

Gastfreundschaft und Gastlichkeit im Tourismus

*Kundenzufriedenheit und -bindung mit
Hospitality Management*

Herausgegeben von

Prof. Dr. Harald Pechlaner
und
Dr. Frieda Raich

Mit Beiträgen von

Dr. Christian Kayed
Prof. Dr. Harald Pechlaner
Dr. Guido Perathoner
Prof. Dr. Anna Maria Pircher-Friedrich
Dr. Frieda Raich
Prof. Dr. Ferdinand Rohrhirsch
Prof. Dr. Friederike Rothe
Dr. Paul Rösch
Prof. Dr. Elmar Waibl

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische
Daten sind im Internet über dnb.ddb.de abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
[ESV.info/978 3 503 10031 6](http://ESV.info/9783503100316)

ISBN 978 3 503 10031 6

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2007
www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft
für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und
entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm
Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Druck: Hubert & Co., Göttingen

Vorwort

Das touristische Produkt ist vielfältig und umfasst verschiedene Leistungen wie zum Beispiel Beherbergung, Verpflegung oder kulturelle Begegnungen. Der Urlauber nimmt diverse Dienstleistungen in Anspruch und kommt in Kontakt mit verschiedenen Menschen. Daher spielen neben der Dienstleistungsqualität auch andere Faktoren wie die Kommunikation, die gelebten Werte und im Besonderen die Gastfreundschaft eine bedeutende Rolle. Die Europäische Akademie hat in den letzten Jahren zwei Kompaktlehrgänge zum Thema „Ethik und Tourismus“ organisiert (weitere Trägerinstitutionen: 1. Auflage – Pädagogische Akademie Stams im Rahmen eines Interreg III A Projektes; 2. Auflage – Tirol Werbung). Ziel der Lehrgänge war dabei die interdisziplinäre Auseinandersetzung mit den Themen Gastfreundschaft, Qualität, Kommunikation und Werte. Der vorliegende Band umfasst Beiträge der verschiedenen Referenten und zeigt die zentralen Einsichten zur Bedeutung der Gastfreundschaft und Gastlichkeit auf.

Gastfreundschaft, Qualität von Beziehungen und Kommunikation sowie Werte im Tourismus können inmitten von ökonomischen Gesetzmäßigkeiten helfen, die Beziehungen zwischen Gästen, Gastgebern und Mitarbeitern positiv zu beeinflussen. Ziel ist dabei weniger eine ausschließliche Gewinnmaximierung als vielmehr eine zusätzliche Gewinnoptimierung, welche ein gesundes Selbstbewusstsein aller Beteiligten unterstützt und die sozio-kulturelle Identität des Gastgebers widerspiegelt. Im Blickfeld bleiben muss dabei das Wohl aller involvierten Personen.

Die Zielsetzung des vorliegenden Buches ist es, ausgewiesene Experten zu Wort kommen zu lassen, um dem Leser einen Einblick in die aktuelle Diskussion rund um Gastfreundschaft, zwischenmenschliche Kommunikation, Werte und Tugenden im Tourismus zu bieten. Gleichzeitig sollen Interessierten Anregungen für den Alltag gegeben werden. Im Vordergrund stehen nicht Instrumente oder quantitative Angaben, sondern Impulse für die Ausgestaltung eines Qualitätstourismus, der die Bedürfnisse von Gast und Gastgeber berücksichtigt und der auf gelungenen zwischenmenschlichen Begegnungen aufbaut.

Bozen, Eichstätt und Ingolstadt, im Oktober 2006

Die Herausgeber

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Teil I: Einführung in die Gastfreundschaft	9
<i>Harald Pechlaner, Frieda Raich: Wettbewerbsfähigkeit durch das Zusammenspiel von Gastlichkeit und Gastfreundschaft</i>	11
<i>Paul Rösch: Gastfreundschaft und Tourismus</i>	25
<i>Christian Kayed: Gastfreundschaft und Philosophie</i>	31
Teil II: Gastfreundschaft und Ethik im Tourismus	37
<i>Anna Maria Pircher-Friedrich: Menschenbild und Qualität im Tourismus</i>	39
<i>Elmar Waibl: Tourismusethik: Probleme – Themen – Perspektiven</i>	51
<i>Guido Perathoner: Ethische Tugenden im Gastgewerbe: heute noch gefragt? ..</i>	79
Teil III: Gastfreundschaft und Kommunikation	93
<i>Friederike Rothe: Die „Machbarkeit“ der zwischenmenschlichen Kommunikation</i>	95
<i>Ferdinand Rohrhirsch: Führen durch Kommunikation und Persönlichkeit</i>	113
Autorenverzeichnis	133