Talk ist die Familie (außer den Kindern vielleicht) ausgeklammert. Wer in Dubai zum Beispiel über Politik reden möchte, wird hören: „Kein Thema, hier ist alles Bestens!“

Und Religion ist nun wirklich kein Small-Talk-Thema.

● **Geschäftssessen**
Geschäftssessen spielen keine große Rolle. Die Meetings finden eher in der unverbindlichen Atmosphäre der Hotel-Lobby statt. Hier kann man sehen und wird gesehen.

● **Ramadan**
Der Fastenmonat Ramadan erfordert ganz besondere Zurückhaltung. Zwischen Sonnenaufgang und Sonnenuntergang unterbleiben Essen, Trinken, Kaugummikauen, Bonbons lutschen und Rauchen im Freien. Man trifft sich zum Fastenbrechen nach Sonnenuntergang. Umso opulenter geht es außerhalb des Fastenmonats zu.

● **Essen + Trinken**
Moslems trinken keinen Alkohol, machen jedoch Witze darüber: „Für mich bitte einen Wasser-Cocktail.“ Die Tischsitten können (auch) in höchsten Kreisen nicht den unseren entsprechen. Die Speisen werden ohne Besteck mit den Fingern und mit dem obligatorischen Fladenbrot aufgenommen. Traditionell wird nur mit der rechten Hand gegessen, die linke ist unrein.

Der Kaffee bzw. die Kaffee-Bestellung ist meist ein Zeichen für den Aufbruch. Es wird oft nachgeschickt – auch beim Willkommens-Tee/Kaffee. Wer nicht nachgeschickt haben möchte, schlenkert seine Tasse aus dem Handgelenk einige Male.

● **Die Kleidung**
Die Vereinigten Arabischen Emirate sind ein muslimisches Land. Frauen tragen traditionell eine »Abaya«, die als Symbol für Keuschheit steht, während die knöchellangen Gewänder, die »Dishdasha«, den Männern vorbehalten sind. Es ist also nicht jeder Araber in einer weißen Dishdasha ein Scheich!

Arabische Geschäftsleute tragen in westlichen Ländern sowohl Anzüge als auch die Dishdasha – je nach Anlass. Als Europäer zeigen Sie in normaler Business-Kleidung Respekt gegenüber Ihren Gesprächspartnern.

BUCH-TIPP

Erfolg in der praktischen Prüfung

Ein Prüfungshelfer für angehende Hotelfachleute

Mit dem Titel »Erfolg in der praktischen Prüfung – Hotelfachmann/-frau« erschien kürzlich im Matthes Verlag ein neuer Prüfungshelfer. Das Buch zeigt nicht nur die Inhalte der praktischen Prüfung auf, sondern beschreibt auch Wege zur gezielten Vorbereitung auf die Abschlussprüfung. Es richtet sich an alle auszubildenden Hotelfachleute, aber auch an die Verantwortlichen der Ausbildungsbetriebe, die Ausbildungsberater der Industrie- und Handelskammern und die Mitglieder der Prüfungsausschüsse. Das Buch ist in 11 Kapitel aufgeteilt. Nach einer kurzen Beschreibung des Ausbildungsprofils, der Ausbildungsordnung und des Ausbildungsrahmenplans erhält der Leser zahlreiche Tipps zur Führung des Berichtsheftes mit anschaulichen Mustern. Schwerpunkt des folgenden Kapitels ist das Verkaufs-

gespräch mit dem Gast. Das Buch zeigt dazu die wesentlichen Faktoren zum guten Gelingen auf. Ebenso beschreibt es die wichtigsten Marketinginstrumente. Zur Vertiefung folgen Kontrollfragen mit Lösungshinweisen, mit deren Hilfe der Leser sein erworbenes Wissen überprüfen kann. Der Prüfungshelfer umfasst jedoch nicht nur inhaltliche Fragen zur Prüfungsvorbereitung, sondern gibt auch Tipps zum Abbau von Ängsten, damit die Prüflinge nicht am Phänomen Prüfungsangst scheitern.

Erfolg in der praktischen Prüfung Hotelfachmann/-frau, Thomas E. Goerke, Matthes Verlag, 152 Seiten, Format: 17,5 x 24,5 cm, € 19,80, ISBN: 3-87515-001-5.

Bestell-Hotline: 030 42151-325, Bestell-Fax: 030 42151-205

Susanne Helbach-Grosser,
Schwäbisch Gmünd