

DIPLOMARBEIT

Magisterarbeit

„Der Tourismus und seine Gäste
– eine Typologisierung –
in einem niederösterreichischen Dorf“

Verfasserin
Bianca Punz

angestrebter akademischer Grad
Magistra der Rechts- Sozial- und Wirtschaftswissenschaft
(Mag. rer.soc.oec.)

Wien, im Oktober 2008

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A121
Studienrichtung lt. Studienblatt: Soziologie
Betreuer: Ao. Univ.-Prof. Dr. Roland Girtler

Danksagungen

Vor allem meinen Eltern möchte ich danken, die mich in der Zeit meines Studiums in jeglicher Form unterstützt haben.

Sowie meinem Bruder, der mir mit seinen „Unterstützungsparolen“ immer wieder die nötige Motivation zu geben schien, damit mein Studium einen baldigen Abschluss finden werde.

Ebenso danke ich Jennifer Lucy Erhardt und Monika Kratzer, die mir den nötigen Ehrgeiz für mein Studium verliehen haben und mit denen gute Freundschaften entstanden sind.

Herrn Dir. Bürgermeister Franz Auer, samt den Lehrerinnen der Volksschule Türnitz und Margarete Schirnhofner möchte ich meinen Dank aussprechen, dass sie die vorliegende Arbeit Korrektur gelesen und Anregungen zur manchen Änderungen gemacht haben.

Aber auch Prof. Dr. Roland Girtler ist zu danken, der äußerst bemüht meine Arbeit unterstützt hat und mich ermunterte, Sachverhalte in der Gesellschaft neu zu überdenken.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	- 5 -
2. Forschungsmethode.....	- 6 -
3. Der Ort der Feldforschung: das Hotel.....	- 7 -
3.1 Der Raum des Gastes: Die Gaststube.....	- 8 -
3.2 Der Raum des Gastes: Das Restaurant.....	- 10 -
4. Die Geschichte des Tourismusortes Türnitz.....	- 11 -
5. Der Tourismus und seine Ursachen.....	- 12 -
6. Rolle und soziales Handeln.....	- 14 -
7. Einführend das Gastronomieleben.....	- 15 -
8. Die talentiertesten Schauspieler der Welt.....	- 17 -
9. „Nutznießer“ Gastronomie.....	- 19 -
10. Menschen und ihre Vielfalt.....	- 21 -
11. Über den Umgang mit dem Gast.....	- 22 -
12. Kriterien zur Gästetyperkennung.....	- 23 -
12.1 Die Körpersprache.....	- 24 -
12.2 Die Gestik und Mimik.....	- 24 -
12.3 Verbale Sprache.....	- 25 -
12.4 „Kleider machen Leute“.....	- 26 -
13. Resümee der Kriterien zur Gästeerkennung.....	- 27 -
14. Gästetypen.....	- 27 -
14.1 Der einheimische Stammgast.....	- 28 -
14.2 Resümee: der einheimische Gast.....	- 31 -
14.3 Der schwierige Gast.....	- 32 -
14.4 Resümee: der schwierige Gast.....	- 36 -
14.5 Die Familie als Gast.....	- 37 -
14.6 Resümee: die Familie als Gast.....	- 40 -
14.7 Der ältere Mensch als Gast.....	- 41 -
14.8 Resümee: der ältere Mensch als Gast.....	- 43 -
14.9 Der Arbeiter und der Angestellte.....	- 45 -
14.10 Resümee: der Arbeiter und der Angestellte.....	- 47 -
14.11 Der manipulierende Gast und der „Quasi – beste – Freund“.....	- 49 -
14.12 Resümee:.....	- 51 -
Der manipulierende Gast und der „Quasi – beste – Freund“.....	- 51 -

14.13 Der Wanderer und der Schifahrer.....	- 52 -
14.14 Resümee: Der Wanderer und der Schifahrer.....	- 55 -
14.15 Der Gast und die „Säuferpersonne“.....	- 56 -
14.16 Resümee: Der Gast und die „Säuferpersonne“.....	- 58 -
14.17 Die Interessensgruppen.....	- 59 -
14.18 Resümee: die Interessensgruppen.....	- 64 -
15. Der Gast und seine Zukunft.....	- 67 -
16. Conclusio.....	- 69 -
17. Bibliographie.....	- 72 -
18. Abbildungsverzeichnis.....	- 73 -
19. Anhang.....	- 74 -
18.1 Die zehn Verhaltensregeln für den Gast.....	- 74 -
18.2 Die zehn Verhaltensregeln für Kellner und Kellnerinnen.....	- 75 -
18.3 Statistik: Ankünfte und Nächtigungen im Bezirk Lilienfeld.....	- 77 -
19. Abstract.....	- 84 -
20. Lebenslauf.....	- 85 -
21. Erklärung zum selbständigen Verfassen der Arbeit.....	- 86 -

1. Einleitung

In dieser Arbeit ist es des Verfassers Bestreben die unterschiedlichen Gästetypen in einem niederösterreichischen Dorf zu beschreiben und zu erklären.

Aufgewachsen im elterlichen Hotelbetrieb, lernte ich früh mit Menschen unterschiedlicher Schichten umzugehen, ob Arbeiter, Jugendliche, ältere Menschen, Familien oder Adligen.

Von Kindesbeinen an legten meine Eltern sehr viel Wert auf gutes Benehmen und Höflichkeit.

Mit 14 Jahren begann ich im elterlichen Betrieb in den Ferien mitzuhelfen, später auch an den Wochenenden. Dabei beobachtete ich die unterschiedliche Handhabung der Gäste, man lernt sehr schnell Gäste zu typisieren.

Welcher Gast möchte in Ruhe gelassen werden, welcher braucht „ein Ohr“, das ihm zuhört, welcher steht besonders gern im Mittelpunkt, usw.

Deshalb wird in dieser Arbeit der Versuch unternommen, aufzuzeigen, welche Kriterien es sind, nach denen man Gäste typologisieren kann.

Gestik, Mimik, Körpersprache, Kleidung und verbale Sprache sind solche Kriterien nach denen man Gäste in Typen einteilen kann. Welche Gemeinsamkeiten können Gäste überhaupt haben nach denen man sie in Typen einteilen kann?

Erleichtert das Wissen des Kellners und der Kellnerin um einen möglichen Gästetyp den Umgang mit Gästen und ermöglicht es dem Gast einen zufriedenen Aufenthalt?

Hauptaugenmerk in dieser Arbeit wird darauf liegen, die unterschiedlichen Gästetypen mit ihren verschiedenen Ansprüchen, Erwartungen, Bedürfnissen und die Kriterien, die es dazu braucht, zu beschreiben und zu erklären.

Auch wird ein geschichtlicher Überblick der Entwicklung des Tourismus in Türitz kurz dargestellt, gleichsam das touristische Umfeld peripher veranschaulicht.

2. Forschungsmethode

Die hier vorliegende Arbeit beruht auf der Forschungsmethode nach Dr. Roland Girtler.

Im Zeitraum eines Jahres (Ende Juni 2007 bis Ende September 2008) wurde ein Forschungsprotokoll angefertigt, sowie „ero-epische“ Gespräche geführt.

Zahlreiche Beobachtungsprotokolle wurden im Zeitraum vom 29. Juni 2007 bis 30. September 2008 geführt, zum Teil mit Hilfe der teilnehmenden Beobachtung, sowie zum Teil mit der nicht- teilnehmenden (verdeckter) Beobachtung. Dabei wurden Gespräche mit den Wirtsleuten, dem Personal und eine Vielzahl von Beobachtungsprotokollen angefertigt.

Neben der Arbeit als Kellnerin wurde eine Tagebuch, bzw. später ein Forschungsprotokoll transkribiert.

Besonderes Augenmerk lag auf den 10 Geboten der Feldforschung nach Dr. Roland Girtler.

Insbesondere auf das erste, zweite und dritte Gebot:

„1. Du sollst einigermaßen nach jenen Sitten und Regeln leben, die bei den Menschen, bei denen du forschst, wichtig sind. Dies bedeutet Achtung ihrer Rituale und heiligen Zeiten, sowohl in der Kleidung als auch beim Essen und Trinken. – Si vivis Romae Romano vivito more!

2. Du sollst zur Größe und Unvoreingenommenheit fähig sein, um Werte zu erkennen und nach Grundsätzen zu urteilen, die nicht die eigenen sind. Hinderlich ist es, wenn du überall böse und hinterlistige Menschen vermutest.

3. Du sollst niemals abfällig über deine Gastgeber und jene Leute reden und berichten, mit denen du Bier, Wein, Tee oder sonst etwas getrunken hast.“

(Girtler, 2001: 184)

Die Beobachtungsprotokolle, sowie die ero-epischen Gesprächsprotokolle liegen bei der Verfasserin auf.

3. Der Ort der Feldforschung: das Hotel



Abbildung 1

Die Erkenntnisse dieser Arbeit liegen der Feldforschung im Hotel „Goldener Löwe“ zugrunde. Wie schon eingangs erwähnt wurden ein Jahr über in diesem Hotel Beobachtungen, sowie „ero-epische“ Gespräche durchgeführt.

Dieser Punkt soll vor allem dazu dienen, ein Verständnis zu bekommen, um welchen Betrieb es sich handelt und die Geschichte dieses Hauses, der Familie, in groben Umrissen zu erzählen.

Diese Erläuterungen basieren auf Gesprächen mit der heutigen Chefin des Hotels, Brigitte Punz-Bertl:

„Nach dem ersten Weltkrieg kam mein Opa, Adolf Bertl sen. mit seinem ganzen Hab und Gut nach Türnitz. Er hatte ein wenig Geld in der Tasche und überlegte, ein Haus zu kaufen, er wollte Wirt werden. Bei seinen Erkundungen gefiel ihm das Haus in der Ortsmitte sehr gut, das damals ein Kino war. Er kaufte der Eigentümerin das Haus ab und begann mit seiner Wirtenkarriere. Es dauerte nicht lange und er fand die passende Frau dazu, - Christine, die in Lilienfeld Köchin war und deren Traum es war, endlich ein eigenes Wirtshaus zu haben. Das Wirtshaus war in einem deutlich schlechten Zustand. Nur mit mühevoller Arbeit gelang es, vieles wieder zu renovieren oder neu zu machen. Der 2. Weltkrieg war für die Oma sehr schwierig, da ihr Mann in den Krieg gezogen war. Christine musste nun als Frau zur damaligen Zeit alles alleine machen. Dem gesamten Ort ging es zu dieser Zeit sehr schlecht. Sie hatten wenig zu essen. Meine Oma machte dann mehr Suppe als sonst und gab denen, die fast nichts hatten, zu essen. Sie war eine sehr resolute Frau, aber sie hatte ihr Herz am rechten Fleck. Ich weiß, dass meine Großeltern nie Urlaub gemacht hatten, sondern Tag und Nacht, jedes Jahr hart gearbeitet hatten, um das Wirtshaus auf die Beine zu stellen. Die Familie wurde komplett, als ihr Sohn Adolf Bertl jun. auf die Welt kam. Er war ein bedeutender Mann seiner Zeit, war im Vereinswesen sehr engagiert und bei vielen Leuten beliebt. Diese Beliebtheit musste er sich jedoch schwer erkämpfen.

Es dauerte nicht lange und als Adi, mein Papa, den Betrieb übernahm, hatte er auch die passende Frau dazu, die ebenfalls eine Wirtstochter war, geheiratet und wenig später kam ich auf die Welt, Brigitte.

Meine Eltern arbeiteten schwer, jeden Tag. Manchmal konnten sie es sich schon leisten Urlaub zu machen. Was ich immer sehr genoss, denn so oft hatte ich meine Eltern ja nicht für mich alleine.

Mein Vater verstarb viel zu früh an einem Herzinfarkt, als er im 60. Lebensjahr war. Danach musste ich mit 27 Jahren den Betrieb übernehmen, ich hatte keine Erfahrung, alles hatte mein Vater gemacht, alles finanzielle usw. ...

Das war eine schwierige Zeit für mich, heute habe ich zwei erwachsene Kinder und einen Ehemann. Wir arbeiten weiterhin sehr hart, aber können uns regelmäßige Urlaube leisten, um wieder Kraft zu tanken, wobei ich meinem Opa und meinem Vater sehr dankbar bin für die harte Arbeit, die sie vorab geleistet hatten, damit wir heute da sind, wo wir sind.

Unser 3-Sterne-Hotelbetrieb verfügt über 50 Betten, eine Wellnesslandschaft, ein neu gebautes Restaurant für á la carte Gäste, sowie einen großen Saal für Veranstaltungen und ein Tanzlokal. Außerdem betreiben wir eine kleine Hütte am Hausberg, dem Eibl, an der Talstation, dort wo der Eibl Jet, die Allwetterrodelbahn stationiert und ein beliebtes Ausflugsziel für Familien ist.

Hauptsächlich bewirten wir Familien, Individualgäste, Stammgäste, Senioren, Motorradfahrer, Ausflügler, und viele mehr.“

Das Gespräch sollte zeigen, in welcher Umgebung die Forschungen stattfinden, damit man ein Grundverständnis der vorliegenden Arbeit bekommen kann.

Zudem erscheint es unentbehrlich die Räumlichkeiten der Gaststätte zu beschreiben. Vor allem deshalb, da sich in diesen Räumen unterschiedliche Gästetypen einfinden und die Forschungen hauptsächlich dort durchgeführt wurden.

3.1 Der Raum des Gastes: Die Gaststube

Insbesondere an den Räumlichkeiten der Gaststätte lässt sich erkennen, dass Gästetypen mit der Wahl, wo sie Platz nehmen, sich beispielsweise abgrenzen möchten. Die Gaststätte verfügt über ein Restaurant, einen Veranstaltungssaal und eine Gaststube. Dabei sollen das Restaurant und die Gaststube für die Analyse in den forschenden Vordergrund treten. Vor allem einheimische Gäste suchen die Gaststube auf. Seit das Restaurant als Nichtraucherlokalität geführt wird, genießt die Gaststube mehr Ansehen als zuvor. Dies wiederum



Abbildung 2

bedeutet, dass sich die unterschiedlichsten Gästetypen mehr denn je vermengen. Früher war die Gaststube ein Ort an dem sich vorrangig einheimische Gäste, Arbeiter, Ausflügler und Wanderer getroffen haben. Die Chefin der Gaststätte erzählt mir dazu folgendes:

„Die Gaststube, oder manche sagen auch Gastzimmer dazu, war früher und ist heute noch ein Treffpunkt hauptsächlich für einheimische Gäste. Das beginnt vormittags mit den Stammgästen und anderen Türnitzern, die ihren Kaffee, Bier oder Wein trinken wollen. Ich nehme an, dass sehr viele deshalb auch kommen, weil sie schon wissen, wer im Gastzimmer sein wird. Weil man dort beispielsweise Freunde oder manche den Wirten oder mich oder die Lieblingsbedienung treffen will. Oftmals trifft man auch Wanderer und Ausflügler an. Die Einen laben sich noch bevor sie die Bergtour beginnen, die Anderen nutzen die Pause, um Kaffee zu trinken und um sich zu erleichtern. Mir ist auch schon aufgefallen, dass sich Gäste gern in die Gaststube setzen, weil sie das „urige“ und „das Beisl“ suchen. Die Gaststube ist sehr gemütlich und lädt zum geselligen Beisammensein. Wir sind darauf bedacht, die Dekoration mit der Liebe zum Detail zu gestalten. Außerdem verfügt das Gastzimmer über eine wunderschöne geschnitzte Holzdecke, die mein Vater 1982 in Auftrag gegeben hat. Wenn das Personal aufhört zu arbeiten, sitzen wir oft zusammen und trinken noch ein Getränk, lassen den Tag Revue passieren und unterhalten uns. Seit im Restaurant das Rauchen verboten ist, wird die Gaststube vermehrt von anderen Gästen genutzt, die es vorher nicht in Erwägung gezogen hätten, dort zu essen. Vor allem jetzt mischen sich die Gäste untereinander durch. Das kann sehr lustig sein, weil die unterschiedlichsten Typen aufeinander treffen. Sei es eine noble Dame, die sich mit einem Bauarbeiter zu Mittag über die Aktienkurse unterhält oder ein Geschäftsmann, der mit dem Stammgast über den Wein und sein Aroma diskutiert. Im Restaurant ist es seltener, dass sich Gäste mit dem Nebentisch unterhalten, da kann man sagen, dass das Gastzimmer mehr zum geselligen Beisammensein einlädt.“

Besonders bei diesem Auszug des Gesprächsprotokolls lässt sich festhalten, dass das Gastzimmer ein Raum ist, welcher mit Tradition verbunden ist. Das Personal, sowie die Wirtsleute halten sich gern in diesem Raum auf. Unterschiedlichste Gästetypen treffen aufeinander und unterhalten sich, dabei scheint die Schichtzugehörigkeit keine wesentliche Rolle zu spielen.

3.2 Der Raum des Gastes: Das Restaurant

Das Restaurant wurde vor einigen Jahren renoviert. Lediglich die Raumaufteilung wurde beibehalten. Erwähnenswert sind die Gewölbe, die das Restaurant auszeichnen. Man kann davon ausgehen, dass jener Raum mit Liebe zum Detail schmackhaft gemacht wurde.



Abbildung 3

Grün und Gelb, teilweise auch Rot sind die Farben, die in der Gaststätte immer wiederkehren. Das Restaurant lädt ein, eine gemütliche und entspannende Zeit gemeinsam oder allein zu verbringen, - sich zu laben und zu stärken. Ein weiterer Auszug eines Gesprächs mit der Wirtin lässt folgende Darstellung erkennen:

„Das Restaurant, wie es heute besteht, wurde vor einigen Jahren umgebaut. Die Raumaufteilung wurde größtenteils beibehalten, zudem wurde ein neues Belüftungssystem eingebaut. Seit einem Jahr ist es nicht mehr erlaubt im Restaurant zu rauchen. Der Großteil der Gäste nimmt diese Tatsache nicht allzu schwer. Wenn Gäste rauchen wollen, wird eine Rauchpause in der Gaststube unternommen. Andere Gäste, die Raucher sind, nehmen auch lieber in der Gaststube Platz. Im Restaurant trifft man oftmals auf Gäste, die entweder zu zweit oder in Gruppen Abendessen oder Mittagessen gehen wollen. Unter anderem genießen sie die Atmosphäre im Lokal und ein gutes Fläschchen Wein. Diese Gäste unterhalten sich kaum mit Herrschaften der Nebentische. Sie konzentrieren sich hauptsächlich auf die Personen die bei Tisch sitzen.“

Nunmehr sollen diese Darstellungen zeigen, dass das Restaurant, im Vergleich zur Gaststube, keinesfalls weniger zur Geselligkeit einlädt. Vor allem ist es auffällig, dass die Mixtur der Gästetypen in der Gaststube eine Beschreibung zulässt. In der Gaststube treffen die unterschiedlichsten Gästetypen aufeinander und es scheint so, als ob in diesem Raum die Prämissen für eine schnelle und nicht zwanghafte Kommunikation gegeben sind. Anzunehmen ist zudem, dass für Gästetypen die Schichtzugehörigkeit anderer Gäste keine wesentliche Rolle spielt, sowie sich das Szenario im Raum der Gaststube darstellt.

Nun soll der Ort als solcher kurz beschrieben werden. Türnitz ist ein kleiner Ort mit dem Charakter eines Dorfes. Jeder kennt jeden, der Dorfratsch spielt eine wesentliche Rolle, wenn man im Wirtshaus beisammen sitzt, wenn es darum geht, ob man schon das Neueste gehört hätte. Türnitz hat knapp 2.000 Einwohner. Die Geschichte des Tourismusortes Türnitz sei im nächsten Kapitel kurz erwähnt.

4. Die Geschichte des Tourismusortes Türnitz



Abbildung 4

„Nach der Urbarmachung der Gegend durch die ersten Ansiedler trugen später die im Aufschwung befindlichen Wallfahrten nach Mariazell (gegründet 1157) zur raschen Vergrößerung und Blüte der Ansiedlung Türnitz bei.

Es lag im Interesse des Stiftes Lilienfeld, den Strom der Pilger durch sein Gebiet zu lenken, das mit der Pfarre Türnitz bis zur steirischen Grenze reichte. ...

So wurde Türnitz zu einer wichtigen Rast- und Labestation mit den Großgasthöfen „Schwarzer Adler“, „Goldener Löwe“ und „Goldener Ochse“, wobei letzterer lange Zeit als „Gerichtshaus“ für die Gemeinde diente und so war Türnitz durch Jahrhunderte dazu bestimmt, Fremde aufzunehmen und zu beherbergen; es hat also eine lange Tradition in der Beherbergung. ...

Nachdem der Durchreiseverkehr nachgelassen hatte und es im Orte ruhiger geworden war, fanden sich allmählich die Dauergäste ein. Nun kam der „Tourismus“ auf, wie überhaupt die Ausflüge und das Reisen populär wurden. ...

Der Wintersport gab dem Fremdenverkehr einen beachtlichen Auftrieb. Begünstigt durch die landschaftliche Beschaffenheit im Übergang von den „Steirisch-NÖ-Kalkalpen“ zu den Voralpen fand der Schisport auch in unserer Gemeinde Eingang.“

(Steiner, 2000: 157 ff)

Weiters ist Konrad Steiner's Heimatbuch zu entnehmen, dass Türnitz über 493 Betten verfüge, wobei man heute von weitaus weniger Betten ausgehen kann. Da von den vielen Gaststätten heute nur mehr einige wenige bestehen.

Heute ist der Tourismus in Türnitz um einiges geschwächt, inzwischen wurde der Liftbetrieb eingestellt und der Kampf ums Überleben der heimischen Gastronomie noch schwieriger geworden.

Aus Gesprächen mit älteren Einheimischen wird deutlich, dass sie die Zeit vermissen, als noch „Bewegung“ im Ort war. Ein älterer Stammgast erzählt mir, dass früher 40 Autobusse und 400 PKW am Eibl gezählt wurden. Ich konnte Karl gar nicht glauben, aber meine Nachforschungen in Steiner´s Heimatbuch ergaben, „dass 1958 am Sonntag, dem 2. Februar, 40 Autobusse und 395 PKW gezählt wurden.“ (vgl. Steiner, 2000: 450)

5. Der Tourismus und seine Ursachen

„Österreich gehört zu den tourismusintensivsten Ländern im internationalen Reiseverkehr und zählt zu den meistbesuchten Ländern der Welt.



Abbildung 5

Hinsichtlich der Wertschöpfung aus dem Tourismus wird Österreich eine Spitzenposition zugewiesen. 12 bis 15 Prozent der österreichischen Wirtschaftsleistung, des Bruttoinlandprodukts, werden von der Fremdenverkehrswirtschaft erbracht.“ (Bachleitner, 2000: 9)

Heute kann man davon ausgehen, dass wir wahrlich eine Überschwemmungsflut der Tourismusindustrie wahrnehmen. Billigreisen in Länder am anderen Ende der Welt werden angeboten, Tagesreisen mit dem Bus, der Bahn oder mit dem Auto.

In Türritz jedoch findet der heutige Gast die unberührte Natur, die Erholung pur und die Sommerfrische, die der Städter oft vergebens sucht, wie mir der alte Karl, ein Stammgast, erzählt.

Was sind nun die Ursachen weshalb den Menschen die Reiselust packt?

Opaschowski begründet dies mit folgenden Kriterien:

„ In allen westlichen Industrieländern wurde der Tourismus in den letzten drei Jahrzehnten erleichtert durch hohe Einkommenszuwächse und wachsenden Wohlstand, zunehmende Pkw-Motorisierung und fortschreitenden Abbau von Hindernissen im grenzüberschreitenden Verkehr.“ (Opaschowski, 2001: 11)

Ähnlich sehen Bachleitner und Penz diese Ursachen. „Eine wichtige Voraussetzung des Tourismusbooms bildet der sich rasch ausbreitende soziale Wohlstand in den westeuropäischen Ländern nach dem Ende des 2. Weltkrieges, der sich u. a. in zwei Prozessen manifestiert: im Anwachsen der Freizeit ebenso wie in steigenden Haushaltseinkommen.“ (Bachleitner, 2000: 10)

Wie schon erwähnt beginnt der Tourismus in Türnitz mit der Via Sacra, den Wallfahrern, die durch Türnitz pilgerten. Heute besuchen unterschiedliche Gästetypen diesen Ort, sei es um zu wandern, zu entspannen oder Ausflüge zu machen. Jedoch genügt es in der heutigen Zeit nicht mehr einfache Leistungen anzubieten. Opaschowski meint dazu folgendes: „Wer in Europa Reisen verkauft, muss mehr als Transport, Unterkunft, Service und Frühstück bieten. Urlaubsqualität beginnt erst beim Zusatznutzen und schließt neben traditionellen Leistungen vor allem Ambiente und Atmosphäre ein:

- Schönheit der Landschaft
- Sauberkeit der Unterkunft
- Sicherheit vor Ort
- Schutz vor Belästigungen
- Sehenswürdigkeiten in der Umgebung.“

(Opaschowski, 2001: 109)

Um Reisen zu unternehmen braucht es Freizeit. Wie wird Freizeit definiert, die es uns erlaubt, das zu machen, was einem Spaß macht, oder wozu man eben gerade Lust hat, um Hobbies nachzugehen oder Urlaub zu machen? „Moderne Gesellschaften werden gerne als Freizeitgesellschaften charakterisiert, weil die bisherigen Merkmale von Gesellschaften, wie z. B. Arbeit oder Armut, scheinbar oder tatsächlich langsam entschwinden.“ (Prahl, 2002: 9)

Soll diese Definition der Gesellschaft es uns erlauben, mehr Zeit für Dinge zu haben, die wir selbst uns aussuchen, das heißt, dass jeder Mensch für sich entscheiden kann, was er machen möchte?

Die folgende Tabelle zeigt, dass die Freizeit in den nächsten Jahren stark zunehmen wird:

Früher (um 1900)	Gestern (um 1980)	Heute (um 2000)	Morgen (um 2010)
Lebenszeit: Ca. 440.000 Std.	ca. 610.000	ca. 670.000	ca. 690.000
Davon: Obligationszeit 180.000 Std.	255.000 Std.	270.000 Std.	290.000 Std.
Arbeitszeit/Erwerbszeit 150.000 Std.	75.000 Std.	60.000 Std.	40.000 Std.
Freizeit/frei verfügbare Zeit: 110.000 Std.	280.000 Std.	340.000 Std.	360.000 Std.

(Prahl:2002: 15)

Obligationszeiten sind Zeiten mit verpflichtendem Charakter wie z.B. Kindererziehung, Pflege alter und kranker Angehöriger, staatsbürgerliche Notwendigkeiten und Zeiten für Grundbedürfnisse wie Schlafen, Essen, Hygiene oder Sexualität/Erotik.

Diese Darstellung lässt keinen Zweifel daran, dass die Freizeit in den kommenden Jahren stark ansteigen wird.

Dabei gehe man davon aus, dass die Erwartungshaltung der künftigen Gäste weiter steigen wird.

Diese Arbeit ist der wissenschaftliche Versuch, die unterschiedlichen Gästetypen speziell für den schon genannten Hotelbetrieb zu untersuchen und zu beschreiben. Wichtig dabei ist, dass die verschiedenen Typen in ihrem Verhalten unterschieden werden, sowie von den Kellnern und Kellnerinnen in deren Kriterien zu Erkennung der Gästetypen differenziert werden. Dies soll in den nächsten Kapiteln detailliert dargestellt werden.

6. Rolle und soziales Handeln

Ausgehend davon, dass man in der Gastronomie so viele Rollen spielt wie (fast) kein anderer Mensch, ist es notwendig, kurz eine Definition von der „sozialen Rolle“, sowie das „soziale Handeln“ darzustellen.

Das Soziologielexikon nach Reinhold beschreibt die soziale Rolle als „die zentrale Kategorie der Soziologie, bezeichnet die Summe der Verhaltenserwartungen, die an den Inhaber einer sozialen Position gestellt werden.“ (Reinhold, 2000: 541)

„Soziales Handeln liegt vor, wenn eine Handlung die allgemeinen Kriterien des Handelns erfüllt und sie sich zusätzlich auf andere Personen oder Gruppen richtet, wenn es seinem Sinne nach auf andere bezogen ist.“ (Reinhold, 2000: 250)

Dies zur Einführung und zum besseren Verständnis der sozialen Rolle und des sozialen Handelns. Folgend finden sich detaillierte Darstellungen an Forschungsbeispielen, um die zu definierenden Begriffe deutlich zu machen, in welchem Sinne diese zu verstehen sind.



Abbildung 6

7. Einführend das Gastronomieleben

Manchmal besucht man ein Lokal allein, aber auch mal mit Freunden oder mit seiner Familie. In Bezug auf die soziale Rolle, die man dabei spielt, ist es wichtig mit wem und wie ich ein Lokal betrete

Auch für den Kellner ist es ein Zeichen wie er oder sie einen behandeln oder was sie von dem Kellner oder der Kellnerin als Gast erwarten.

Schon als Kind war es spannend für mich, meine Eltern bei ihrem Beruf zu beobachten. Dabei galt mein Interesse dem Gastzimmer, in dem sich die unterschiedlichsten Gästetypen einfanden.

Dort trafen sich einheimische Stammgäste, Ausflügler, Pilger, Wanderer, Familien, Arbeiter, Angestellte und noch viele mehr. Natürlich habe ich als Kind den Zusammenhang von verschiedenen Gesprächen nicht verstanden und so komme ich auf die Gegenwart zu sprechen.

Gestern war Sonntag der 31. August 2008, - ein typischer Sonntag.

„Ich habe Frühdienst, das heißt, dieser beginnt um 7:00 Uhr früh. Sämtliche Vorarbeiten sind zu verrichten, bevor der erste Gast zum Frühstück erscheint. Ich beeile mich, da ich bemüht bin, den Gästen den Morgen so angenehm wie möglich zu gestalten, ich lege eine Klassik CD ein, von Mozart bis Verdi – alle sind auf der Platte. Um 8 Uhr kommt meine Kollegin in den Dienst, ich bitte sie die Hausgäste im Restaurant zu bedienen und ich kümmere mich um das Gastzimmer.

Da kommt auch schon der erste Stammgast, Herr Rudolf, ein älterer Mann aus dem Ort, der immer alle Tageszeitungen, die aufliegen, liest. Er hört sehr schlecht und so erhebe ich meine Stimme lauter als sonst und rufe ihm zu: „Guten Morgen Herr Rudolf, ein Flascherl Bier, wie immer?“ Mürrisch antwortet mir Herr Rudolf: „Ja, so wie immer, wo sind die Zeitungen?“

Ich bringe ihm das Bier aus der Flasche, denn Herr Rudolf meint, er kann in der Früh nicht das Bier aus dem Fass trinken, da es ja über Nacht nicht benutzt wurde und dann der Rest, der in der Leitung bleibt, genau sein Bier ausmachen würde. Deshalb kann er das Bier aus dem Fass nicht trinken. Ich habe seine Meinung noch nie revidiert, er soll sein Bier aus der Flasche haben, wenn er es so möchte. Wenig später treffen die ersten Einheimischen ein, die nach der Sonntagsmesse ein Glas Wein, Bier oder Kaffee trinken möchten.

Auffallend dabei ist, dass Frauen und Männer nie gemischt beisammen sitzen, sondern getrennt.

Um 10 Uhr treten die Schnapser ein, die sich jeden Sonntag treffen, um ihre sonntäglichen Bummerl zu spielen. Ich weiß, dass man bei den werten Herren besonders auf die Gläserformen Acht geben muss. Denn die meisten von ihnen möchten aus einem Bierglas mit Balkon trinken, was wiederum bedeutet, aus einem Bierglas mit Henkel.

Das Gastzimmer ist inzwischen voll mit Gästen, es ist laut, es wird gestritten, diskutiert, Weisheiten werden ausgetauscht und vieles mehr.“

Dieser Auszug des Beobachtungsprotokolls sollte einmal mehr zeigen, welche Buntheit das Leben in der Gastronomie mit sich bringt, wie umgänglich der Mensch als Kellner ist, damit man auf den jeweiligen Gästetyp eingehen kann und die kleinen Details für den Kellner und die Kellnerin sichtbar werden.

Jörg Böhnke spricht davon, dass der Mensch ein natürliches Bedürfnis hat unter anderen Menschen zu sein. „Der Mensch ist als ein soziales Wesen auf Sozialkontakte zu anderen Menschen angewiesen.“ (Böhnke, 2005: 21)

Besonders, wenn es älteren Menschen nicht gut geht, sie Sorgen haben oder sie Ablenkung suchen, dann trifft man diese Menschen oft in Gasthäusern, wie es das nächste Beispiel meiner Untersuchungen zeigen wird.

„Frau Lisl ist etwa 80 Jahre alt und schreibt gerne Mundartgedichte, sie hat kurzes weißes Haar, trägt eine Brille und spaziert mit ihrem Hausfreund, dem Gehhilfe-Stock, durch den Ort. Sie hat vor 3 Jahren ihren Mann und vor einem halben Jahr ihren Sohn verloren. Schon in ihrer Jugend hatte sie es nicht leicht und war stets eine Kämpfernaut, die man auch im Wirtshaus nicht zu übersehen vermochte, wenn sie mit den werten Herren Karten spielte und diese dabei besiegte und sie als Gewinnerin aus der Schlacht zog. Es wird im Ort sehr hoch angesehen, wenn ein Mann mit einer Frau Karten spielt, normalerweise spielen nur Männer untereinander und Frauen werden zum Spiel nicht zugelassen. Aber bei Frau Lisl ist das etwas anderes. Frau Lisl erzählt mir bei einem Glas Rotwein, dass sie sich nach dem Tod ihres Sohnes zusammenreißen musste, sie will doch leben, aber am Abend kommen so viele Gefühle wieder hoch, dass sie es allein nicht aushält. Sie hat auch keinen unmittelbaren Nachbarn, mit dem sie reden könnte, deshalb gehe sie am Abend „unter die Leut‘“. Sie fühlt sich auch dann nicht einsam, so sie allein an einem Tisch sitzt und keine unmittelbare Gesellschaft hat, aber sie fühlt sich wohl.“

Dies Beispiel bestätigt einmal mehr die Behauptung von Böhnke, dass der Mensch als soziales Wesen auf die Sozialkontakte zu anderen Menschen angewiesen ist.

8. Die talentiertesten Schauspieler der Welt

Ob Hollywood eine Ahnung hat, wo die besten Schulungen für Schauspiel stattfinden?

Man kennt keinen Schauspieler, der seine Rollen derartig hervorragend spielen kann, wie der Wirt oder Kellner in der Gastronomie oder Hotellerie.

Mal übernimmt dieser die Rolle des Entertainers, des Psychologen, des Zuhörers, des besten Freundes, des Diplomaten, des Weltverbesserers oder des kaufmännisch geschickten Unternehmers.



Abbildung 7

Die Rollen des Kellners können sich innerhalb weniger Minuten verändern.

Aus dem Gespräch mit dem Chef des Gasthauses/Hotels lässt sich dies besonders hervorheben:

„Ich arbeite hier schon seit gut 25 Jahren, aufgrund dessen, dass meine Frau den Betrieb ihrer Eltern übernommen hat, aber das haben wir bereits besprochen. Ja, das stimmt mit dem Übernehmen verschiedener Rollen und dass man damit unter anderem ein guter Schauspieler ist. Oft ist es nötig die Gäste zu unterhalten, ob mit Witzen oder das gesungen wird. Das Singen lass ich lieber sein, da ich absolut nicht musikalisch bin.

Manchmal hört man Gästen einfach zu, man hört sich ihren Kummer, ihre Sorgen an oder man versucht in Diskussionen die Welt, zusammen mit dem Gast, zu verbessern.

Auch wenn ein Gast einem behandelt, als ob man als Mensch nichts Wert sei, muss man doch höflich sein, seine Gedanken so weit unter Kontrolle haben, dass man jetzt nicht das sagen kann was man eigentlich denkt, aber im Laufe der Jahre lernt man ja dazu.

Deshalb entwickelt man langsam aber doch ein „Wurschtigkeitsgefühl“, man steht dann über manchen Dingen.

Oder wenn es Raufereien gibt zu späteren Stunden, bzw. das merkt man schon viel früher, wenn sich etwas anbahnt, dann versucht man sofort zu handeln, entweder vom Thema abzulenken oder die beiden aus dem Lokal zu werfen. Am besten haben Frauen, also Kellnerinnen, die Situation im Griff, das heißt noch vor der Rauferei die Raufbolde zu beruhigen. Männer hören in dem Fall lieber auf Frauen, aber wenn die Rauferei schon

begonnen hat, dann ist es doch besser, wenn ein Mann eingreifen kann, bzw. bei schwerwiegenden Fällen ruft man die Polizei zu Hilfe.

Besonders in unserem kleinen Ort kennt man viele Gäste persönlich. Sie sind Freunde, Bekannte oder Verwandte. Ich denke durch die persönlichen Begrüßungen, oder dass man nach einer gewissen Zeit schon weiß, was ein Stammgast gerne trinkt oder aus welchem Glas der Gast gerne sein Bier, seinen Wein oder sonst was trinkt, macht vieles aus, ob ein Stammgast wiederkommt.

Manche suchen permanent den Kontakt zu ihrer Lieblingsbedienung, oder manche Gäste brauchen bei einfachen Dingen, wie einer Tischreservierung, die Ansprache mit der Wirtin oder dem Wirt. Früher war das Gasthaus oder der Wirt das Kommunikationszentrum, das heißt im Wirtshaus sind alle Neuigkeiten ausgetauscht worden. Heute ist das ein wenig anders.

Ein Kellner und eine Kellnerin, sowie der Wirt oder die Wirtin haben ein hervorragendes Gedächtnis, man kennt fast jeden Gast mit Namen und kennt deren Getränke, die sie immer trinken. Manchmal kann es allerdings vorkommen, dass man ein Gesicht vergisst und der Gast begrüßt einen schon so freundlich und spricht mit einem als ob man sich schon Jahre kennen würde, da versucht man das Vergessene zu überspielen und taucht in eine neue Serie der Schauspielerei ein. Es kommt nur äußerst selten vor, dass ein Gast das Unbehagen des Wirten oder des Kellners wahrnimmt. Wenn der Gast das Lokal dann verlässt, versucht man herauszufinden, wer dieser Gast war. Das ist immer sehr lustig und endet meist mit Gelächter.

Meist kann man schon beim ersten Anblick des Gastes feststellen, um welchen Typ Gast es sich handelt. Gestik, Mimik, Körpersprache und manchmal auch Kleidung geben darüber Auskunft.

Besonders wichtig ist es für unsere Stammgäste, welches Personal wir haben. Also in Wahrheit stellen nicht wir unser Personal ein, sondern unsere Stammgäste, die vorwiegend aus älteren Einheimischen bestehen.“

Das Gespräch ist äußerst interessant, wenn man bedenkt, wie die Personalaufnahme von statten geht. Aus Gesprächen mit Kellnern in diesem Betrieb möchte ich die älteren einheimischen Stammgäste, „weiser Senat“ nennen. Auf die Frage, warum sie die älteren Einheimischen Stammgäste so nennen, konnte mir niemand so recht Antwort geben, außer, dass es sich hier nicht um böses Gedankengut handle.

Somit beobachten der Wirt und die Wirtin das Geschehen sehr genau, wenn ein neuer Kellner oder eine neue Kellnerin aufgenommen wird. Wie reagiert der „weise Senat“?

Wenn der Neue oder die Neue in Gespräche mit einbezogen wird oder der „weise Senat“ gegenüber dem Wirten oder der Wirtin selbst ihre Ablehnung oder Zustimmung kundtun.

Die Prozedur dauert nicht einmal einen Arbeitstag lang, dann hat der Senat entschieden, bleiben oder gehen!

Neben diesem Kriterium muss ein neuer Kellner oder eine neue Kellnerin äußerst freundlich sein, schnell arbeiten, sauber arbeiten, ehrlich und flexibel in den Arbeitszeiten sein und ein guter Schauspieler oder eine gute Schauspielerin sein!

9. „Nutznießler“ Gastronomie

Davon ausgehend, dass man hier nicht urteile, aber jenen Vorurteilen mit folgenden Forschungsergebnissen entgegen zu wirken, bestätige folgender Befund.

Oftmals wurde und wird die Gastronomie oder die Tourismusbranche als Nutznießler degradiert. Nutznießler in dem Sinne zu verstehen, die Gäste auszunehmen oder Kapitalisten im engeren Sinne zu sein.

Vor allem Medien haben zu diesem Ruf beigetragen, dass es sich bei Wirten um die unmissverständliche Definition der verantwortungslosen Nutznießler handle.

Man schenke, ohne darüber nachzudenken, an Kinder Alkohol aus oder sei nicht darauf bedacht, dass der Gast, der zu viel getrunken hat, wohlbehütet nach Hause komme.

Es ist allerdings nicht auszuschließen Ausnahmefälle zu finden, aber in dieser speziellen Analyse, kann das Gegenteil bewiesen werden.

Dazu folgen ein Auszug aus einem „ero-epischen“ Gespräch mit der Wirtin, sowie eine verdeckte Beobachtung als Kellnerin. Lassen sie mich mit letzterem beginnen:

„Heute ist der 3. September 2008, die Wirtin und ich haben Schlussdienst. Ich überlege und denke nach, ob es heute noch länger dauern wird. Nach einigen Minuten wird mir klar, dass wir heute das einzige Lokal sind, das noch offen hat und wir bestimmt noch Besuch bekommen, auch von Gästen, die sonst nicht unsere Lokalität aufsuchen.

Es dauert auch nicht lange und ein paar Jugendliche kommen in das Gastzimmer, welches im Jahre 1982 mit einer wunderschönen geschnitzten Holzdecke renoviert worden war, lediglich die rot-weiß-karierten Vorhänge und diverses Dekor, werden von Jahr zu Jahr erneuert, um den heimeligen Charakter dieser Stube beizubehalten.

Zwei Mädchen und zwei Burschen treten ein. Auffällig ist, dass die beiden Mädchen etwas torkeln und die Burschen sie mit Witzen und Blödeleien bei Laune halten. Wo die vier vorher waren, dass kann ich nicht sagen, aber sie haben mit Sicherheit Alkohol getrunken, denn als eines der beiden Mädchen an mir vorbei torkelt, kann ich ihren Atem riechen, der sehr stark nach schnapshaltigen Getränken riecht.

„Na wos is, bring a Runde Barcardi Cola!“, ruft einer der Burschen. Die Mädchen scheinen seinen Befehlston gut zu finden und kichern. Die Wirtin tritt an den Tisch und sagt: „Grüß Gott, heißt, dass, wenn man ein Lokal betritt.“ „Gstö di net so au, bring wos zum trinken!“, meint der andere Bursche. „Zuerst einmal, wo sind die Ausweise, wie alt seid ihr?“, meint die Wirtin.

Sichtlich in die Enge getrieben, wie eine Herde Schafe die vor einem Gewitter unter einem Baum versuchen Schutz zu suchen, winden sich die vier aus dem Lokal.“

Wo haben sich die Jugendlichen, die mit Sicherheit unter 16 Jahre alt waren, so betrunken? An einem Geheimversteck, zu Hause die Minibar der Eltern ausgetrunken?

Die Jugendlichen haben also das Lokal verlassen. Es dauert nicht lange und andere Gäste besuchen die Gaststätte. In einer ruhigen halben Stunde beginne ich ein Gespräch mit der Wirtin:

„Siehst du, und wenn es dann heißt die vier Jugendlichen sind hier bei uns als letztes gesehen worden, heißt es wieder, die haben bei uns Alkohol getrunken, wir haben sie betrunken gemacht, wir sind verantwortungslos und ausschließlich auf Umsatz bedacht und nicht mehr. Natürlich kontrollieren wir die Ausweise Jugendlicher, das Personal ist auch unterrichtet, wie du weißt, dass wir keinen Alkohol an Minderjährige ausschenken. Es passiert nicht zum ersten Mal, dass Jugendliche kommen und schon betrunken sind, bei uns nichts bekommen haben, betrunken zu Hause ankommen sind und die Kinder erzählen dann zu Hause sie, waren beim Wirten. Der Schuldige ist also dann der Wirt.

Aber auch wenn wir sehen ein erwachsener Gast ist so betrunken, dass dieser kaum mehr stehen kann, dann bekommt dieser auch nichts mehr zu trinken. Es ist nicht nur einmal passiert, dass ich Stammgästen den Autoschlüssel weggenommen habe, damit diese nicht mehr fahren, oder dass ich manche schon zur späten Stunde nach Hause gefahren habe.“

10. Menschen und ihre Vielfalt

Besonders im Sektor des Tourismus ist es für die Menschen, die in diesem Beruf arbeiten, wichtig, dass diese ihre Gäste in ihren Erwartungen genau definieren können. Eine pensionierte Kellnerin, Frau Ilse, sie hat langes blond gefärbtes Haar und kleidet sich heute noch gern in den Farben des Kellners - schwarz-weiß - erzählt dazu:

„Gäste sind wie eine Schublade mit Socken, die einen sind einfarbig, die anderen kariert, andere wieder gestreift oder mit Mustern bestickt. So ist es bei Gästen auch, manche sind freundlich, manche sind überheblich, oder sie haben keine Tischmanieren oder sind gesellig und interessieren sich für einen als Menschen. Anfangs war es nicht so leicht, dass man die Gäste in Socken einteilen kann, aber nach kurzer Zeit, lernt man in diesem Beruf sehr schnell, man kann schon beim ersten Augenblick erkennen, um welchen Typ Socke es sich handelt. Wobei der „karierte Gast“ wahrscheinlich der Schwierigste ist, dem kann man nichts recht machen, entweder man lächelt zu viel oder zu wenig, das Essen ist zu heiß oder zu kalt, das Fleisch zu hart oder zu weich und vieles mehr. Bei diesem Typ, ja, da muss man einfach über ihn hinweg sehen. Manchmal fällt das leichter, manchmal aber auch nicht, dann hab ich immer ein Stamperl geleert. Da wurde mir dann warm ums Herz und dann konnte ich wieder normal weiterarbeiten.“

Eben dieses Beispiel zeigt, wie ambivalent die Arbeit mit dem Gast ist, es jedem Recht zu tun ist schwer. Nunmehr sind das Benehmen und die Manieren eines Gastes gegenüber der Bedienung von immenser Bedeutung. Der Gast bezahlt eine Leistung und erwartet, dass die Bedienung dieser bezahlten Leistung gerecht wird.

Girtler schreibt über das Benehmen gegenüber Kellnern: „Ähnlich problematisch ist auch das Benehmen gegenüber Kellnern und sonstigen Angestellten, die eine dienende Funktion haben. Deren Aufgabe ist es, den Leuten, die sie zahlen, in einer Weise zu begegnen, dass diese glauben mögen, sie seien von einer hervorragenden Qualität und Vornehmheit. Das Selbstwertgefühl steigert sich und der Hofierte ist bereit, für die Gefälligkeit einer feinen Behandlung auch zu bezahlen.“ (Girtler, 2002:147)

11. Über den Umgang mit dem Gast

Soll es Regeln für den Umgang mit dem Gast geben? Sind dies die Dinge, die einem als Kind von den Eltern mitgegeben werden, oder ist es gar angeboren?

Es genüge dazu ein bisschen schauspielerisches Talent und gute Erziehung, sowie die Kunst viel Gesagtes nicht ernst zu nehmen, um das eigene Gemüt, sowie das des Gastes nicht weiter zu strapazieren.

Adolph Freiherr Knigge widmete sich in seinem Buch „über den Umgang mit den Menschen“ einem Kapitel, das „über den Umgang mit Leuten von verschiedenen Gemütsarten, Temperamenten und Stimmungen des Geistes und Herzens“, informiert. (Knigge, 2004: 86)

Die Antwort auf den Umgang mit dem Gast sei nichts leichteres, als stets bemüht und fleißig in seinem Beruf zu sein. Jedermann Recht zu tun ist sehr schwierig und wird kaum gelingen.

Frau Ilse meint dazu:

„Der Gast ist König, aber nur so lange dieser sich auch so benimmt.

Ich möchte freundlich behandelt werden, also werde ich mein Gegenüber auch freundlich bedienen und meine Arbeit gut machen, damit der Gast zufrieden das Haus verlässt und vielleicht sogar wieder einmal kommt, um sich den Bauch voll zuschlagen oder den Durst zu stillen.“

Zusätzlich kann man davon ausgehen, dass der Gast eine Erwartungshaltung gegenüber der Bedienung hat. Im Bereich der Gastronomie kann man von folgenden Erwartungen ausgehen:

„Kann-Erwartung: Erwartung, etwas zu tun, was über das unbedingt Notwendige hinausgeht.

Soll-Erwartung: Nicht unbedingt rechtlich festgelegte Pflichten eines Rollenträgers.

Muß-Erwartung: Rechtlich festgelegte Pflichten eines Rollenträgers.“

(Arbeitsgruppe Soziologie, 2004: 42)

Eine Kann-Erwartung für den Gast könnte sein, dass ein besonderer Wunsch des Gastes, zum Beispiel die Reservierung von Theaterkarten von der Rezeptionistin für den Gast erledigt wird. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass dies die Rezeption macht, ist aber eine Kann-Erwartung, die den Gast zufrieden stimmt. Unter dem Gesichtspunkt einer Soll-Erwartung wie sie hier definiert ist fällt zum Beispiel, dass der Kaiserschmarren nicht selbst vom Koch zubereitet werden muss, sondern eingekauft wird, wie beispielsweise das Fleisch zur Weiterverarbeitung.

Eine rechtlich festgelegte Pflicht eines Rollenträgers ist der Vertrag, wenn ein Zimmer mit Hilfe einer Buchungsbestätigung reserviert wird. Damit hat zum einen der Gast die Bestätigung, dass er ein Zimmer zur Übernachtung gebucht hat und das für ihn auch frei ist und zum anderen hat der Hotelier die Bestätigung, dass ein Gast hier seine angebotene Leistung in Anspruch nimmt und er damit Geld verdient.

12. Kriterien zur Gästetyperkennung

Auffallend in diesem Kapitel der Kriterien zur Gästetyperkennung ist, dass bei den Gesprächen mit Kellnern und Kellnerinnen, sowie mit den Wirtsleuten, immer wieder die Gestik, Mimik, Köpersprache, verbale Sprache und zum Teil die Kleidung des Gastes eine wesentliche Rolle spielt.

Wenn der Gast zur Tür herein tritt, welches ist der ausschlaggebende Punkt, dass ein Kellner oder eine Kellnerin weiß, um welchen Typ es sich handelt? Eine Beobachtung am 8. Juli 2008 findet sich dazu im Protokoll, dort heißt es:



Abbildung 8

„Heute ist ein sehr schöner Tag und es ist furchtbar heiß. Ich schwitze schon ohne mich zu bewegen. Zwei Damen, ich schätze sie zwischen 80 und 85 Jahre alt kommen in den Gastgarten und suchen einen geeigneten Tisch. Alle Tische sind frei, wenn es heiß ist spüren wir das auch am Geschäftsgang, die meisten Leute sind zu Hause oder am See und machen nur sehr ungern einen Ausflug mit dem Auto.

Ich denke die beiden Damen sind aus der Stadt, ihre Sprache und ihre Kleidung sind untypisch für ältere Damen vom Land. Schon als ich sie gesehen habe, denke ich die Damen sind bestimmt keine einfachen Gäste. Sie gestikulieren ständig mit beiden Armen und verziehen die Mundwinkel. Auf die Frage, ob ich denn behilflich sein könnte, winkt eine der Damen ab und wendet sich, ohne mich eines Blickes zu würdigen, wieder ihrer Freundin zu. Der geeignete Tisch findet sich nach 15 Minuten, nachdem jeder Tisch im Garten genauestens untersucht worden war. Endlich nehmen sie Platz und bestellen zwei gemischte Eisbecher.“

Dieser Befund sollte deutlich machen, dass die Körpersprache, die Gestik, die Mimik und teilweise auch die Kleidung der Gäste ausschlaggebend für die Gästetyperkennung sind.

12.1 Die Körpersprache

„Die Körpersprache ist die elementarste Sprache der Menschen, nicht das Wort. Wir können uns noch so gewählt ausdrücken oder lügen wie gedruckt: unser Körper verrät uns. Die Körpersprache enthüllt unseren Charakter und offenbart unsere Bedürfnisse und Gefühle.“

(<http://www.gilthserano.de/personality/body/0001.html>)



Abbildung 9

„Gäste, die mit gebückter Haltung oder die Hände gefaltet haben, wenn sie bei uns ins Haus kommen, zeigen, dass sie Ruhe suchen oder auch nicht den Mut haben, mit dem Kellner oder der Kellnerin in das Gespräch zu kommen. Manchmal haben diese Gäste einen Hund dabei. Ein Hund erleichtert es, mit Fremden ein Gespräch zu beginnen. Wenn es dann heißt: „Der ist ja lieb, da holen wir gleich eine Schüssel Wasser, du bist sicher durstig. Wie alt ist er denn? Was ist das für eine Rasse?“ Diese Gäste sehen etwas „verloren“ aus. Sie wissen nicht wohin und sprechen sehr leise und sehr langsam.“

Somit lassen sich die trivialsten Regeln der Körpersprache auf die Gästetyperkennung transformieren.

12.2 Die Gestik und Mimik

Besonders dieses Kriterium zeigt, wie feinfühlig die Kellner und Kellnerinnen sein müssen, damit sie den Gästetyp, mit dem sie es hier zu tun haben, erkennen können. Unter der Annahme, dass das Personal keine einschlägigen Seminare besucht hat, die einem lehren, wie man die Gestik und Mimik der Menschen interpretiert, sei es eine besondere Leistung, dieses Kriterium so zu deuten, damit man weiß, welcher Gästetyp zu versorgen ist. Dazu findet sich folgendes im Gesprächsprotokoll:



Abbildung 10

„Wenn Gäste beim Betreten des Lokals die Gestik eines Läufers imitieren, also geradezu in das Lokal und sofort zu einem Tisch laufen, schnurstracks, sie sich nicht einmal umsehen, wo sie eigentlich sind, das sind die ungeduldigsten Gäste. Oftmals suchen diese Gäste sofort die Arbeitsplätze der Kellner und suchen dort nach der Karte oder sie gehen, noch bevor sie bestellt haben, zum Salatbuffet.“

Andere wieder lächeln beim Betreten mit einem verhaltenen Lächeln, das wiederum interpretieren wir als schüchternes Lächeln, das heißt, wenn dieser Gast versucht höflich zu wirken, es aber in seiner Sprechweise nicht ist, dann sind wir noch höflicher als sonst, das scheint diesem Gästetyp in seiner Verhaltensweise zu helfen, damit er sich wohl fühlt. Zu diesen Typ sagen wir unter uns oft: Der kann ja net aus seiner Haut raus. Er is so wiara is!“

12.3 Verbale Sprache

Besonderes Augenmerk liegt hier auf dem Sprechverhalten des Gastes. Ein Sprichwort sagt: „Der Ton macht die Musik“. Das langsame, das schnelle, das leise, das laute, das freundliche, das unfreundliche Sprechen der Gäste zählt ebenfalls zur Gästetyperkennung. Ein freies Gespräch mit der Wirtin stellt folgendes dar:

„Menschen, die leise sprechen, sowie wenn die Körpersprache ein gebücktes „leidendes“ Menschlein zeigt, dann ist dies ein Gast, der mit Vorsicht zu genießen sein wird. Das meine ich keinesfalls abwertend, sondern, dieser Gast soll nicht unterschätzt werden. Nehmen wir an, der Gast war mit dem Essen nicht zufrieden, ist dieser nicht ein Typ, der sich beschwert und uns darauf aufmerksam macht, damit wir uns verbessern können, sondern dieser schweigt und erzählt es seinen Freunden und Bekannten, dass bei uns das Essen nicht gut ist. Schlechte Mundpropaganda kann sehr viel Schaden anrichten. Ein Gast, der schnell und hektisch spricht, so dass man diesem oft nicht folgen kann, verlangt auch sein schnelles Essen und es soll stets ein Kellner für ihn allein parat stehen, damit die Wartezeiten nicht zu lange sind. Ein Gast, der ruhig und zuvorkommend das Lokal betritt, dieser hat Zeit. Viel Zeit. Er liebt ausgedehnte Gespräche, genießt sein Essen und möchte wie ein König behandelt werden.“

Somit kann man davon ausgehen, dass die verbale Sprache ein entscheidendes Folgekriterium zur Gästetyperkennung darstellt. Dr. Roland Girtler sieht Sprache „als Mittel sozialer Distanz“. „Zum Benehmen gehört auch die Sprache, sie ist ein ungemein wichtiger Symbolbereich. Ähnlich wie mit der Kleidung kann man durch die Sprache, nämlich durch den Gebrauch bestimmter Ausdrücke, durch den Umfang eines bestimmten Vokabulars und durch die Betonung einzelner Wörter, andere Anwesende darüber informieren, wie man gesehen werden will, von welcher vornehmer Herkunft man ist, welchen feinen Lebensstil man sich verpflichtet fühlt, welcher sozialen Gruppe man sich sprachlich zuordnet, was man von

der betreffenden Gesellschaft, in der man sich bewegt, hält und schließlich wie man behandelt zu werden wünscht.“ (Girtler, 2002: 153)

12.4 „Kleider machen Leute“

Gottfried Kellers Novelle „Kleider machen Leute“ stellt heute ein Sprichwort dar, welches beinahe jedes Kind kennt. Wie zuvor schon erwähnt, meint Girtler, dass die Sprache, als auch die Kleidung zur sozialen Abgrenzung dient.

Menschen zeigen bewusst oder teilweise unbewusst, dass sie sich mit ihrer Kleidung von anderen Gruppen abgrenzen wollen, durch spezielle Marken oder anderen Symbolen.

Manche Personen von narzisstischer Natur behaupten sogar: die Kleidung - unsere zweite Haut. Sei es drum!

Vor allem in diesem Kapitel soll festgehalten werden, dass die Kleidung der Gäste nicht als Hauptkriterium gesehen werden darf. Dieser Punkt trägt hauptsächlich zur sichtbaren Typerkennung bei, das heißt, ein Gast mit Wanderschuhen und Rucksack, würden den Schluss zulassen, dass es sich um einen Wanderer als Gast handelt. Dies ist bestimmt überspitzt formuliert, dennoch soll man dieses Kriterium nicht unterbewerten. Obwohl meine Beobachtungen den Befund zulassen, dass ein Arbeiter als Gast und eine ältere Dame aus der Stadt in ihrer Verpflegung differenzierter behandelt werden. Dabei muss dennoch festgehalten werden, dass nicht einer der beiden Typen minderwertiger behandelt wird, aber eben differenzierter.

Dabei wird speziell auf die Erwartungen des Gastes eingegangen. Ein Arbeiter hat nicht viel Zeit und verlangt sein Essen schnell und ebenso schnell verlässt dieser das Lokal wieder.

Eine ältere Dame aus der Stadt möchte sich gern etwas unterhalten. Hat mehr Zeit als zum Beispiel der Arbeiter und isst eventuell noch ein Dessert.

Wobei dies folgendes Gesprächsprotokoll bestätigt:

„Die Kleidung eines Gastes ist nicht immer ausschlaggebend, damit ich sagen kann, das ist ein schwieriger Gast oder ein Gast mit wenig Benehmen. Ich kann oft an der Kleidung erkennen, um welchen Gast an sich es sich handelt. Zum Beispiel dicke Stiefel mit Schmutz und eine Latzhose, das wird ein Arbeiter sein. Eine Dame mit frisch toupierten Haaren und eventuell in Tracht mit viel Schmuck, das wird eine Dame aus der Stadt sein. Beide haben verschiedene Erwartungen von uns als Wirten. Der Arbeiter möchte schnell sein Essen, er hat

ja nicht lange Pause und keine Zeit für andere Dinge, wie ein ausgedehntes Gespräch, wie zum Beispiel die ältere Dame aus der Stadt.“

Dieses Resultat zielt darauf ab, dass nunmehr die Kleidung eines Gastes oftmals lediglich den Typ an sich feststellen lässt und nicht den eigentlichen Typ mit seinen vielen unterschiedlichen Facetten.

13. Resümee der Kriterien zur Gästeerkennung

Zusammenfassend lässt sich behaupten, dass die Kriterien zur Feststellung der Gästetypen in einen ambivalenten Verhältnis stehen, sozusagen aus einer Mixtur der Körpersprache, Gestik, Mimik, Sprache und teilweise der Kleidung bestehen.

Ein Kriterium allein ist nicht aussagekräftig genug im Hinblick zur Feststellung des Gästetyps. Jedes Kriterium im Zusammenspiel mit einem oder mehreren anderen kann Aufschluss darüber geben, um welchen Typus es sich handelt. Dabei bedienen sich die verschiedenen Kriterien einzelner Eigenschaften, die je nach Typus variieren können. Zum Beispiel der gebückte und leise sprechende Gast oder der hektische und schnell sprechende Gast.

Anschließend werden die Gästetypen beschrieben, dabei werden die Kriterien zur Gästetyperkennung noch deutlicher hervortreten.

14. Gästetypen

Besonders die verschiedenen Gästetypen, die im Laufe der Forschungen aufgetreten sind werden in diesem Kapitel dargestellt, dabei werden Auszüge aus dem Gesprächs- und Beobachtungsprotokoll als anschauliche Ergebnisse und Erläuterungen dienen. Manche Hauptgruppen von Gästen werden wiederum in kleine Untergruppen unterteilt. Wichtig bei dem Verständnis dieser Analyse ist es, dass sowohl Mischformen der Gästetypen, sowie die spezielle Beschreibung des Typus an sich auftreten können und sollen, damit die Buntheit des Tourismus hervorgehoben werden kann.

Beginnend bei dem Typus des einheimischen Gastes, des schwierigen Gastes, der Familie als Gast bis hin zum Lieblingsgast, werden deren Vielfalt der Wünsche, Erwartungen, Bitten und Manieren dargestellt.

Keiner gleicht unbedingt dem anderen Typ, gemeinsam jedoch ergibt sich ein Artenreichtum, wie in keinem anderen Territorium.

Die anschließenden Kapitel sind der Versuch die Gästetypen in diesem niederösterreichischen Dorf zu beschreiben. Außerdem soll weiters festgehalten werden, dass ich jenen Menschen, die ich im Laufe meiner Untersuchungen kennen lernen durfte meinen größten Respekt und Dankbarkeit erweisen möchte.

14.1 Der einheimische Stammgast

Türnitz ist ein kleiner Ort, eingebettet in einen Talkessel, bewohnt mit knapp 2000 Einwohnern. Das Jahr 2008 ist ein besonderes Jahr für den Hotelbetrieb „Goldener Löwe“, denn die Gaststätte besteht achtzig Jahre, von der nun jetzigen dritten Generation geführt.

Der einheimische Stammgast ist der Gast, der einen Betrieb wohl am längsten begleitet und mit seinen regelmäßigen Besuchen beehrt, aber wohl auch der kritischste. Wie in dieser Analyse schon einmal erwähnt, nimmt dieser Gästetyp eine wesentliche Rolle in der Personalpolitik ein, wie folgende Aufzeichnung belegen wird:

„Bei uns hat ein Kellner zwei Wochen Probezeit, um zu sehen, ob einerseits dem Kellner die Arbeit zusagt und zum anderen, dass wir und die einheimischen Stammgäste sehen, ob sich der Kellner gut anstellt. Es dauert kaum zwei Tage, ist schon fix, wie die Stammgäste entschieden haben. Vor allem Freundlichkeit, ein offenes Ohr und bald zu wissen, was ein Gast trinkt und wie der Gast heißt spielt eine wichtige Rolle beim Einstellungsverfahren.“

Auffällig ist die feste Sitzordnung der einheimischen Stammgäste und die Pünktlichkeit in der sie das Lokal betreten. Es scheint, als ob es sich hier um ein Ritual und um eine gewisse Hierarchie handelt.

„Ein Ritual setzt also Symbolbenutzung bei der Bewältigung von Situationen voraus. Rituelles Handeln konstituiert und aktiviert sozialen Sinn, es verdeutlicht normative Gesamtorientierungen.“ (Reinhold, 2000: 537) Dabei kann man davon ausgehen, dass sich das tägliche Ritual in einer ungeschriebenen Norm darstellen lassen kann. Besonderes Augemerkt sei hier auf die feste Sitzordnung gelegt.

Würde ein Sitzplatz, der bereits vergeben sein sollte, besetzt sein, kann dies mit einer „Trotzreaktion“ des Gastes reglementiert werden, wie folgender Auszug des Beobachtungsprotokolls zeigt:

30. Juni 2007: „Heute trete ich meinen Dienst schon wieder in der Früh an, das heißt Dienstbeginn 7:30 Uhr, ich muss mich um das Buffet kümmern und Mise en place - Arbeiten erledigen, damit ich nicht in Stress komme und die Gäste sofort ihre Bestellung erhalten.

Am Vormittag weiß ich immer genau was mich an Stammgästen erwartet. Ich muss nicht einmal auf die Uhr sehen und trotzdem weiß ich, wann der erste Gast den Raum betreten wird.

Um Punkt 8 Uhr betritt Fritz das Gastzimmer, der immer einen Verlängerten (er nennt es einen Frauentraum) und zwei Kornspitz mit Butter bekommt. Zum Kaffee darf kein Glas Wasser serviert werden, sollte das jemand noch nicht wissen, kann er durchaus ungehalten werden. Er sitzt immer an Tisch 2. Eine halbe Stunde später trifft Bert ein, der immer ein Achterl Rotwein bekommt. Er hat im Winter immer seine Jacke im Lokal an, im Sommer setzt er seine Sonnenbrille selbst im Lokal nicht ab und ist Kettenraucher. Herr Bert redet nicht viel und möchte nur in Ruhe gelassen werden.

Danach kommt Peter, er hat es ziemlich im Kreuz und trinkt vormittags immer seine vier Achterl Rotwein. Früher hat er viel mit mir gesprochen, heute nicht mehr, das liegt an seiner Krankheit. Er kann sich nicht an mich erinnern. Aber seinen Sitzplatz kennt er genau, denn jeder der Stammgäste hat einen festen Sitzplatz. Würde ein anderer an deren Platz sitzen, würden sie sehr beleidigt und ohne ein Wort wieder das Lokal verlassen und zwei bis drei Tage nicht wiederkommen.

Speziell Herr Herbert, der immer einen Tee Zitrone im Winter, ein großes Bier im Sommer trinkt, er ist sehr auf seinen Platz bedacht und bekommt auch immer spezielle Gläser.“

Hierbei handelte es sich um den einheimischen Stammgast. Dabei möchte ich näher auf Herrn Bert eingehen. Er ist ein kleiner Mann. Sein Kopf ist nur mehr spärlich mit Haaren bedeckt und er ist außerdem ein sehr ruhiger Gast. Herr Bert spricht fast nie etwas und ein Lächeln streift sein Gesicht nur flüchtig und äußerst selten. Wenn die gesamte Belegschaft der Stammgäste anwesend ist, dann scheint das Eis gebrochen. Herr Bert gerät oft in Rage, wenn das Gesprächsthema Politik und Sport auftaucht. Er weiß über viele Dinge Bescheid und wird auch um Rat gefragt, hauptsächlich gibt er dann seine Meinung zum Besten, wenn er direkt danach gefragt wird. Trotzdem ist er gerne im Wirtshaus, denn hier sucht er die Kommunikation und fühlt sich quasi daheim.

Der übernachtende Stammgast ist dem einheimischen Stammgast ähnlich, jedoch sei dieses Forschungsergebnis nicht unerwähnt. Frau Sommer verbringt schon lange Zeit ihren Urlaub in Tübnitz. Auffallend war, dass dieser Gast ein Teil der Familie zu sein scheint. Die

Wirtsfamilie, sowie das Personal haben Frau Sommer in ihr Herz geschlossen. Es interessieren uns das private Wohlbefinden, sowie die Sorgen der älteren Dame und man ist bemüht, dass es ihr auch nach dem Urlaub gut gehe. Dazu heißt es in einem Beobachtungsprotokoll:

„Heute fährt Frau Sommer nach Hause, sie ist 86 Jahre alt und kommt schon 45 Jahre nach Türitz auf Urlaub. Meist bleibt sie drei Monate hindurch, sie ist klein und ziemlich pummelig. Sie nimmt immer Vollpension, ihre Mahlzeiten werden klein gehalten, da sie der Meinung ist, dass sie sonst zu dick wird und sie könne nicht mehr so viel essen.

Sie sucht ständig die Ansprache des Personals und der Wirten, sie erzählt viel über den Krieg und die mehr oder weniger neue Lebenssituation in der sie nach eigener Aussage, gefangen ist, einem Altenheim in Wien. „Da sind viele alte Weiber und so viel Schmuck haben die oben! Wahnsinn! Unterhalten kann ich mich auch mit niemanden.“, erzählt mir Frau Sommer. Sie ist schon ein Teil der Familie geworden, als ich ein Kind war, ging sie oft mit meinem Bruder und mir spazieren. Sie ist eine einfache Frau, die viel erlebt hat.

Frau Sommer kommt wie immer um 8 Uhr frühstücken. Eine Portion Kaffee und zwei Stück Brot mit Butter und Marmelade genügen ihr. Der Abreisetag ist für Frau Sommer sehr hektisch, ihre Tochter aus Wien holt sie ab. Um 10 Uhr kommt ihre Tochter an die Rezeption und fragt äußerst unhöflich: „Wo ist meine Mutter? Ist die noch gar nicht hier, ist die noch immer im Zimmer?“ „Ja ich denke schon, vielleicht packt sie noch zu Ende.“, antworte ich ihr.

Wenige Minuten später kommen beide mit dem Personenlift in das Erdgeschoss zurück. Frau Sommers Tochter schleppt einen Koffer zur Tür hinaus. Völlig benommen versucht Frau Sommer ihrer Tochter hinterher zu kommen. Auf die Frage, ob Frau Sommer Hilfe brauche, kann sie mir kaum antworten, so außer Atem ist sie. Sie zittert am ganzen Körper. „Ich fühl mich heute gar nicht so gut, irgendwie ist mir komisch.“, klagt Frau Sommer. Ich versuche sie zu überreden, dass sie sich setzt und ich ihr ein Glas Wasser bringen darf. Dabei scheitere ich kläglich, denn ihre Tochter ruft von weiten nach ihr, wo sie bleibe.

Endlich am Parkplatz angekommen, muss Frau Sommer im Auto auf der Rückbank Platz nehmen. Es fällt ihr schwer, in das kleine, wenig geräumige Auto einzusteigen. Endlich hat sie Platz genommen. Ich strecke mich nach Hinten und umarme sie zum Abschied. „Wenn du etwas brauchst, dann bitte melde dich. Wir rufen dich heute Abend an, ob du gut angekommen bist.“, sage ich zu Frau Sommer. Tränen treten ihr in die Augen und ein leichtes Nicken verrät mir, dass sie mich verstanden hat und unendlich dankbar zu sein scheint“

14.2 Resümee: der einheimische Gast

„der einheimische Stammgast“
<ol style="list-style-type: none">1. stellt das Personal ein2. hat die Rolle eines Familienmitgliedes und/oder eines Freundes3. guter Service wichtig für die Auswahl des Stammlokals4. fester Sitzplatz von Bedeutung5. reglementiert durch Sanktionen

Nunmehr lässt sich festhalten, dass der Stammgast eine äußerst wichtige Position für einen Hotel- oder Gaststättenbetrieb hat.

Dieser Typus übernimmt teilweise die Funktion der Wirtsleute, da er bei der Personalpolitik in einem Betrieb von essentieller Bedeutung ist. Man sollte zugleich nicht unterschätzen, welche Bedeutung der Stammgast für den Wirten hat, da dieser nach geraumer Zeit die Rolle eines Familienmitgliedes annimmt.

Auffallend in den vorhandenen Untersuchungen war die Beziehung der Stammgäste mit den Wirtsleuten und umgekehrt. Sie behandeln einander wie alte Freunde, oder wie schon erwähnt, als ob es sich um ein Familienmitglied handle. Es interessiert, wie das Wohlbefinden des Gastes und des Personals ist, genauso wie die Sorgen, die einen gerade zu schaffen machen. Dabei kann man davon ausgehen, dass guter Service zum Erfolg des Betriebes beiträgt. „Guter Service ruft Wohlbefinden hervor. Hier kümmert man sich um mich. Hier bin ich gut aufgehoben. Hier nimmt man mich ernst. Dies ist der größte Luxus und seine Bereitstellung kostet am wenigsten.“ (Horovitz, 1992: 9)

Wichtig ist unter anderem die genaue Sitzplatzwahl, jeder Stammgast hat einen festen Sitzplatz. Es kann auch vorkommen, dass manch Stammgast durchaus erbost das Lokal verlässt, wenn sein Platz von einer anderen Person eingenommen worden ist. Dabei versucht dieser die „Straftat“ zu reglementieren. Dabei wird der Wirt bestraft, denn der Stammgast kommt daraufhin zwei bis drei Tage nicht in das Lokal. Mancher könnte meinen es handle sich hier um eine „Böswilligkeit“ des Gastes, denn der Wirt müsse dafür Sorge tragen, dass der Platz beispielsweise für Herrn Fritz frei sein muss, wenn dieser jeden Tag in das Lokal kommt. „„Böswilligkeit“ schließlich bedeutet, dass es Zweck delinquenten Handelns ist, andere Personen damit zu ärgern.“ (Lamnek, 2007: 161)

14.3 Der schwierige Gast

Bei diesem Typus kann man davon ausgehen, dass dieser immer in Gruppen auftritt. Man wird diesen Typus kaum allein in einem Lokal sehen. Hierbei wird dem Gruppengeist eine bedeutende Rolle zugeschrieben. So meint das Lexikon der Soziologie „die Gruppe stellt sich schützend vor die Mitglieder.“ (Reinhold, 2000: 243) Dieser Gästetyp lässt sich in mehrere Untergruppen unterteilen: Den Nörgler, den Choleriker und das weibliche Geschlecht.

Beginnend mit dem Nörgler, bei dem auffallend ist, dass dieser sich geradezu, wie ein Detektiv benimmt. Er sucht nach Fehlern und scheint aufzuleben, wenn er Kritik üben kann. Er mag es, wenn die Bedienung sich ihm devot nähert und er die Macht als Gast ausnützen kann, wie folgender Auszug des Forschungsprotokolls zeigt:

„Ein Stammgast, der bekannt ist für seine penible Art, betritt das Restaurant. Er ist aus der Wiener Umgebung, der im Bezirk über einen Zweitwohnsitz verfügt. Zur Begleitung hat er immer seine Gattin und manchmal auch Freunde mit. Herr Klaus ist ein in die Jahre gekommener Angestellter, der, wie ich es vermute, schon in Pension ist. Er ist immer adrett gekleidet, meist mit Krawatte und rotem Pullunder, seine Gattin immer stark geschminkt und ihr weißes Haar ist blond gefärbt. Die beiden suchen einen Tisch, - natürlich Nichtraucher und am besten wo keine anderen Gäste sind, denn sie wollen von anderen Gästen nicht gestört werden. Heute hat Herr Klaus seine eigene CD mit, die er im Restaurant während er und seine Frau speisen, hören will. Er möchte nur von der Chefin höchst persönlich bedient werden. Sollte die Chefin selbst nicht anwesend sein, wird der diensthabende Kellner jede Minute mit der Frage belästigt, was die Chefin denn heute vor hat und wo sie verbleibt.

Seine CD, Vivaldi, Chopin und Co trällern durch das Restaurant.

Beginnend mit der Getränkebestellung gibt er schon seine erste Kritik zum Besten, dankend und überaus freundlich geht die Chefin abermals auf seine „speziellen“ Wünsche ein. Das Essen, wie immer, ein Holsteinschnitzel, aber goldbraun und Braterdäpfel ebenso goldbraun aber ein richtiges goldbraun, also ein „ Herr Klaus-goldbraun“.

Seine Gattin bestellt wie immer ein Pfeffersteak, welches aber nicht Garstufe rare aber auch nicht medium sein darf, sondern etwas zwischen den beiden.

Er mag es besonders, wenn man ihn immer mit seinem vollen Namen anspricht: Bitte Herr Klaus, Danke Herr Klaus, selbstverständlich Herr Klaus, wie sie wünschen Herr Klaus, darf es noch etwas sein Herr Klaus, womit kann ich dienen Herr Klaus, ...“

Herr Klaus entspricht dem Gästetyp des Nörglers. Erst durch die volle Aufmerksamkeit der Bedienung und vorrangig der Wirtsleute, scheint der Typ des Nörglers zufrieden. Er genießt eine ehrbare, devote und aufmerksame Behandlung. Kommt dieser nicht in den Genuss des ehrenwerten Service, sucht der „Nörgler“ ständig Fehler und kritisiert.

Ein weiterer Typus des schwierigen Gastes sei definiert als der „Choleriker“.

„Bloß cholerische Leute flieht billig jeder, dem seine Ruhe lieb ist. Ihr Feuer brennt unaufhörlich, zündet und verzehrt, ohne zu wärmen.“ (Knigge, 2004: 86) Dies bestätigt folgendes:

„Ich bediene ein nettes, älteres Paar, das in Tracht gekleidet ist. Mir fällt der kleine Hund, ein Dackel, den die beiden Herrschaften mit haben, auf. Sie sind sehr freundlich und genießen die letzten heißen Sonnenstrahlen mit einem Bier und einem Weißwein gespritzt.

Der Nebentisch ist besetzt mit drei älteren Damen aus Deutschland, die sehr viel Wert auf ihr Äußeres legen, da sich die eine Dame schon zum zweiten Mal die Lippen nachschminkt.

Es dauert nicht lange und ein weiteres Pärchen kommt in den Gastgarten, wobei ich sofort erkenne, dass dies bestimmt keine einfachen Gäste sind.

Die Frau könnte zwischen 65 und 70 Jahren alt sein und ist in Tarnfarben gekleidet. Der Mann ist eher unauffällig, etwas älter, trägt graues kurzes Haar. Heute Mittag war sehr viel los, deshalb können die Köche nicht mehr alle Speisen zubereiten, was mich beim Anblick dieser Gäste ängstlich macht. Ich denke die beiden sind sehr penibel und lassen sich nur schwer auf Kompromisse ein.

Wir bieten zur Zeit Salatwochen an, das heißt, verschiedene Salatgerichte. Der Salat ist zur Gänze aufgebraucht, nur mehr einige Sorten sind wählbar, jedoch verfügen wir über keinen Blattsalat mehr. Ich gehe zu Tisch 205, zu dem besagten älteren Paar und frage höflich: „Bitte sehr, haben sie bereits gewählt?“ „Ja, wir nehmen die gegrillten Putenstreifen auf Blattsalat und den Salat mit den gebackenen Camembertspitzen im Nußkrusterl“, sagt der Mann. „Es tut mir leid, der Blattsalat ist aus, aber wir können ihnen einen gemischten Salat dazu servieren, wenn ihnen das Recht ist?“, entschuldige ich mich bei den Herrschaften. Plötzlich beginnt die Frau regelrecht zu schreien: „Sind sie schon komplett deppert, was soll das, dann nehmen sie die Speisen sofort aus der Karte, was bilden sie sich ein, wir kommen extra aus Mariazell auf der Rückfahrt zu ihnen, weil wir bei der Hinfahrt nach Mariazell gelesen hatten, dass sie Salatwochen haben und dann so was. Sind sie blöd oder was??“

Ich bin völlig perplex und weiß kaum eine Antwort. Der Mann beruhigt seine Gattin und möchte die Karte noch einmal haben, um etwas anderes zu bestellen. Er wählt die Penne und

vorher noch eine Knoblauchcremesuppe. Seine Frau meckert nur: "Nein, da esse ich gar nichts, da ist mir der Hunger vergangen." Ich laufe in die Küche und bestelle das Essen und warne den Koch vor, in dem ich sage: "Vorsicht, sehr heikel!"

Ich serviere die Suppe und 15 Minuten später, als die Penne gar sind und ich gerade in die Küche gehen will, um das Essen zu holen, ruft mich der Gast an seinen Tisch 205!

Schon ahnend, dass dies nichts Gutes heißen wird, gehe ich zu Tisch 205. Plötzlich beginnt der Mann furchtbar laut zu schreien, dass selbst der Nebentisch und zwei weitere Tische mithören können: "Was glauben sie eigentlich, jetzt warten wir schon 15 Minuten auf unser Essen, das ist eine bodenlose Frechheit! Bringen sie sofort die Rechnung, wir bezahlen was wir bis jetzt hatten und dann gehen wir." „Bitte beruhigen sie sich, die Penne wurden frisch zubereitet. Sie sind jetzt fertig, ich serviere sie ihnen.“, antworte ich noch gelassen. „Nein sicher nicht. Sie sind ja völlig bescheuert. Verdammt noch einmal, bringen sie die Rechnung!!“, schreit mich die Frau an. Ohne zu antworten gehe ich weg und hole die Rechnung. Das Paar bezahlt ohne Trinkgeld zu geben und verlässt fluchtartig den Gastgarten.“

„Der Choleriker“ ist mit Sicherheit, wie dieses Beispiel zeigt, kein einfacher und bestimmt einer der schwierigsten Gästetypen. Kennzeichnend sind die boshaften persönlichen Beleidigungen, die der Kellner oder die Kellnerin gekonnt versuchen abzustreifen. Dieser Typus verfügt über fast bis gar kein Verständnis für eventuelle Pannen und ist zu keinem Kompromiss bereit. Wird dieser Typus von der Bedienung frühzeitig erkannt, meidet man ihn und versucht ihn schnell wieder los zu werden.

In den Forschungen stellte sich abermals ein besonderes Ergebnis in den Vordergrund. Bemerkenswert war, dass es häufig Frauen sind, die als schwieriger Gast in Erscheinung treten:

„Der Gastgarten ist voll, nur ein Tisch ist noch frei, der jedoch in der Sonne steht. Drei Gäste betreten den Gastgarten und steuern auf diesen Tisch zu. Meine Kollegin schleppt diesen an einen freien Schattenplatz und bittet die Gäste sich zu setzen. Plötzlich drehen sich die Gäste um und sagen: "Do bleim ma net, do is ma zvä los." Die drei Damen, mittleren Alters, verlassen den Gastgarten und gehen Richtung Parkplatz und steigen in ihr Auto. Wenig später sind sie verschwunden.

Am Abend geht der Stress weiter. Der Garten ist noch immer prall gefüllt mit hungrigen Gästen. Die Zeit vergeht wie im Flug.

Wir arbeiten zu Dritt im Service und in der Küche sind drei Köche. Wir haben alle Hände voll zu tun. Es sind gerade Essensbestellungen für 40 á la carte Gäste in der Küche angelangt. Meine Kollegin nimmt gerade die Essen für einen weiteren Tisch mit acht Personen auf. Da passiert es, der Hauptofen fällt aus und es geht nichts mehr. Alle werden total hektisch, die Bestellungen werden nicht fertig, die Leute haben keine Zeit. Es ist einfach schrecklich.

Um die Gäste bei Laune zu halten und um deren Verständnis zu bitten, gehe ich von Tisch zu Tisch mit Schnaps. Ich entschuldige mich und erwähne, dass es aufgrund eines technischen Gebrechens dauern wird, bis das Essen fertig sein wird. Ein Mann antwortet: " Ist doch kein Problem, wir haben Zeit, dann trinken wir eben noch ein Bier. "

Ich bedanke mich für deren Verständnis.

Am Nebentisch hört eine Frau, die zwischen 40 und 50 Jahre alt ist, das Gespräch mit. Sie zupft mich am Ärmel: " Was, das Essen braucht länger? Wie lange denn, so viel Zeit haben wir aber sicher nicht. " Ich versuche sie zu beruhigen und kann ihr aber nicht sagen wie lange es noch dauern wird, bis jeder Gast sein Essen hat.

Bitterböse und genervt höre ich die Dame noch von Weitem, wie sie sich beschwert, dass ihr in ihrem ganzem Leben so eine Frechheit noch nie untergekommen wäre und sie das Lokal ohne zu zahlen verlassen werde, wenn das Essen noch länger als 15 Minuten brauchen werde.

16. August 2007: Heute ist wieder sehr viel los. Das Wetter ist schön, es ist nicht allzu heiß und der Garten füllt sich zur Mittagszeit. Eine Frau mittleren Alters setzt sich zu Tisch, der sogar für sechs Personen noch groß genug ist. Sie bestellt eine Forelle blau mit Petersilienerdäpfel. Da sich der Garten nun völlig gefüllt hat, fragen vier Personen, ob sie sich zu ihr setzen dürfen, darauf meint die Dame: " Nein, ich möchte allein bleiben. " Etwas verwundert drehen sich die vier um und versuchen einen Sitzplatz im Restaurant zu finden. Später serviere ich die Forelle. Die Dame isst alles auf und meint, als ich den Teller abräume: „Das war eine ekelhafte Forelle, ich hab so was noch nie gegessen. “

Darauf antworte ich ihr höflich: „Warum haben sie dann alles aufgeessen habe? Ich kann dies nicht als Kritik gelten lassen, sie haben alles gegessen und jetzt möchten sie behaupten, dass ihnen die Forelle nicht geschmeckt habe. Wenn sie ihnen nicht geschmeckt hat, oder die Forelle nicht in Ordnung war, dann sollten sie das bitte vorher sagen, dann sind wir selbstverständlich bemüht ihnen eine neue zuzubereiten oder etwas anderes anzubieten. “

Ich bekomme keine Antwort, außer: „Zahlen!“ Ich wende mich dem Tisch ab und hole die Rechnung. “

Im Besonderen zeugen diese Ergebnisse davon, dass es meist Menschen weiblichen Geschlechtes sind, die prompt ungehalten werden können und Kritik üben. Die Feldforschungen haben ergeben, dass es sich hierbei um Frauen handelt, die zum einen über 35 Jahre alt sind und aus dem städtischen Umfeld stammen.

Diese Erkenntnis lässt sich aus den Kriterien der Kleidung und der verbalen Sprache schließen:

„Frauen aus der Stadt erkennt man daran, dass zum Beispiel vorwiegend die älteren Damen viel Schmuck und Tracht tragen. Außerdem hört man an deren Dialekt, dass sie aus der Stadt kommen. Im Vergleich dazu verwenden Frauen die aus dem ländlichen Raum kommen eher die Mundart und alte Wörter, die man heute kaum mehr gebraucht, wie zum Beispiel: Hetschentee. Dies bedeutet Hagebuttentee. Eine Frau aus der Stadt würde solch ein Wort nicht benutzen. Außerdem bekommt man Gespräche der Gäste mit und daraus lässt sich ebenfalls schließen, woher der Gast kommt“

14.4 Resümee: der schwierige Gast

„der Nörgler“	„der Choleriker“	„das weibliche Geschlecht“
<ol style="list-style-type: none"> 1. Detektiv : sucht nach Fehlern 2. mag es, wenn sich die Bedienung ihm gegenüber devot nähert 3. nützt die Macht als zahlender Gast aus 4. genießt die ungeteilte Aufmerksamkeit der Bedienung 	<ol style="list-style-type: none"> 1. einer der schwierigsten Gäste 2. kennzeichnend sind die boshaften und persönlichen Beleidigungen 3. wenig kompromissbereit 4. Bedienung meidet diesen Typus 	<ol style="list-style-type: none"> 1. kann prompt ungehalten werden 2. Kritik wird oft übereilt geübt 3. ist über 35 Jahre alt 4. als Paar: der Mann ist zurückhaltend, manchmal schämt sich dieser für das Verhalten der Frau

Der „schwierige Gast“ besteht aus den Untergruppen „des Nörglers“, „des Cholerikers“ und „des weiblichen Geschlechtes“. Dieser Typus tritt vor allem in Gruppen auf, wobei der „schwierige Gast“ den Schutz der Gemeinsamkeit sucht.

„Der Nörgler“ genießt es, wenn sich die Bedienung ihm gegenüber ehrbar und devot nähert, sowie dass dieser deren volle Aufmerksamkeit genießen kann. Besonders der persönliche Kontakt zu den Wirtsleuten ist von immenser Wichtigkeit. Dieser Gästetypus bedient sich einer Körpersprache, welche äußerst vornehm und langsam von statten geht, seine Sprechweise ist deutlich und seine Wortwahl durchdacht.

Plötzliches Aufschreien und boshafte persönliche Beleidigungen, sowie Verständnislosigkeit sind typisch für den Gästetyp des „Cholerikers“. Der „Choleriker“ ist vornehm gekleidet und seine Körpersprache, sowie seine Gestik und Mimik wirken pompös. Dieser Typ gestikuliert äußerst übertrieben, beinahe jeder Körperteil bewegt sich wild und unkontrolliert, so dieser in Rage ist.

Das weibliche Geschlecht tritt als schwieriger Gast auf, so dieselbigen über 35 Jahre alt sind und aus dem städtischen Bereich stammen. Die Gästetypenkennung sei für diesen Typ von der Kleidung und der verbalen Sprache abhängig.

14.5 Die Familie als Gast

Zur Abbildung der Familie heute braucht es die Intimisierung der Familienbeziehungen. „Die „Intimisierung“ der Familienbeziehung besagt, dass sich Familie als Privatsphäre etabliert, in der Eltern und Kind eine Einheit bilden, die zu den anderen Sozialkontakten (Freunde, Bekannte, Mitbewohner) in Distanz rückt. Das Kind wird zum Mittelpunkt des Familienlebens, und affektiv-emotionale Beziehungen lösen die früher stark materiell dominierten Beziehung der Ehepartner zueinander ab....“ (Schulz, 1998: 275)

Nun heißt dies, dass das Kind in den Vordergrund der Familie rückt. Diesem möchte die Familie, im Besonderen die Eltern, ein glückliches Leben bescheren. Die Zeit die einem bleibt miteinander verbringen und somit den Urlaub besonders auf die Bedürfnisse des Kindes ausrichten.

Darum soll in diesem Kapitel besonderes Augenmerk dem Gast der Zukunft gelten. Kinder sind die Gäste der Zukunft. Familien legen Wert darauf, dass den Kindern ein Zusatzangebot zur Verfügung steht. Beispielsweise eine Spielecke, wo sich die Kleinsten beschäftigen können, oder auch eine Kinderbetreuung, mit der gebastelt, gemalt, gespielt und gesungen

wird. Häufig bestimmt das Kind, wo die Familie Urlaub macht oder es bevorzugt, zu dinieren. Dies geht aus einem Gespräch mit dem Wirt hervor:

„Eine Familie hat bei uns Urlaub gemacht. Die Familie Maier aus Oberösterreich, sie haben drei Kinder, alles Mädchen im Alter von 6 bis 11 Jahren. Herzige Madl'n! Den Gastkindern wird in den Semesterferien eine Kinderbetreuung, der Löwenclub, angeboten. Die Mädchen waren sehr traurig, als sie wieder abreisen mussten. Ein Jahr später, zur selben Zeit, kam Familie Maier wieder zu uns. Der Grund war, wie mir die Eltern erzählten, dass die Mädchen wieder in den Löwenclub wollten und die Betreuerin schon so in ihr Herz geschlossen hatten.“

Ebenso kann die Erziehung der Kinder von Bedeutung in ihrem Verhalten als Gast sein, wobei das Unterhaltungsprogramm bzw. die Zusatzleistung ein essentielles Ansehen genießt. Folgender Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll bestätigt dies:

„Später am Abend kommen eine Frau und zwei Kinder im Volksschulalter in das Restaurant, der Abendstress beginnt. Ich lasse die drei sich setzen und gebe ihnen die Speisekarte. Danach frage ich, ob ich den Herrschaften schon etwas zu trinken bringen darf, oder ob sie erst zu Essen wählen wollen. Ich bekomme keine Antwort, die Kinder sind damit beschäftigt die Dekoration auseinander zu nehmen, steigen mit ihren Straßenschuhen auf den Bänken umher und grölen laut. Die Frau, sichtlich überfordert, studiert die Speisekarte und senkt den Kopf. Ich bitte die Kinder höflich sich zu setzen und mit den Schuhen nicht auf die Bänke zu steigen und die Dekoration sei nur zum Ansehen. Ich erwähne unsere Spielecke für Kinder und frage nochmals, ob ich schon etwas zu trinken bringen darf. Wieder bekomme ich keine Antwort, ich entschuldige mich und wende mich vom Tisch ab. Nach wenigen Minuten gehe ich noch einmal zu der Dame und den beiden Kindern. Die kleinen schreien laut durcheinander. Wieder ersuche ich die Kinder höflich, dass es von Vorteil wäre, wenn sie nicht durcheinander sprechen. Die Dame sieht mich etwas verwirrt an, aber sie gibt mir Recht, indem sie die Kinder ermahnt, sich endlich zu benehmen. Endlich ist die Bestellung aufgenommen. Die Kinder verhalten sich nun ruhig in der Kinderspielecke und spielen mit den Stofftieren.“

Vor allem die Erziehung der Kinder durch die Eltern leistet ihren Beitrag zum Verhalten gegenüber der Bedienung und dem Benehmen im Lokal. Ausgehend davon, dass das Gewissen es ist, welches unter anderem unser „Benehmen“ gegenüber Personen steuert. Erwin Ringel beschäftigt sich in seinem Buch „die ersten Jahre entscheiden“ mit dem Phänomen der Entstehung des Gewissens in der Kindheit. „Das Gewissen entsteht in der Kindheit durch Erziehung. Die Eltern und andere Autoritätspersonen tragen Gebote und Verbote an das Kind heran, die dann später von ihm übernommen werden.“ (Ringel, 2000: 117) Vor allem in diesem Punkt unterscheidet sich der Gästetyp der Familie als Gast.

„Heute ist nicht unbedingt viel los. Meine Kollegin meint:“ So tröpfelweise kommens eh daher die Leut’!“ Wo sie Recht hat, hat sie Recht. Eine Familie tritt ein. Eine Frau, etwa 30 Jahre alt, ein Mann, Mitte 40 und zwei Kinder, ein Bub und ein Mädchen, die wahrscheinlich noch in den Kindergarten gehen. Sie alle tragen sportliche Wanderkleidung. Die Eltern und die Kinder grüßen freundlich und lächeln mich an. Ich begleite die Herrschaften zu einem geeigneten Tisch. Sie nehmen Platz. Mir fällt auf, dass sich die Kinder ruhig verhalten. Auch während des Essens. Es wird nicht laut gerufen, sondern die beiden sitzen ruhig bei Tisch, haben gute Tischmanieren. Es wird nicht geschmatzt.

Die Kinder überzeugen mit ihrem guten Benehmen durch die Tatsache, dass egal was ich bei diesen Herrschaften zu tun habe, die Kinder jedes Mal mit einem „Bitte“ und „Danke“ antworten. “

Im Zuge der Untersuchungen lässt sich zusätzlich folgender Typus der Familie als Gast definieren: „die kleinen Erwachsenen“. Bei diesem Typ werden Kinder bewusst in die Rolle des Erwachsenen gedrängt. Davon berichtet folgender Auszug:

„Eine Familie hat einen Tisch reserviert. Sie sind gesamt 15 Personen, davon 2 Kinder. Wir decken den Tisch mit weinroten Stoffservietten, die die Form einer Lilie haben. Die Kinder bekommen spezielles Kinderbesteck, welches kleiner und handlicher ist, als das der Erwachsenen. Es ist Punkt 12 Uhr und Familie Hengstberger kommt in das Restaurant. Die Gäste sind sehr vornehm gekleidet. Die Männer tragen einen Anzug und die Damen ihr bestes Kostüm, vor allem die Kinder sind in traditioneller Tracht gekleidet. Der Bub, etwa 8 Jahre alt, trägt eine Lederhose und darunter ein kariertes Hemd, das Mädchen trägt ein Dirndl und ihr Haar wurde zu einem langen Zopf geflochten. Die Herrschaften nehmen Platz. Bevor der Vater der Kinder sich setzt, ruft er mir zu: „Für die Kinder möchte ich ebenfalls ein Besteck

für Erwachsene.“ „Selbstverständlich gerne, ich kümmere mich sofort darum.“, antworte ich. Wenig später nehme ich die Getränkebestellung auf. Die Erwachsenen bestellen, die Kinder sind etwas schüchtern, aber der Vater meint: „Bestellt jetzt, was soll denn das. Das kann doch nicht wahr sein, dass ihr euch nicht traut.“ Um ihnen die Hemmung zu nehmen, sage ich zu den Kindern: „Möchtet ihr vielleicht einen Apfelsaft oder Orangensaft, oder lieber einen Eistee?“ „Nein, bitte einen Orangensaft.“, sagt der Bub. „Und ich bitte einen Apfelsaft.“, sagt das Mädchen. Nach wenigen Minuten bringe ich die Getränke zu diesem Tisch. Danach beginne ich die Speisen aufzunehmen. Wieder haben die Kinder gewisse Hemmungen, bis der Vater wieder die Kinder drängt, endlich zu bestellen. „Ich möchte ein Pfeffersteak rare, bitte!“, sagt der Junge. „Ich auch, bitte.“, meint das Mädchen. „Haben, heißt das, H-a-b-e-n!!!!“, schreit der Vater die Kinder an. Beide senken den Kopf.“

14.6 Resümee: die Familie als Gast

Die Familie als Gast
1. Kind als Mittelpunkt der Familie
2. Kind bestimmt den Urlaub der Familie, sowie wo man essen hingeht
3. Zusatzleistungen wichtig: Kinderspielecke, Kinderbetreuung
4. Personal von Bedeutung (kinderlieb)
5. Kind in der Rolle des „kleinen Erwachsenen“

Der Mittelpunkt der Familie scheint das Kind zu sein.

Die Familie als Gast bedienen zu dürfen, verlangt sämtliche Zusatzleistungen. Dazu zählen vor allem die Kinderbetreuung einerseits und die Kinderspielecke, in der die Kinder sich selbstständig beschäftigen können, andererseits.

Außerdem bestimmen die Kinder der Familie den jährlichen Urlaub, insbesondere dann, wenn der jüngste Mensch der Familie bereits ein Hotel oder eine Gaststätte lieb gewonnen hat. Entscheidend ist unter anderem das Personal.

Gleichsam die Erziehung der Kinder durch die Eltern oder andere Autoritätspersonen ist ausschlaggebend für das Benehmen gegenüber der Bedienung und für die Tischmanieren.

Auffallend ist die Typologisierung der kleinen Erwachsenen, Kinder die geradezu in die Rolle des Erwachsenen gedrängt werden, dennoch ihre Scheu vor eigenen Entscheidungen kaum zu verlieren scheinen.

Besonders bei diesem Gästetyp treten die Kriterien zur Gästeerkennung vollends auf. Kleidung und verbale Sprache dienen zur Typologisierung, im Gegensatz zu den anderen Gästetypen der Familie als Gast. Bei letzteren werden die Kriterien nahezu verwischt. Man kann davon ausgehen, dass die Kriterien zur Gästeerkennung nicht einzeln zur Geltung kommen, sondern in einem gemeinsamen Verhältnis zusammenwirken.

14.7 Der ältere Mensch als Gast

Besonders bei diesem Gästetyp lassen sich zwei Subgruppen unterscheiden. Einerseits die Senioren aus der Stadt, andererseits die Senioren aus dem ländlichen Raum. Vor allem die Kriterien zur Gästetypenerkennung treten in den Vordergrund. Die Kleidung, sowie die verbale Sprache im Besonderen, lassen eine Unterscheidung der Greise zu. Ob ein älterer Mensch als Gast aus dem ländlichen Raum kommt oder aus der Stadt kommt, erkennt man durch die Sprache, die diese Menschen verwenden. Außerdem lässt die Kleidung dieses Gästetyps auf deren Herkunft schließen.

Dies bestätigt folgender Auszug eines Gesprächsprotokolls mit einer Kellnerin:

„ Pensionisten sind vor allem im Sommer unsere Gäste. Diese kommen in Gruppen, also manchmal sind sie zehn Personen oder auch vierzig, manchmal aber auch fünfzig Personen. Die Leiter dieser Gruppe buchen fast immer für mehr, als sie dann tatsächlich sind. Das liegt daran, dass manche bis zum Urlaub entweder krank werden oder versterben. Das klingt hart, ist aber so. Die Senioren kommen mit einem Reisebus an. Man merkt, dass die betagten Herrschaften sehr nervös sind, wenn sie sich an einem neuen fremden Ort befinden. Wir helfen den Gästen bei ihrem Gepäck. Meine Kollegen und ich tragen das Gepäck bis zum Personenlift, dann werden die Zimmerschlüssel ausgeteilt. Vor allem wenn ich beim Lift stehe, merke ich wie die Gäste nervös sind. Jeder will der Erste sein, der in sein Zimmer kann. Es herrscht ein Gedränge vor dem Lift. Da ist es meine Aufgabe, die Gäste zu beruhigen. Wenn die Gäste erstmals im Zimmer waren, beginnt die Erkundungstour. Das Restaurant ist das erste, das wichtigste, das die Herrschaften suchen, denn der Sitzplatz ist sehr wichtig für die betagten Gäste. Senioren aus der Stadt tragen teurere Kleidung als Senioren vom Land. Das sieht man daran, dass Senioren aus der Stadt viel Schmuck tragen und sie sprechen Hochdeutsch. Senioren vom Land allerdings tragen einfache Kleidung, also ihre bessere Kleidung, ich würde meinen ihre Sonntagskleidung. Außerdem fällt mir immer öfter auf, wie die Hände der älteren Menschen vom Land aussehen.

Die Finger sind sehr rau und sind nicht gerade, sondern gebogen. Sie sehen aus wie Gichtfinger. Manchmal kann man die Erde oder den Schmutz rund um die Nägel erkennen. Ich denke, sehr viele haben eine Wirtschaft zu Hause, also einen Bauernhof und arbeiten in ihrem hohen Alter noch immer.

Aber auch die Ansprüche der Gäste sind unterschiedlich. Senioren aus der Stadt haben höhere Erwartungen. Beispielsweise beim Essen werden häufig Extrawünsche geäußert. Senioren vom Land wiederum geben sich mit wenig zufrieden. Es reicht ihnen, wenn sie bedient werden. Wenn ihnen die Betten gemacht werden, wenn sie nicht abwaschen müssen oder wenn sie spazieren gehen können, dann sind ältere Menschen vom Land zufrieden. Ich bilde mir auch ein, dass Gäste vom Land zugänglicher sind. Man kommt schnell in ein Gespräch und erzählt sich Witze. Senioren vom Land sitzen abends zusammen und singen alte Lieder miteinander. Im Gegensatz zu Senioren aus der Stadt, diese sind eher reserviert. Es wird kaum miteinander gesprochen, weder gesungen noch werden zusammen Ausflüge unternommen. Trotzdem sind beide auf ihre Weise nette Leute, aber sehr unterschiedlich. Ja, und im Trinkgeld unterscheiden sie sich auch, der Gast aus der Stadt gibt weniger als der vom Land, ich denke das liegt daran, dass die Erwartungen und die Wertschätzung unterschiedlich sind.“

Anhand dieses Auszuges lassen sich nun zwei Subgruppen erkennen: der ältere Mensch als Gast aus dem ländlichen Raum und aus der Stadt.

Ein weiterer Beleg der unterschiedlichen Typologisierung findet sich in folgenden Auszügen der Protokolle:

„Das Restaurant füllt sich um 12 Uhr mit Gästen. Zwei betagte Damen betreten das Restaurant. Ich kenne sie. Geradlinig steuern sie auf ihren Stammtisch hin. Ohne mich zu grüßen oder eines Blickes zu würdigen. Der Tisch ist besetzt. Aber die Damen haben nicht reserviert, somit trifft mich keine Schuld. Sie essen gewöhnlich Fisch in jeder Variation. Heute wird jedoch das Menu: Suppe, Hauptgang und Dessert gewählt. Die Damen speisen. Ich weiß die Damen kommen aus der Stadt. Mir fällt auf, dass sie sehr viel Schmuck tragen und sich einer gewählten Sprache bedienen. Als die Damen ihren Hauptgang beendet hatten, rufen sie mich zu ihren Tisch: “ Bitte ich würde die Rechnung begleichen.“ Ich nicke und hole die Rechnung. Als ich kassiere, beschweren sich die Damen: “Wir haben kein Dessert gegessen, wir zahlen bestimmt weniger.“ Worauf ich ihnen höflich entgegne:

„Meine Damen, ich bitte sie um Verständnis, aber das Menu ist ein Pauschalpreis, der schon billiger ist, wenn sie kein Dessert essen, dann macht es trotzdem 10,50 € aus.“

Die älteren Damen werden ungehalten. Sie verlangen nach der Chefin. Sofort kümmere ich mich darum. Meine Chefin kommt zum Tisch und sagt: „Bitte schön, was kann ich tun für sie?“ Die Damen verlangen wieder nach einem günstigeren Preis, aber die Chefin gibt ihnen dieselbe Erklärung ab wie ich. Sofort ist dieses Problem vom Tisch und alles ist wieder in Ordnung.“

Sowie ein Beispiel von Senioren aus dem ländlichen Raum:

„Vor einigen Tagen hatten wir eine Gruppe Senioren da, die vom Land waren. Das war eine wirklich nette Gruppe. Am Abend saß die Gruppe beisammen und hat Lieder gesungen und Witze erzählt. Der Leiter der Gruppe lud mich auf ein Glas Wein ein. Wir unterhielten uns. Die Gruppe interessierte sich für meine Arbeit. Ich berichtete ihnen wie ein typischer Arbeitstag bei uns aussieht. Es war ein wirklich gemütlicher Abend. Gerne denke ich an dieses Ereignis zurück.“

Zumindest sollten die beiden Darstellungen zeigen, welche Subgruppen dieser Gästetyp zulässt. Insbesondere die Kriterien zur Gästetyperkennung wie Kleidung und verbale Sprache nehmen eine zentrale Stellung ein, wie bei fast keiner anderen Typologisierung. Vor allem deshalb, weil die Kriterien bei diesem Typus nicht verwaschen in Erscheinung treten.

14.8 Resümee: der ältere Mensch als Gast

Im Speziellen ist es wichtig die Unterscheidung der Subgruppen dieses Typus festzumachen.

Man unternimmt den Versuch diesen Gästetyp in den Subgruppen der Senioren aus der Stadt und der aus dem ländlichen Raum darzustellen.

Worin bestehen die Differenzen? Sind es die Erwartungen des Gästetypus oder sind es die Kleidung, die verbale Sprache oder die Körpersprache die dem Kellner wissen lassen, mit welchem Typus er arbeitet?

Vorerst ist es wichtig zu wissen, dass der ältere Mensch als Gast, ob vom Land oder aus der Stadt, seinen Sitzplatz penibel wählt und ihn auch zur Not verteidigt, falls ein anderer diesen eingenommen hat. Vergleichbar mit dem einheimischen Stammgast, siehe Kapitel 14. 1.

Außerdem unterscheiden sich diese Subgruppen durch ihre Erwartungen an die Bedienung. Unter anderem soll die nachstehende Tabelle zeigen, wie sie sich unterscheiden:

Senioren aus der Stadt	Senioren aus dem ländlichen Raum
<ol style="list-style-type: none"> 1. spricht nur selten mit der Bedienung 2. „Alleinunterhalter“ 3. „Beobachter“ 4. reserviert gegenüber anderen Gruppen 5. distanziert 6. tragen viel Schmuck 7. weniger Trinkgeld 	<ol style="list-style-type: none"> 1. gesellig in der Gruppe (singen, tanzen, Spiele, etc.) 2. zeigt Interesse an der Bedienung als Mensch 3. Wertschätzung gegenüber der Dienstleistung höher 4. einfach gekleidet 5. Trinkgeld höher -) als Zeichen der Dankbarkeit und Wertschätzung

Nunmehr gilt es die tabellarische Darstellung zu begründen.

Der ältere Mensch aus der Stadt spricht nur selten mit der Bedienung, da dieser gerne für sich ist. Dieser übernimmt die Rolle des „Alleinunterhalters“, um Zeitung zu lesen oder des „Beobachters“, so dieser seine Blicke durch das gesamte Lokal streifen lässt. Oftmals wirkt dieser Typus distanziert und unnahbar.

Sowie die Kleidung, welche mit vielen Accessoires geschmückt wird, lässt auf den Senioren aus der Stadt schließen. Zudem kommt die Höhe des Trinkgeldes, welches bei diesem Typus im Vergleich gegenüber dem Senior aus dem ländlichen Raum wesentlich geringer ausfällt. Ausgehend davon, dass die Wertschätzung und Dankbarkeit der älteren Menschen aus der Stadt eine andere Bedeutung hat, als bei Senioren aus dem ländlichen Raum.

Ältere Menschen aus dem ländlichen Raum als Gast sind gesellig. Gesellig heißt, dass die Gruppe miteinander alte Lieder singt, Spiele spielt, Witze erzählt oder miteinander tanzt. Brauchtum und Tradition spielen bei diesem Typus eine wesentliche Rolle. Hat jemand aus der Gruppe Geburtstag, dann zahlt derjenige, der sein Wiegenfest begeht, jedem aus der Gruppe ein Glas Wein. Vor allem das Interesse des Gastes an der Bedienung als Menschen ist beachtlich in den Vordergrund getreten. Die Senioren unterhalten sich mit der Bedienung gerne über sämtliche Lebensbereiche und erzählen von früher, als sie in dem Alter der

Bedienung waren. Kennzeichnend für diesen Typus sind unter anderem, dass dieser Gästetypus einfach gekleidet ist. Vor allem beim ersten Handschlag erkennt man, um welchen Typus es sich handelt.

Die Hände eines älteren Gastes aus dem ländlichen Raum sind rau, die Haut ist aufgerissen und die Finger verlaufen nicht gerade nach vor. Hier kann man davon ausgehen, dass diese Personen aus bäuerlichen Verhältnissen stammen und noch im betagten Alter auf dem Feld helfen. Die Erwartungen dieses Typus sind gering. Dieser Gast ist zufrieden, so er bedient wird, dieser keine Betten machen muss und sich abends in der Gruppe unterhalten kann. Das Trinkgeld fällt hier höher aus, da dieser Gästetyp die Leistung der Bedienung sehr hoch schätzt, sowie die direkte Kommunikation mit der Bedienung und den Wirtsleuten.

Zudem soll festgehalten werden, dass die beiden Typologisierungen auf ihre besondere und einzigartige Weise liebenswürdige Gäste sind.

14.9 Der Arbeiter und der Angestellte

Der Arbeiter als Gast zählt zu den Stammgästen des Lokals. Hier wurde eine Gruppe untersucht, die fast jeden Tag abends in das Lokal kommt. Dort werden zusammen einige Biere getrunken und man lässt den Arbeitstag Revue passieren.

Die Arbeiter sind eine Gruppe von vier bis fünf Personen. Alle sind von 24 bis 45 Jahre alt und männlichen Geschlechts.

Ein typischer Abend verläuft in dieser Gruppe wie folgt:

„Es ist 18 Uhr, als sich die Tür öffnet Bieber jun., Tütti und Rauchi betreten das Gastzimmer. Schnell greife ich nach den Biergläsern, um drei trübe Zwickl Biere einzuschenken. „Hallo, griäß eich!“, begrüßen die drei die anderen Gäste im Gastzimmer. Sie steuern auf einen freien Tisch zu, ihnen ist es egal wo sie sitzen. Hier ist es nicht so wie bei den einheimischen Stammgästen.

„Griäß eich! Zwickl für euch? Im dicken Glas?“, frage ich die drei Männer. „Wia du das immer weißt, jo bitte!“, antwortet mir Bieber jun. Die drei trinken ihr Bier gerne aus einem langen dickeren Glas, sie mögen keine Biertulpen. Ich serviere die Biere. Einer der Männer liest Zeitung, die anderen beiden besprechen den heutigen Arbeitstag. „Das war heut wieder anstrengend, momentan ist wieder viel zu tun.“, sagt Tütti. Es werden andere Fachthemen besprochen, von denen ich keine Ahnung habe, worum es eigentlich geht.

Trotzdem hört sich die Arbeit interessant und ziemlich schwer an. Es werden zwei oder mehr Bier getrunken. Meist kommt der Chef nach, der in dieser Runde vielmehr als Freund gesehen wird. Sie duzen sich und scherzen miteinander. Manchmal wird auch über Kunden hergezogen. Sie teilen alle ein Hobby, das Motorradfahren. Sie lesen gerne die Zeitschrift „der Tourenfahrer“. Dann werden die verschiedenen Maschinen besprochen und welche momentan die beste sei, die auf dem Markt ist. Bestellt einer von ihnen nach den mehreren Bieren ein Cola mit Rotwein, dann bin ich mir sicher, dass dieser Abend wohl noch länger dauern wird. Die Gruppe ist immer höflich.“

Zudem sollen folgende Gäste nicht außer Acht gelassen werden.

„Etwas später kommen Erik und Karl in das Gastzimmer. Erik ist selbstständig und leitet eine Schlosserei. Er ist ein großer, schlanker Mann. Erik ist immer freundlich und trinkt einen kleinen Braunen. Falls der Abend einmal länger dauert, dann kann es auch sein, dass er einen kleinen Radler trinkt oder ein Cola Zitrone. Ich unterhalte mich gern mit ihm. Wir sprechen über vieles, manchmal auch über seinen Wunsch, einen Hund zu haben oder wir tauschen die Neuigkeiten aus dem Dorf aus.

Karl ist Maler und hat seinen eigenen Betrieb. Er ist ein stattlicher Mann, trägt Vollbart und kommt immer in seiner Arbeitskleidung auf ein oder mehrere große Biere. Karl ist ein ruhiger und nachdenklicher Typ. Jedoch brilliert er mit seinem spontanen und trockenen Humor, mit dem er schon das eine oder andere Mal für schallendes Gelächter sorgte. Beide sind sehr freundliche und lebenswürdige Gäste.

Es ist kaum der Fall, dass sich die beiden an einen Tisch setzen. Sie stehen immer an der Säule des Gastzimmers, welche sich in der Mitte des Lokals befindet. Oft bewundere ich das Stehvermögen mancher Gäste, die stundenlang an der Säule lehnen und diskutieren.“

Von dem Gästetypus des Arbeiters und selbstständigen Arbeiters ausgehend, soll nunmehr der Angestellte als Gast typologisiert werden. Im Besonderen soll der Bankangestellte nicht außer Acht gelassen werden.

„Es ist Mittag. Hans und Dora kommen in das Restaurant. Beide sind Bankangestellte und beehren uns öfter mit ihrem Besuch. Hans ist ein mittelgroßer Mann mit dunklen Haaren. Er trägt immer einen Anzug mit Krawatte. Hans hat zudem eine Brille. Dora ist eine mittelgroße Frau und ist vornehm gekleidet. Sie trägt mittellanges und mittelbraunes Haar.

Beide sind sehr höflich. Dora und Hans sitzen gerne im Wintergarten. Manchmal lesen die beiden Zeitung oder sie unterhalten sich. Sie essen das Mittagsmenu, ohne Dessert. Hans trinkt einen kleinen Radler und Dora ein Soda Zitrone (aber mit echter Zitrone, künstlichen Sirup mag sie nicht). Nach dem Essen genießen sie ein Glas Roter Veltliner. Nach knapp einer Stunde verlassen sie das Restaurant wieder. „Bis zum nächsten Mal“, rufen die beiden mir zu, als sie das Lokal verlassen. „Danke, bis bald. Schönen Arbeitstag noch!“, entgegen ich ihnen.“

Die feinen Unterschiede dieser Gästetypen lassen einen Vergleich zu. Im Grunde genommen sind sich die Angestellten und die Arbeiter als Gäste ähnlich, jedoch lassen sich feine Differenzen erkennen, die im folgenden Kapitel detailliert beschrieben werden sollen.

14.10 Resümee: der Arbeiter und der Angestellte

„der Arbeiter“	„der selbstständige Arbeiter“	„der Angestellte“
<ol style="list-style-type: none"> 1. bevorzugtes Getränk: Bier, eventuell Cola mit Rotwein 2. Sitzplatz nicht wichtig 3. Arbeitskleidung 4. Gesprächsthema: Fachthemen 5. Zeit des Lokalbesuchs: abends 	<ol style="list-style-type: none"> 1. bevorzugtes Getränk: Bier, Kaffee, Cola Zitrone 2. stehend in der Mitte des Lokals 3. Gesprächsthema: variabel 4. Zeit des Lokalbesuchs: abends 	<ol style="list-style-type: none"> 1. bevorzugtes Getränk: Bier, Soda Zitrone, Wein 2. Sitzplatz: im Wintergarten des Restaurants 3. Gesprächsthema: variabel 4. Zeit des Lokalbesuchs: mittags

Vor allem bei diesem Gästetypus lassen sich drei Subgruppen unterscheiden. Der Arbeiter, der selbstständige Arbeiter und der Angestellte als Gast sind sich ähnlich in ihren Erwartungen gegenüber der Bedienung, jedoch gibt es feine Unterschiede.

Der Arbeiter als Gast sitzt gern abends beisammen. Er bevorzugt ein oder mehrere Gläser Bier. Wobei dem Kellner signalisiert wird, dass der Abend länger dauern könnte, indem der Arbeiter ein Glas Cola mit Rotwein gemischt bestellt. Für diese Gruppe ist es nicht von Bedeutung, wo sie sitzen. Sie haben auch keine spezielle Sitzplatzwahl.

Besonders die Kleidung tritt in den Vordergrund der Untersuchung. Die Arbeiter scheinen es zu genießen, so sie in ihrer Arbeitskleidung das Lokal betreten. Hier dient die Kleidung als Statussymbol, man fühlt sich einer Gruppe zugehörig. Vorrangig beläuft sich das Gesprächsthema auf Fachthemen. Fachthemen sind jene Themen, die sich auf die Arbeit und auf deren gemeinsames Hobby beziehen. Die Gruppe der Arbeiter als Gast besucht das Lokal vor allem abends. Abends deshalb, weil sie ihren Arbeitstag mit diesem Ereignis abschließen. Der Tag wird noch einmal zurückverfolgt. Der Feierabend beginnt mit einem Glas Bier und kann, wenn die Stimmung ihren Beitrag dazu leistet, durchaus einmal länger dauern.

Der selbstständige Arbeiter sucht seinen Abschluss des Arbeitstages ebenfalls abends im Lokal. Dieser genießt es mit anderen beisammen zu sein und sich zu unterhalten. Dabei spielt das Gesprächsthema nicht unbedingt eine wichtige Rolle. Wie der Arbeiter in der Gruppe, besucht dieser gleichermaßen das Lokal mit der Arbeitskleidung. Besonders in dieser Subgruppe lässt sich erkennen, dass die Sitzplatzwahl eine andere ist. Dieser Gästetypus hält sich in der Mitte des Lokals auf, um sich einen Überblick zu verschaffen.

Der Angestellte, im Besonderen der Bankangestellte, besucht, wie die anderen Typen auch, das Lokal mit seiner Arbeitskleidung. Auffällig ist die Sitzplatzwahl des Gastes. Der Angestellte findet im Restaurant seinen Platz. Hier kann die Tageszeit eine Rolle spielen, oder aber auch, dass das Gastzimmer den Arbeitern vorbehalten bleibt. Das Gesprächsthema in dieser Gruppe ist kein Besonderes, das heißt, es ist variabel. Entweder wird die Tageszeitung gelesen oder man unterhält sich. Manchmal über die Arbeit, die Familie oder anderes.

Diese detaillierte Darstellung dieses Gästetyps zeigt einmal mehr, wie ähnlich aber auch different die Gruppen sein können. Es sind die feinen Unterschiede die hier die Typologisierung zulassen. Im Besonderen treten folgende Kriterien der Gästeerkennung in den Vordergrund. Zum einen die Kleidung und zum anderen die verbale Sprache. Die Kleidung deshalb, da sie es ist, die den Typ als erstes erkennen lässt. Die verbale Sprache in Hinblick darauf, als sie es ist, die bei unterschiedlichsten Themen den Ton angibt.

14.11 Der manipulierende Gast und der „Quasi – beste – Freund“

Die Schwierigkeit, diesen Typus zu beschreiben, besteht darin, dass dieser in rauen Mengen auftritt. Zudem ist dieser Gast teilweise wesentlich für den Betrieb, da dieser Gästetyp die Mundpropaganda im Ort antreibt. Meist handelt es sich hier um die „Meinungsbildner“. Ist jener Gast beispielsweise vom Wein begeistert, dann kann man mit hoher Wahrscheinlichkeit davon ausgehen, dass alle anderen Gäste den Wein gleichfalls für vorzüglich halten.

Hierfür findet sich folgender Beitrag in den Protokollen:

„Es ist früher Abend und Paul kommt in das Gastzimmer. „Hallo Paul, schon lange nicht gesehen, wie geht es dir?“, begrüße ich ihn. „Ja, alles ok, aber naja, viel Arbeit hab ich momentan. Habt ihr einen neuen Wein für mich?“, fragt mich Paul. Ich habe mit der Frage gerechnet und, Welch Glück, vor wenigen Tagen haben wir tatsächlich einen neuen Wein bekommen. Ich zeige Paul die Flasche Rotwein. Dieser nennt sich „Sacra“, der heilige Wein. Er ist ein Cuvee, ein Verschnitt aus Cabernet Sauvignon, Merlot und Zweigelt. Produziert vom Weingut Dockner und hat 14 vol.% Alkohol. Paul ist sichtlich begeistert und verlangt nach einem Glas. Tatsächlich, der Wein schmeckt ihm. Bis er sein Glas ausgetrunken hat macht er seine Position klar, in dem Paul nicht aufhört zu sagen: „Der Wein ist ein Wahnsinn, der ist ja wirklich ein heiliger Wein! Super!“ Wenig später kommt Erwin. Erwin trinkt nie Wein, wenn er kommt, dann trinkt er Bier oder etwas anderes. Er ist ein hagerer Mann. Wenig Haar bedeckt seinen Kopf und sein dicker Bauch hängt über seinen Gürtel. Trotzdem ist er sehr nett, nur manchmal etwas rüpelhaft. Er begrüßt Paul und nickt mir zu. Auf die Frage, was ich bringen darf, unterbricht ihn Paul. „Erwin, du musst den neuen Wein kosten, den Sacra. Der ist ein Gedicht!“, fordert ihn Paul auf. Erwin bestellt ein Glas. Ich bin verwundert. Erwin nimmt einen Schluck und meint: „Du hast Recht. Schmeckt ausgezeichnet.“, stimmt Erwin Paul zu. Etwas später kommen drei Männer in das Gastzimmer. Ich kenne die Herrschaften nicht. Aber Paul fordert die Gäste auf, ebenfalls den Rotwein zu probieren. Wieder bestellen die Gäste jeweils ein Glas Sacra. Man wird es nicht für möglich halten, auch diesen Gästen schmeckt der Wein. „Wo ist denn die Chefin oder der Chef?“, meint Paul. „Die kommen heute nicht mehr. Kann ich dir vielleicht helfen?“, antworte ich Paul. „Naja, es geht um eine Tischreservierung.“, meint Paul. Ich mache ihm klar, dass ich ihm in diesem Fall natürlich auch helfen könnte. Paul meint darauf, dass er das lieber mit Manfred oder Gitti ausmachen würde. Wir belassen es dabei. Paul wird morgen wieder kommen, um mit den Wirtsleuten zu sprechen.“

Dieser Auszug des Protokolls lässt erkennen, dass ein Gast dazu imstande ist, sämtliche andere Gäste zu manipulieren. Vor allem dieser Gästetyp mag eine bedeutende Rolle zugeschrieben bekommen, in der er seine Meinung im Dorf kundmacht. Dieser Gast beeinflusst den Ruf des Betriebes immens. Dabei trägt das Dorf seinen Teil dazu bei, das heißt, dass die Wahrscheinlichkeit höher ist, dass sich in einem Dorf solch ein „Tratsch“, wesentlich schneller verbreitet, als zum Beispiel in der Stadt. Man kann hier von einem zweischneidigen Schwert sprechen, so dieser Gästetyp ebenfalls seine Ablehnung im Dorf kundmacht, sowie seine Zuneigungen.

In einem Gastronomiebetrieb ist es klar, dass jeder Arbeitsbereich genau abgegrenzt ist. Das Zimmermädchen ist für die Sauberkeit, das Service für das Wohlbefinden, die Küche für das gute Essen zuständig und der Chef kontrolliert im besten Fall nur mehr. In Klein- und Mittelbetrieben ist es jedoch so, dass die gesamte Familie in den Betrieb eingebunden ist und jeder für alles zuständig ist. Wenn einmal das Klopapier auf der Damentoilette vom Lehrmädchen aufgefüllt wird, ob die Suppe in der Küche das Servicepersonal anrichtet, das Küchenpersonal ein Bier einschenkt oder die Senior Chefin den Gast eincheckt, sind Dinge die in einem Kleinbetrieb Normalität sind. Gerade das sind jene Tatsachen die solch ein Lokal familiär machen. Zudem bleibt es nicht aus, dass das Familienleben manchmal zu kurz kommt oder darunter leidet, wie mir der Wirt erzählt:

„Das Familienleben leidet unter dieser Arbeit, man kennt kein Weihnachten und kein Silvester, das man zusammen mit der Familie feiert. Früher konnte ich mit meinen Kindern am Wochenende keine Ausflüge unternehmen, trotzdem sind wir jedes Jahr zwei Wochen in den Urlaub gefahren, um Zeit mit den Kindern zu verbringen.“

Dies zur Vorgeschichte des folgend beschriebenen Gastes. Der Gästetyp „bester Freund der Wirtsfamilie“ tritt dann hervor, so dieser beispielsweise mit Freunden dinieren kommt. Er möchte zeigen, dass er über das Familienleben der Wirte bestens Bescheid weiß und der „Quasi – beste – Freund“ der Familie ist. Wie dieser Auszug des Protokolls zeigt:

„Elias kommt heute essen. Ich kenne ihn. Elias ist ein Mann mittleren Alters, normal groß, hat blondes Haar und ist immer gut gekleidet. Er ist Jurist oder hat Rechtswissenschaften studiert. Denke ich jedenfalls. Sporadisch kommt er vormittags auf eine Tasse Kaffee. Manchmal unterhält Elias sich mit den Wirtsleuten. Es ist 19:00 Uhr. Elias betritt mit seinen vier Freunden das Restaurant. Kaum die erste Stufe in das Restaurant überwunden, sieht er

sich hektisch um. Es sieht so aus, als ob er jemanden suchen würde. Da ist es, seine Stimme erhebt sich laut und hallt durch das gesamte Lokal: „Ja, Chefin, da bist du ja! Wie geht's? Du hast bestimmt einen schönen Tisch für uns reserviert. Darf ich vorstellen, meine engsten Freunde aus Wien. Das ist Dr. Schmiedl, Hofrat Dietl, Kommerzialrat Reinisch und Mag. Zoisl. Und was machen die Kinder? Wie geht es der Senior Chefin, die habe ich ja schon lange nicht mehr gesehen. Und was macht der Chef? Ist er wieder auf der Jagd? Und wie laufen die Geschäfte?“ Elias hört gar nicht mehr auf zu reden. Ständig legt er locker den Arm um die Wirtin. Er wirkt äußerst ausgelassen und überdreht. Seine Freunde sehen sich um und bewundern das Restaurant. Sie schmeicheln der Chefin, indem sie ständig wiederholen wie geschmackvoll die Einrichtung des Restaurants ist. Ich bin etwas verwundert, denn Elias verhält sich sonst nie derartig. Er ist eher zurückhaltend. Außerdem kennt ihn die Wirtsfamilie nicht sonderlich gut. Man trifft sich auch privat nicht.“

14.12 Resümee:

Der manipulierende Gast und der „Quasi – beste – Freund“

der „manipulierende Gast“	der „Quasi – beste – Freund der Wirtsfamilie“
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meinungsbildner im Dorf 2. manipuliert durch autoritäres Auftreten 3. kommt schnell ins Gespräch mit anderen Gästen 4. im Dorf hoch angesehen 5. rhetorisch gut 	<ol style="list-style-type: none"> 1. widersprüchliches Verhalten (allein versus V. in der Gruppe) 2. muss kein Stammgast sein 3. hektisches Gestikulieren 4. denkt, dass er über die Wirtsfamilie bestens Bescheid weiß

Ausgehend davon, dass diese beiden Gästetypen durchaus unterschiedlicher Natur sind, möchte man meinen, dass sie ähnlicher sind als angenommen.

Der „manipulierende Gast“ zeichnet sich dadurch aus, dass jener den Meinungsbildner im Dorf darstellt. Durch sein autoritäres Auftreten und da dieser im Dorf eine hoch angesehene Persönlichkeit wiedergibt, ist dieser fähig andere Gäste zu manipulieren. Übertrieben gesprochen könnte man meinen der „manipulierende Gast“ gibt den Mainstream vor.

Er hat keine Hemmungen mit anderen, ihm unbekanntem Gästen, schnell in ein Gespräch zu kommen. Seine manipulierende Gabe setzt gute rhetorische Fähigkeiten voraus, die mit seiner Körpersprache harmonieren.

Der „Quasi – beste – Freund“ der Wirtsfamilie wiederum zeigt ein widersprüchliches Verhalten, so dieser allein oder in der Gruppe auftritt. Dieser Typ täuscht vor, ein äußerst gutes freundschaftliches Verhältnis mit der Wirtsfamilie zu haben, wenn er in einer Gruppe beispielsweise dinieren kommt. Ist dieser Gast allein anzutreffen, reduziert sich die Kommunikation mit den Wirten und der Bedienung auf belanglose Dinge. Trotzdem weiß der „Quasi – beste – Freund“ über die Familienverhältnisse bestens Bescheid, da dieser meist Einheimischer im Dorf ist. Darüber hinaus muss es sich hierbei nicht um einen Stammgast handeln. Oft kann man beobachten, dass es sich um einen sporadischen Gast handelt. Tritt dieser in der Gruppe auf, ist es auffällig, wie dieser gestikuliert. Der „Quasi – beste – Freund“ wirkt dabei ausgelassen und überdreht.

14.13 Der Wanderer und der Schifahrer

Insbesondere bei diesen beiden Gästetypen zeigt sich eine gewisse Ähnlichkeit. Beide sind sportlich aktiv und dies lässt sich unter anderem in ihrem Verhalten widerspiegeln. Vor allem soll hier die Gruppe der Wanderer und Schifahrer beschrieben werden. Gerade deshalb, weil diese Spezies (fast) immer in Gruppen auftritt. Wanderer und Schifahrer sind vorrangig durch deren Bekleidung unverkennbar. Beide brauchen eine wasserfeste Kleidung, eben der Witterung angepasst. Zudem verlangt ein Wanderer nach einem festen Schuhwerk.

Beginnend bei der Typologisierung des Schifahrers, soll folgender Auszug eines Gesprächsprotokolls dargestellt werden:

„Im Winter haben wir viele Schifahrer als Gäste. Entweder sie übernachten und verbringen ihren Winterurlaub hier, oder sie sind Ausflügler, die am Abend, bevor sie wieder nach Hause fahren, noch Essen gehen. Selten trifft man auf einen Schifahrer allein. Ich denke, das ist deshalb so, weil der Schisport gern in der Gruppe ausgeübt wird, wie das Wandern auch. Schifahrer sind meistens am späten Nachmittag oder am frühen Abend in einem Lokal anzutreffen. Der Schifahrer hat nicht unbedingt viel Zeit, er möchte schnell und gut essen. Um das Essen wirklich zu genießen, dazu hat er keine Zeit. Meist wärmt sich der Schifahrer mit

einer Gulaschsuppe oder Berner Würstel, wenn die Zeit es zulässt, dann kann es auch vorkommen, dass eine Hauptspeise gewählt wird, die etwas länger zubereitet werden muss. Man wird kaum erleben, dass ein Schifahrer als Gast drei Gänge bestellt, da er ja die Zeit dazu nicht hat. Seit ein paar Jahren ist das sowieso anders als es früher war. Der Lift hat in Türnitz zugesperrt. Das alles wegen Streitereien zwischen Grundbesitzern und Liftbetreiber. Da ging das Geschäft zurück, das hat man gemerkt, die Schifahrer wurden weniger, obwohl das nächste Schigebiet nur sieben Kilometer von Türnitz entfernt ist. Die Gäste die trotzdem blieben, waren die Stammgäste, die haben es in Kauf genommen, dass sie ein bisschen weiter fahren müssen. Außerdem bieten wir den Gästen ein Fahrservice, das heißt wir fahren sie bis in das nächste Schigebiet und holen sie auch wieder ab. Aber der Ausflügler, also der Schifahrer, der am Abend wieder nach Hause fährt, wurde weniger. Trotzdem meint die Wirtin immer: „Unsere Zukunft bestimmt im Winter noch immer der Schnee!“ Der Schifahrer als Gast, der wurde solange als selbstverständlich angesehen, bis er einfach seltener wurde. Aber mich ärgern die Schifahrer, die ihre Schier mit in das Lokal nehmen. Anstatt sie vor der Tür zu lassen, lehnen sie ihre Bretter an die renovierte Wand, neben den Toiletten. Spricht man die Herrschaften auf das an, dann wird einem selten Verständnis entgegen gebracht. Bei so einem Erlebnis hab ich die Schier selber gepackt und hab sie vor die Tür in den Schnee gelegt. Das Beste dabei war, dass sich die Schifahrer nichts mehr zu sagen trauten.“

Der Schifahrer ist unter anderem dadurch gekennzeichnet, dass er unter Zeitdruck steht. Der Wanderer hingegen scheint durchaus Zeit zu haben. Dieser genießt es, abends im Gastgarten zu sitzen und sich mit den anderen zu unterhalten. Zudem lässt sich bei der Gruppe der Wanderer beobachten, dass sich dieser gern ein Glas Wein oder Bier nach dem Essen gönnt. Bei meinen Gesprächen, die ich mit Kellnern und Kellnerinnen geführt habe, sagte mir einer der Kellner:

„Wanderer, insbesondere die aus der Stadt, glauben, wenn sie einen Berg bestiegen haben, dann heißen sie Reinhold Messner! Sie sind die Besten und haben eine ganz tolle Leistung erbracht.“

Dies kann sich im Verhalten, das heißt in den Erwartungen des Gastes an die Bedienung widerspiegeln. Folgender Auszug des Protokolls, ein Gespräch mit Frau Frida, bedient sich dieser Feststellung:

„Was ich überhaupt nicht mochte, war es, wenn ich zur Arbeit im Garten eingeteilt wurde, denn der war nachmittags meist voll mit Wanderern, weil die sehr egoistisch sind, sie glauben, wenn sie auf einen Berg gehen, stehen sie über den Dingen. Ich weiß noch, da war eine Gruppe und es hat zu regnen begonnen. Sie spannten den großen Sonnenschirm auf. Und sie haben sich einfach weiter im Garten bedienen lassen ohne auch nur einmal nachzudenken, dass ich immer durch den Regen laufen musste, um die Gruppe weiter bedienen zu können.“

Besonders die Gruppe der Wanderer als Gäste sind sehr naturverbunden, wie nächster Auszug des Protokolls zeigt:

„Heute ist ein wunderschöner Wandertag. Das Laub beginnt zu welken. Der frische Herbstwind bläst mir ins Gesicht, als ich zur Arbeit gehe. Mir ist als könne ich den Schnee riechen. Als ich die Tür in das Lokal öffne, sehe ich viele Rucksäcke auf dem Boden stehen. Ich habe mich nicht getäuscht, jeder Tisch ist besetzt mit Wanderern. Es wird wild durcheinander gesprochen. Es scheint so, als ob die Wanderer ihre Route ein letztes Mal besprechen. Um 9:10 Uhr geht der Autobus nach Annaberg, da wollen die Herrschaften bestimmt hin. Jetzt ist es 9 Uhr, viel Zeit bleibt ihnen nicht mehr, um den Kaffee auszutrinken. Ein Wanderer ruft meiner Kollegin zu: „Geh, haben sie einen naturtrüben Apfelsaft oder einen Traubensaft?“ „Nein haben wir nicht, aber wir haben einen hausgemachten Hollunderblütensaft.“, antwortet sie dem Wanderer. Er rollt mit den Augen. „Aber gut, dann nehme ich den Hollersaft.“, sagt er etwas beleidigt. „Gerne““, ruft Laura dem Mann zu, der gerade dabei ist seinen Holzstock aus den Rucksackgewirr zu befreien. Plötzlich steht die Gruppe gleichzeitig auf. Es wird wild herumhantiert und der gesamte Platz im Gastzimmer vereinnahmt. Würde ein anderer Gast nun in das Lokal kommen wollen, hätte dieser keinen Platz mehr. Nach einigen Minuten haben es die Herrschaften geschafft sich komplett zu adjustieren. Da fährt auch der Bus in die Haltestelle ein, die direkt vor dem Haus gelegen ist. Die Wanderer watscheln mit ihren schweren Rucksäcken zur Tür hinaus. Einer nach dem anderen. Ich muss bei diesem Anblick an eine Art von „Pinguin-Tanz“ denken.“

Nunmehr lässt sich festhalten, dass beide Typen von Gästen sich in einer Sache sehr ähnlich sind. Nämlich in der, dass sie absolut stolz sind auf das, was sie geleistet haben. Wobei man das bei dem Typ des Wanderers häufiger beobachten kann. Eine genaue Darstellung und was versucht wurde soziologisch darzustellen, findet sich im Resümee.

14.14 Resümee: Der Wanderer und der Schifahrer

„Der Schifahrer“	„Der Wanderer“
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zeit des Lokalbesuchs: später Nachmittag, früher Abend 2. hat nicht viel Zeit 3. bestellt meist Kleinigkeiten zu essen 4. Stolz auf die erbrachte Leistung, möchte es jedermann zeigen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zeit des Lokalbesuchs: bevor es dunkel wird 2. hat im Vergleich zum Schifahrer mehr Zeit 3. gönnt sich nach dem Essen ein Glas Wein 4. Stolz auf erbrachte Leistung, möchte es jedermann zeigen

Der Schifahrer, wie man ihn hier kennen gelernt hat, besucht am späten Nachmittag, sowie am frühen Abend das Lokal. Es kann auch vorkommen, dass eine Gruppe von Schifahrern schon vormittags auf eine Jause vorbeikommt, das sind jene, die nur mehr ein paar Stunden Schi fahren und nicht den ganzen Tag. Schifahrer treten deshalb in Gruppen auf, da angenommen wird, dass dieser Sport gern in der Gruppe ausgeübt wird, weil vor allem der Spaßfaktor zählt. Dass man gemeinsam etwas geschafft hat, beispielsweise, dass man den ganzen Tag Schi gefahren ist oder die schwierigste Piste gemeinsam bezwungen hat, ist die sportliche Leistung, auf die die Gruppe äußerst stolz ist und dies jedermann zeigen möchte. Vor allem diese Tatsache spiegelt sich im Verhalten als Gast wieder. Der Schifahrer steht schon beim Betreten des Lokals unter Zeitdruck. Es werden Kleinigkeiten zu Essen bestellt. Das Gesprächsthema bei Tisch handelt vorrangig von den heute geschafften Leistungen. Jeder klopft sich zufrieden auf die Schulter.

Bevor es dunkel wird, sucht der Wanderer das Lokal auf. Im Gegensatz zu dem vorher beschriebenen Gästetyp hat dieser, Zeit genug, um das Essen und die Atmosphäre zu genießen. Es kann auch vorkommen, dass dieser Gästetyp drei Gänge oder mehr verzehrt. Der Wanderer ist in seinem Verhalten in einem Lokal ebenfalls naturverbunden. Um den ersten Durst löschen zu können, trinkt dieser Typus gern naturtrüben Apfelsaft oder Traubensaft. Wurde der Hunger und der erste Durst gestillt, genießt der Wanderer ein Glas Wein nach dem Essen. Vor allem ist die Gruppe der Wanderer stolz auf die erbrachte sportliche Leistung. Ein jeder muss davon erfahren.

Wenn sich der Wanderer aus der Gruppe setzt, dann wird erstmals der verschwitzte Körper zur Schau gestellt. Die anderen Gäste können kaum die Blicke wenden. Auch dieser Typus nutzt die Macht des zahlenden Gastes aus. Indem er seine Erhabenheit darin zeigt, dass beispielsweise der Kellner bei Regenwetter weiterhin Wanderer unter dem großen Sonnenschirm bedienen muss und dabei klatschnass wird.

Natürlich darf man mehrere Ausnahmen, das heißt Typen dieser Gruppe, nicht außer Acht lassen. Nicht jede Gruppe dieser Typologisierung zeigt ihren Stolz für die erbrachte sportliche Leistung in derartiger Weise. Darüber hinaus lässt sich weiterhin festhalten, dass beide Typologisierungen sich ähnlich sind, jedoch es die feinen Unterschiede sind, die eine derartige Beschreibung zulassen.

14.15 Der Gast und die „Säufersonne“

Die „Säufersonne“ ist ein Phänomen, welches eine besondere Bedeutung hat. Diese Definition soll heißen, dass es sich hier um den Vollmond handelt. Dieser soll eine spezielle Wirkung auf den Menschen haben. Eine davon ist, dass eine Nacht in der die „Säufersonne“ scheint, im Alkoholdelirium enden kann. Vor allem trifft man an solchen Abenden, Gäste, die ansonsten nie in das Lokal kommen würden. Nicht weil sie dieses Lokal nicht mögen, sondern diese Personen sind nicht oft im Dorf unterwegs. Diese Gäste fallen an anderen Tagen nicht besonders auf, da sie kaum sprechen, das Lokal schnell wieder verlassen und nie Alkohol konsumieren. Allerdings an den Tagen an denen die „Säufersonne“ scheint, versuchen diese Gäste das zu kompensieren. Besondere Vorsicht ist gegeben, so diese Gäste zu viel Alkohol getrunken haben und zu aggressivem Verhalten neigen.

Folgender Auszug des Beobachtungsprotokolls bestätigt dies:

„Der 15. September. Das ist wieder einer der Tage! Vollmond, oder wie meine Kollegen und ich sagen: „Die Säufersonne scheint.“ An solchen Tagen geben wir immer Wetten ab. Wir wetten, wie der Tag enden wird. Gibt es zur Sperrstunde Streitereien, Raufereien oder haben die Gäste einfach nur Spaß und unterhalten sich gut? Der Tag ist ruhig verlaufen, aber der Abend und die Nacht stehen noch bevor. Arbeiter kommen nach der Arbeit einige Biere trinken. Ich bin etwas angespannt. Die Gäste im Gastzimmer verhalten sich noch unauffällig. Aber heute wird mehr und schneller Bier getrunken, ich ahne woran das liegen kann. Heute haben wir Vollmond. Es dauert nicht lange und der erste Gast, der immer zur Säufersonne in

das Lokal kommt, betritt das Gastzimmer. Es ist Hans. Hans ist ein großer Mann, der in Frühpension ist. Er hat spärliches, dunkles Haar und trägt eine Brille.

Er bestellt ein großes Bier und bleibt an der Säule, die mitten im Raum platziert ist, stehen. Hans sieht sich um. Wenig später kommt Werner dazu. Werner ist auch ein Gast der Säufersonne. Werner ist mittelgroß, sein Bauch zu dick und er riecht etwas streng. Auch er bestellt ein Bier und dazu Schnaps. Es dauert nicht lange bis Hans und Werner ins Gespräch kommen. Sie unterhalten sich über die Fußballergebnisse der einheimischen Mannschaft. Noch sind sie einer Meinung, aber ich befürchte, dass sich die beiden in die Haare kriegen werden. Beide beginnen heftig zu gestikulieren. Ich schenke abermals mehrere Gläser Wein ein, als ich ein lautes „Klatschen“ wahrnehme. Es ist Werner, der Hans eine Ohrfeige verpasst. Sofort wende ich mich den beiden Streithähnen zu. Ich versuche die Herren zu beruhigen. Es gelingt mir. Sie reichen sich die Hände und stoßen mit Bier an. Beide lachen über den Vorfall. Ich atme erleichtert auf. Nun ist es 21:30 Uhr. Die Tür geht auf und der Kirchenchor betritt das Lokal. Die Herrschaften möchten, wie immer, im Restaurant Platz nehmen. Ich bediene diese Gäste und wende mich abermals dem Gastzimmer zu. Es ist laut und verraucht. Ein Gast dreht das Radio lauter und tanzt dabei auf der Bank. Um meinem Unbehagen Abhilfe zu tun, schenke ich mir ein Glas Wein ein und trinke es auf einmal aus. Ich hoffe, dass die Gäste nichts von der Einrichtung kaputt machen, versuche aber den Spaß mitzumachen. Ich tanze mit einem der Gäste, den ich nicht kenne, mitten im Raum. Es ist wirklich lustig. Wieder wird meine Stimmung durch einen dumpfen Knall unterbrochen. Nun war es Hans, der Werner eine Ohrfeige verpasst hat. Es reicht! Ich packe beide fest am Arm und versuche ihnen beizubringen sofort das Lokal zu verlassen. Beide sehen mich verstört an. Ich bleibe hart und mache meinen Standpunkt noch einmal klar. Hans und Werner sind nun einsichtig und verlassen das Lokal, aber widerwillig. Als ich mich wieder den anderen Gästen zuwende, fordert mich einer der Männer wieder zum Tanzen auf. Ich schüttle den Kopf. Der Abend verläuft jetzt friedlich. Es ist ein Uhr morgens und der letzte Gast verlässt das Lokal. Ich sperre die Hintertüre zu. Meine Ohren surren nach dem lauten Abend und meine Füße schmerzen. Ich sperre die Vordertüre ab und atme tief durch.“

Sowie ein Gesprächsprotokoll mit der Kellnerin Laura:

„Laura ist Mitte vierzig und arbeitet bei uns schon seit ich denken kann. Sie hat bei uns den Beruf des Kellners gelernt, war dann für ein paar Jahre im Ausland, um Erfahrungen zu sammeln, bis sie schlussendlich wieder bei uns landete. Sie erzählt mir einige ihrer Erlebnisse, die zu Vollmond passiert waren.

Vor gar nicht zu langer Zeit war Rudi wieder im Gastzimmer. Ich dachte mir noch, den hab ich schon lange nicht mehr gesehen. Aber er ist einer von den Gästen die zu Vollmond ausgehen. Dann kann es schon vorkommen, dass diese Herrschaften mehrere Tage unterwegs sind, rund um die Zeit des Vollmondes. Es dauerte nicht lange und er begann zu stänkern. Ich hatte das Glück, dass niemand auf seine Pöbelelei antwortete.

Bei vielen Gästen nimmt man an, dass diese sich nicht so leicht aus der Ruhe bringen lassen. Zu Vollmond aber nehmen diese Gäste vieles ernster als nötig, sind aggressiver und suchen geradezu den Streit mit anderen.

Außerdem gibt es noch diejenigen die absolut nur zur Säufersonne das Lokal betreten, deshalb brauche ich keinen Mondkalender. Das stimmt immer ganz genau.“

Man möge meinen, dass man derartige Szenarien hauptsächlich in Horrorfilmen wieder findet. Nicht mit Werwölfen oder anderen Horrordarstellungen hat die Bedienung in der Gastronomie manchmal zu tun, sondern mit besonderen Gästetypen zur Zeit des Vollmondes.

14.16 Resümee: Der Gast und die „Säufersonne“

„Die Säufersonne“
<ol style="list-style-type: none">1. Aggressionspotential steigt2. Alkoholgenuss nimmt zu3. Möglichkeit, dass der Gast mehrere Tage zur Zeit des Vollmondes unterwegs ist4. Gästetyp, der hauptsächlich zu Vollmond ausgeht

Anhand dieser Analyse lässt sich erkennen, dass der Vollmond eine besondere Wirkung auf Gäste haben kann. Einerseits scheint das Aggressionspotential der Gäste zu steigen, andererseits steigt zudem der Alkoholkonsum. Aufgrund dieser Tatsachen kann man davon ausgehen, dass es nicht selten zu Streitereien und Raufereien kommen kann.

Dabei spielt der Kellner oder die Kellnerin eine wesentliche Rolle, um den Disput wieder in geregelte Bahnen zu leiten.

Hinzu kommt ein Gästetyp, welcher spezifisch für die „Säufersonne“ definiert ist. Dieser geht äußerst selten aus. Leuchtet der Vollmond hell vom Himmel, besucht jener Typus das Lokal um einige Biere zu trinken.

So der Vollmond scheint, kann es durchaus vorkommen, das ein Gast der „Säuferpersonne“ mehrere Tage unterwegs sein kann.

Ein weiterer Gästetyp des Vollmondes ist jener, der ausschließlich zur Zeit des Vollmondes unterwegs ist. Diesen Typus trifft man an den restlichen Tagen des Monats nie in dem Lokal an.

Insbesondere dieser Gästetypus sollte nicht außer Acht gelassen werden, da jener es ist, der monatlich bei der Bedienung größte Aufmerksamkeit genießt. Gekennzeichnet durch regelmäßiges Werten der Kellner und Kellnerinnen, wie der Abend wohl enden möge, ob mit Streitereien, Raufereien oder guter Unterhaltung.

14.17 Die Interessensgruppen

Gäste die in Gruppen das Lokal besuchen, vor allem deshalb, weil sie dieselben Interessen teilen. Interessen können Hobbies oder Gesinnungen sein. Hauptaugenmerk soll auf die Gruppen

1. der Schnapser
2. des Damenturnvereins
3. des Kirchenchores
4. der Jäger
5. der Fußballer und
6. der Motorradclique

gelegt werden.

Beginnend bei dem Gästetyp des Schnapser, soll vorausgeschickt werden, dass die Verfasserin dieser Analyse bereits eine kleine Arbeit, im Rahmen der Vorlesung „Teilnehmende Beobachtung“ bei Prof. Dr. Girtler über „die Schnapser“ geschrieben hat. Ein Auszug des damaligen Beobachtungsprotokolls lautet:

„Fünf Minuten vor 10:00 Uhr betritt der erste Schnapser das Lokal, er nennt sich Paul. Gleich darauf kommen Werner, Robert, Viktor, Martin und Sepp. Max wartet schon länger, da er der Chef der Lokalität ist. Einer scheint zu fehlen, Fritz. – Er kommt nur wenn seine „Pfannstube“, ein uriges Beisl in Türnitz, wegen Urlaubs geschlossen hat.

Auffällig ist, wo die Spieler ihre Plätze einnehmen. Jeder scheint seinen Sitzplatz zu haben.

Schnapskarten liegen schon bereit und die Spieler beginnen mit dem Ritual, wer der erste ist der die Karten ausgibt und wer zu spielen beginnt.

Es wird hauptsächlich Bier und Wein getrunken. Das Bier wird nur in Gläsern mit Henkel für die Schnapser serviert. Die Schnapser nennen diesen Typ von Gläsern „a Glasl mit Balkon“. Nur zwei der Schnapser trinken für den Anfang Kaffee und ein Cola light gespritzt mit Soda und Zitrone. Mir fällt auf, dass die Kellnerin schon genau weiß, welches Getränk vom wem bestellt wird.

Es wird rasch gespielt, es bleibt keine Zeit für lange Überlegungen. Einige Spiele werden nicht beendet, sondern schon frühzeitig abgebrochen, da für die Gruppe klar ist, dass die Situation für den einen oder anderen ausweglos scheint und somit verloren ist. Die Gespräche beziehen sich hauptsächlich auf den Spielverlauf. Max wird immer wieder gepflanzt. Er sei der schlechteste Spieler in der Runde.“

Vor allem bei dieser Interessensgruppe als Gast lässt sich festhalten, dass die Schnapser einen festen Plan haben, wann sie sich treffen. Zudem besitzt die Sitzordnung eine starre Norm, die die Hierarchie der Spieler festlegt. Die Details dieser Gruppe sollen im nachfolgenden Resümee festgehalten und beschrieben werden.

Die Sportunion der Damen trifft sich am Mittwoch, nach dem Turnen, um 21:30 Uhr im Gastzimmer. Die Damen sind meist zu acht anzutreffen. Hauptsächlich wird ein Fruchtsaft getrunken. Ausnahme ist, wenn eine Teilnehmerin Geburtstag hat, dann wird von dieser eine Runde Wein spendiert. Die Gesprächsthemen dieser Gruppe konzentrieren sich auf das Gesundheitswesen im Allgemeinen, sowie alltägliche Sorgen der heutigen berufstätigen Frau und Mutter. Wie folgender Auszug des Protokolls zeigt:

„Heute ist Mittwoch und ich erwarte die Damen vom Turnverein. Es ist kurz vor 21:00 Uhr. Noch eine halbe Stunde, dann sind sie da. Ich weiß, die Damen trinken Fruchtsaft mit Wasser auf einen halben Liter aufgespritzt. Aber warm! Egal ob im Sommer oder im Winter. Ich bereite mich vor, damit die Gäste ihr Getränk, nach dem Betreten des Lokals, rasch entgegen nehmen können. Ich schenke das Wasser in die Gläser, mit dem Fruchtsaft warte ich noch, bis der Turnverein hier ist.

Da sind sie. Alle acht sind nach wie vor in der Turnkleidung, lediglich dickere Herbstjacken wärmen sie. Der größte Tisch im Gastzimmer wird unter Beschlag genommen. Es dauert

nicht lange und ich serviere die Getränke. Dankend nehmen sie mir die Getränke ab und helfen mir, die Gläser vom Tablett zu heben.

Die Damen unterhalten sich gemäßigt, aber dennoch etwas lauter. Es geht um Turnübungen für die Wirbelsäule und die Sorgen, die das Alltagsleben mit sich bringt. Ich überlege, ob eine der Damen heute Geburtstag haben könnte, denn dann bezahlt das Geburtstagskind ein Glas Wein für jede in der Runde.“

Der örtliche Kirchenchor ist eine Interessen- und Gesinnungsgemeinschaft, die jeden Montagabend ihre Probe abhält. Zwischen 21:00 Uhr und 22:00 Uhr betreten sie das Lokal. Auffällig bei dieser Gruppe ist, dass sie im Restaurant Platz nehmen wollen und nicht wie alle anderen Interessensgemeinschaften im Gastzimmer. Zum einen kann das Nichtraucherrestaurant ein Grund dafür sein, andererseits kann das „Alleinsein-wollen“ mit der Gruppe ein Grund sein. Die Wahl der Getränke ist eine andere, nämlich eine erlesene Wahl. Beispielsweise wird nicht der typische Schankwein getrunken, sondern ein Spezialwein, wie wir es nennen. Zur genaueren Definition und Beschreibung dieses Typus möchte man sich folgenden Auszug des Protokolls bedienen:

„Heute ist Montag. Der Tag ist angenehm und ruhig verlaufen. Es war nicht übermäßig viel zu tun. Gerade richtig! Das Restaurant ist mittlerweile schon geschlossen. Es ist etwas vor 22:00 Uhr. Die Tür geht schwungvoll auf und der Gemeindevorsteher tritt das Vorhaus. „Guten Abend, dürfen wir wieder in das Restaurant?“, fragt er mich. „Selbstverständlich.“, antworte ich ihm. Die vier Damen und drei Herren nehmen Platz. Auf die Frage was die Herrschaften trinken möchten, zögern alle. Wein, eine heiße Schokolade, Tee oder Fruchtsaft? Niemand ist sich im Klaren. Nach längerem Hin und Her hat sich die Gruppe nun entschlossen: zwei heiße Schokoladen mit Rum, drei Zweigelt, ein Fruchtsaft und eine Tasse Tee darf ich den Herrschaften servieren. Ich bemühe mich schnell zu sein, damit die Damen und Herren nicht allzu lange warten müssen. Die heißen Schokoladen brauchen allerdings eine gewisse Zeit und halten mich auf. Mir fällt auf, dass sich die Gruppe ruhig und auf ihre Wortwahl bedacht, unterhält. Nach 45 Minuten bittet mich einer der Runde, dass ich kassieren möge. Ich nicke und hole die Rechnung. Die Damen und Herren bezahlen. So schnell sie gekommen sind, so schnell verlassen sie wieder das Lokal.“

Der Jäger, als nächster Typus, zeichnet sich als Organisationstalent innerhalb der Gruppe aus. Angenommen ein Weidmann erlegt ein Wild, so ist späterer Treffpunkt die nächstgelegene Gaststätte. Innerhalb kürzester Zeit sind sämtliche Jäger aus dem Dorf in der Gaststätte

versammelt, wartend auf den Schützen. Die Unterhaltungen bei Tisch belaufen sich vorrangig über das erlegte Wild oder den alltäglichen Kummer der Gruppe der Jäger. Als trinkfeste Gäste manifestieren sich jene, in grün gekleidete, vorrangig aus Männern bestehende Gruppen. Folgende Darstellung des Protokolls bestätigt vorangegangene Beschreibung:

„Die Jagd ist mein größtes Hobby, also meine Leidenschaft. Ich mag sie deshalb, weil ich zu der Arbeit in der Gastronomie meinen persönlichen Ausgleich gefunden habe. Gern sitze ich am Hochstand und genieße einfach die Ruhe, die Natur und das Zwitschern der Vögel. Jetzt in der Brunftzeit ist es besonders spannend die Tiere zu beobachten und gegebenenfalls zu erlegen. Falls ein Jäger einen kapitalen Hirsch erlegt hat, dann informiert er seine Kameraden. Ein Treffpunkt wird ausgemacht. An diesem Ort, also einer Gaststätte, wird das Haupt inspiziert. Ein kräftiges Weidmann's Heil bestätigt den Erfolg. Es wird Wein und Bier getrunken und der erfolgreiche Jäger erzählt, wie es zu diesem Erfolg kam. Das kann bis in die frühen Morgenstunden dauern, insbesondere dann, wenn es sich beispielsweise um einen kapitalen Hirschen handelt.“

Kommend zur nächsten Interessensgruppe, den Fußballspielern, sollte man nicht außer Acht lassen, dass es sich hier um eine ebenfalls äußerst trinkfeste Gruppe handelt. Besonders in dieser Gemeinschaft kann man beobachten, dass deren Besuche in dem Lokal früher häufiger waren. Wobei man hierbei davon ausgehen muss, dass die Fußballer mittlerweile ihr eigenes Vereinshaus haben und die Gaststätte früher auch als Kommunikationszentrum diente, in dem man den Sieg der Mannschaft kundmachte.

So die Mannschaft heute in das Gastzimmer kommt, wird angenommen, das Team habe trainiert. Es werden diverse Fruchtsäfte getrunken und eventuell Kleinigkeiten verzehrt.

Das Team unterhält sich vorrangig über die eigenen Fußballspiele, die österreichischen Spiele und die internationalen Fußballkarrieren. Der Aufenthalt im Lokal wird eher kurz gehalten, meist bleibt man nicht länger als eine Stunde. Danach verabschieden sie sich und treten den Heimweg an.

„Der Abend scheint zu Ende zu gehen. Heute ist nicht viel los. Plötzlich öffnet sich die Tür und herein kommen fünf Spieler der einheimischen Fußballmannschaft. Sie nehmen im Gastzimmer Platz. Sie bestellen diverse Fruchtsäfte. Mir fällt auf, dass die meisten

wahrscheinlich an die sportlichen Leistungsgrenzen gingen, da vielen von ihnen ein rotes Gesicht haben. Die Spieler scherzen und unterhalten sich laut. Sie prostern sich zu und es klingt fast so, als ob sie die nächsten Schachzüge für das kommende Spiel planen. Einige diskutieren über die österreichische Nationalmannschaft und deren Zukunft. Dabei stellt sich heraus, dass der internationale Fußball wohl der interessanteste ist. Die Getränke sind ausgetrunken und die Spieler wollen bezahlen. Ich kassiere die Getränke und bedanke mich. Sie verabschieden sich und verlassen die Gaststätte.“

Das Schlusslicht dieses Gästetypus bildet die Motorradclique, bestehend aus vier bis fünf Personen, die sich vor allem abends in der Gaststätte zusammensetzen und bei einigen Gläsern Bier diskutieren. Detailliert betrachtet handelt es sich bei dieser Gruppe um Motocrossliebhaber. Sie sind stets freundlich und zeichnen sich durch ihre liebenswerte Art aus. Sie scherzen oftmals mit der Bedienung und den Wirtsleuten. Es macht Spaß, wenn man sich zu den Herrschaften an den Tisch setzt. Einer der Gruppe kennt viele Witze.

„Heute ist wieder einmal die Motocrossclique da. Sie sind meist zu fünft oder manchmal auch zu viert. Viele würden meinen, dass die werten Herren lange Haare, lange Bärte haben und Rockmusik verehren. Dem ist aber nicht so. Sie sind ganz gewöhnliche Menschen, die nicht besonders auffällig in ihrem Verhalten sind. Es scheint, als ob es ihnen gut gehe. Die Gruppe lacht viel und erzählt Witze. Die Clique kommt unregelmäßig, aber fast jeden Tag. Es werden einige Biere getrunken. Wenn die Herren etwas zu viel Alkohol erwischen sollten, bleiben sie trotzdem gegenüber den Kellnerinnen höflich.“

Sie kommen sehr schnell mit anderen Gästen, die ihnen fremd sind, ins Gespräch. Nicht selten kann ein Abend mit diesen Gästen bis in die Morgenstunden andauern. Ich mag diese Herrschaften sehr gern, da sie mich als Kellnerin völlig respektieren und meine Arbeit zu schätzen wissen. Gezeigt wird dies durch die höfliche Dankbarkeit, die sie mir immer wieder erweisen, indem sie mich zu ihnen an den Tisch bitten, um Platz zu nehmen.“

14.18 Resümee: die Interessensgruppen

„Schnapser“	„Damenturnverein“	„Kirchenchor“
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitzplätze im Gastzimmer festgelegt 2. Spezialgläser 3. Gespräche bei Tisch: pflanzen andere Mitspieler 4. jeden Sonntagvormittag Treffpunkt 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitzplätze im Gastzimmer, willkürlich 2. Fruchtsäfte, Ausnahmen sind Geburtstage 3. Gespräche bei Tisch: Gesundheitswesen, Sorgen der Frau und Mutter von heute 4. jeden Mittwochabend 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitzplätze im Restaurant, willkürlich 2. Spezialwein vs. Schankwein 3. unschlüssig bei der Bestellung, langes Zögern 4. jeden Montagabend

Vorerst sollen die ersten drei Gruppen von Gästetypen beschrieben werden. Beginnend bei dem Typus der Schnapser ist es auffällig, dass eine feste Sitzplatzwahl im Gastzimmer am Stammtisch herrscht. Diese Sitzplatzwahl mag die Hierarchie der Gruppe darstellen. Am Kopf des Tisches sitzt der „Gruppenchef“. Je weiter jemand vom „Gruppenchef“ entfernt sitzt, desto niedriger sein Rang innerhalb der Gruppe. Die Gruppe der Schnapser trifft sich jeden Sonntag, um 10:00 Uhr. Die Schnapser trinken aus Spezialgläsern. Spezialgläser sollen Biergläser mit Henkel sein. Die Schnapser finden ihren persönlichen Ausdruck für derartige Gläserformen, nämlich „A Glasl mit Balkon“.

Vorrangig werden neben dem Kartenspiel Gespräche über das Können der Mitspieler geführt. Dabei bleibt es nicht aus, dass mancher gepflanzt wird, dies wiederum sorgt oft für schallendes Gelächter und erheitert sämtliche Nebentische.

Der Damenturnverein kommt Mittwochabend nach dem Training im Gastzimmer zusammen. Es werden hauptsächlich Fruchtsäfte mit Wasser getrunken. Ausnahmen sind jene Tage, an denen ein Mitglied der Gruppe, Geburtstag hat. An solchen Tagen bezahlt das Geburtstagskind ein Glas Wein für jede Dame in der Runde. Dadurch wird deren Aufenthalt etwas verlängert, jedoch nach einer Stunde wird das Lokal meist wieder verlassen. Die

Damen des Vereins unterhalten sich bei Tisch über das Gesundheitswesen im Allgemeinen, oder über die alltäglichen Sorgen der Frau und Mutter von heute.

Der Kirchenchor grenzt sich gegenüber anderen Gruppierung und Interessensgruppen ab, indem sie im Restaurant Platz nehmen. Es wird kaum mit anderen Personen, das heißt Personen die nicht dem Kirchenchor angehören, gesprochen. Montagabend, nach der wöchentlichen Probe, wird die Gaststätte aufgesucht. Insbesondere bei der Bestellung fällt es auf, dass sich die Gruppe schwer für ein Getränk entscheiden kann, obwohl meist dieselben Getränke getrunken werden. Die Mitglieder dieser Gruppe trinken gewöhnlich nicht den Schankwein, sondern bevorzugen einen Spezialwein. Spezialweine sind Bouteillenweine, die offen ausgeschenkt werden. Somit ist der Gast nicht verpflichtet die gesamte Flasche Wein zu kaufen. Dieser Gästetypus bevorzugt die Tracht als Kleidungsstil. Dies wiederum kann als ein weiteres Symbol der Abgrenzung gegenüber anderen Gruppierungen dargestellt werden.

Als nächstes sollen folgende Gästetypen der Interessensgruppen mit deren Schlussfolgerungen festgehalten werden:

„Jäger“	„Fußballer“	„Motorradclique“
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitzplatzwahl: vorrangig das Gastzimmer 2. Bier und Wein 3. Erlebnisse aus Wald und von der Jagd sind Gesprächsthemen 4. Treffpunkt und Zeitpunkt unregelmäßig 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitzplatzwahl: vorrangig das Gastzimmer 2. Fruchtsäfte und Kleinigkeiten zu Essen 3. Fußball im Allgemeinen sind Gesprächsthemen 4. Treffpunkt Dienstagabend und/oder Donnerstagabend 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sitzplatzwahl: vorrangig das Gastzimmer 2. Bier 3. Motorräder und Scherze sind Gesprächsthema 4. Treffpunkt unregelmäßig, abends

Die Gruppe der Jäger als Gast besitzt ein besonderes Organisationstalent und die Solidarität innerhalb der Gruppe erscheint durchaus erheblich in den Mittelpunkt zu rücken. Zudem man sich bereits beschriebene Tatsachen zu Gemüte führe, dass, sobald ein Weidmann ein Tier erlegt hat, innerhalb weniger zeitlicher Verschiebungen, sich die gesamte Interessensgruppe, in der Gaststätte versammelt.

Dabei nimmt die Gruppe im Gastzimmer, am Stammtisch, Platz. Vorrangig werden Bier und Wein getrunken. Dabei erzählt der erfolgreiche Jäger von seinen Taktiken, die ihn zu diesem Erfolg führten. Der Rest der Gemeinschaft hört gespannt zu. Dabei scheint es, dass der Bedienung eine Nebenrolle zugeschrieben und sie als Mittel zum Zweck gesehen wird. Als Nebenrolle und Mittel zum Zweck deshalb, weil die Bedienung zwar dafür Sorge trägt, die Jäger mit Getränken zu versorgen, jedoch in die Gruppe nicht integriert wird. Das heißt, es findet keine Kommunikation mit der Kellnerin oder dem Kellner statt. Trotzdem darf der durchaus höfliche Umgang der Jäger gegenüber dem Personal nicht außer Acht gelassen werden.

Die Gruppe der Fußballer besucht die Gaststätte vorrangig an Dienstag- und Donnerstagabenden. Diese Gemeinschaft, bestehend aus Studenten, Arbeitern und Angestellten, verzehrt gelegentlich Kleinigkeiten zu Essen und bevorzugt Fruchtsäfte, sowie Bier, um den Durst zu stillen. Dabei finden sie sich im Gastzimmer, am Stammtisch, ein. Es wird laut gesprochen und die aktuellsten Fußballspiele werden diskutiert und analysiert.

Erwähnenswert bei diesem Gästetypus ist, dass die Gaststätte, in der geforscht wurde, früher das Vereinslokal war. Dies wiederum geht aus einem Gespräch mit dem Wirten hervor:

„Mein Schwiegervater war einige Zeit lang aktiver Fußballer und Präsident des heimischen Vereins. Nach jedem Match kamen die Spieler zu uns, um den Sieg zu feiern oder nach einer Niederlage beisammen zu sein. Auch mein Sohn spielt im Verein mit, solange er es mit seiner Zeit vereinbaren kann.“

Heute scheint sich die Solidarität innerhalb des Gästetypus der Fußballer verschoben zu haben. Dies zeigt sich dadurch, dass die Sportler vorrangig nach dem Training die Gaststätte aufsuchen, nicht aber nach einem Match. Nach einem Meisterschaftsspiel suchen die Spieler am Fußballplatz Gesellschaft. Der Hauptgrund dafür mag aber sein, dass der Kantinenbetrieb am Sportplatz früher nicht in diesem Ausmaß möglich war. Zudem soll festgehalten werden, dass die Fußballer gern gesehene Gäste sind, die sich durch ihr freundschaftliches und höfliches Verhalten auszeichnen. Gerne gesellt sich die Bedienung, sowie die Wirtsleute zu den werten Herren, um sich zu unterhalten.

Die Motorradclique stellt einen Gästetypus dar, der, laut der Bedienung, äußerst gern bedient wird:

„Die Motorradfahrer und Clique sind sehr nette Gäste. Mir gefällt es, dass dieser Gast derart unkompliziert und verständnisvoll ist. Sie scherzen und unterhalten sich gern mit uns Kellnern. Abends sitzt man bei ihnen am Tisch und unterhält sich über die verschiedensten Dinge. Wenn einmal etwas schief geht, dann habe ich noch keinen Motorradfahrer erlebt, der dafür kein Verständnis hatte. Zum Beispiel, beim Servieren von Getränken, greift der Gast selbst nach dem Glas, um dem Kellner zu helfen. Das kommt sonst äußerst selten vor, deshalb sage ich oft, die Motorradfahrer sind die aufmerksamsten Gäste.“

Die Motorradclique setzt sich aus einheimischen Herren zusammen. Dabei spielt das Alter der Mitglieder keine wesentliche Rolle, die Clique beheimatet Herren im Alter von 21 bis 50 Jahren. Dabei lässt sich erkennen, dass vor allem gemeinsames Interesse für diese Gäste wesentlich ist. Dieser Gästetypus ist äußerst aufgeschlossen gegenüber anderen Gästen. Sie kommen schnell mit anderen Gästen ins Gespräch, wobei es keine Rolle spielen mag, ob diese Interesse an Motorrädern haben. Es wird zusammen gescherzt oder Geschichten erzählt. Insbesondere die durchaus höfliche und direkte Art dieses Gästetypus sollten nicht unerwähnt bleiben.

Die vielseitigen und verschiedenartigen Interessensgruppen als Gäste unterscheiden sich im Wesentlichen durch ihre Vorlieben. Diese Gemeinschaften grenzen sich zum einen, beispielsweise durch ihre Kleidung, zum anderen durch ihre Sitzplatzwahl von anderen Interessensgruppierungen ab. Es gilt dem Verhalten der Gästegruppen größte Aufmerksamkeit entgegen zu bringen, so jede Gruppierung eine andere Art der Buntheit in der Gastronomie widerspiegelt.

15. Der Gast und seine Zukunft

Die Erläuterungen der Gästetypen abgeschlossen, soll nunmehr die Zukunft des Gastes dargestellt werden. Dabei wurden Gespräche mit den Wirtsleuten und den Angestellten des Betriebes geführt:

„Es ist Sonntagabend. Meine Kollegen, die Wirtsleute und ich sitzen beisammen. Der Betrieb ist schon geschlossen. Ich mag solche Abende, wenn die Belegschaft ungestört beisammen sitzen kann und wir über verschiedenste Themen plaudern und diskutieren. Laura, Sophia, der Sohn der Familie, die Schwiegertochter der Familie, der Wirt, die Wirtin und ich sitzen an unserem Stammtisch und prosten uns mit einem Glas Wein zu. Es wird gelacht und gescherzt. Die Stimmung ist gut. Wir unterhalten uns über verschiedene Gäste und deren Verhalten und Erwartungen. Dabei erzählt die Wirtin: „Ich denke, die Arbeit in der Gastronomie wird in Zukunft noch schwieriger werden. Der Gast wird weiterhin anspruchsvoller werden. Man kann heute wirklich sagen, dass alles, was nichts kostet, nichts mehr wert ist. Weniger ist mehr, diese Aussage kann in meinen Augen nicht mehr richtig sein. Wir müssen ständig bemüht sein, unseren Gästen Neues bieten zu können. Das sind die Zuckerl, die der Gast sich erwartet. Es reicht nicht das Gericht zu servieren und fertig. Der Gast, je nach Typ, möchte seine Bedürfnisse und Erwartungen stillen. Erst dann wird der Gast das Lokal zufrieden verlassen und uns weiter empfehlen oder wieder kommen. Der Aufenthalt in einer Gaststätte muss Erlebnis, Abenteuer, Erholung und Entspannung bieten, das heißt, das sind derartig viele Ansprüche denen man genügen muss, damit man weiterhin ein Anziehungspunkt für den Gast bleibt.

Dabei ist es wichtig, offen für Neues zu sein und ständig die Ohren und Augen offen zu halten, um den künftigen Trend nicht zu versäumen.“

Wir stimmen der Chefin zu und nicken. „Die Arbeit in der Gastronomie ist wirklich nicht leicht. Manchmal komme ich mir vor wie ein Chamäleon. Das Tier passt sich seiner Umgebung farblich an, wir wiederum passen uns in unserem Verhalten immer wieder neu an. Wenn sich ein Gast über Aktien unterhalten möchte, ein anderer die Via Sacra beschrieben haben möchte oder der andere wissen will, wie der Tafelspitz zubereitet wird.“, meint Laura dazu. Wir lachen, der Vergleich ist witzig. Sophia zieht an ihrer Zigarette und meint: „Denkt ihr denn auch, dass man heute gar nicht so sagen kann: Wir spezialisieren uns auf einen Gästetyp, sondern wir sind quasi für alle da? Wir bieten für alle alles und nur das Beste?“

„Das kommt schon hin, dass wir uns nicht unbedingt auf einen Gästetyp festlegen können. Das mag aber daran liegen, dass wir in Niederösterreich zu Hause sind und nicht unbedingt vergleichbar mit einem Betrieb aus dem Westen. Beispielsweise Tirol oder Salzburg. Da hat der Tourismus eine ganz andere Ausgangslage und wird anders beworben als in Niederösterreich. Wir haben das ganze Jahr geöffnet, bis auf ein bis drei Wochen im Jahr. Aber das deshalb, weil wir sämtliche Einrichtungen wieder renovieren müssen oder etwas umgebaut wird, um den Ansprüchen der Gäste weiterhin genügen zu können.“, meint der

Chef dazu. Wir stimmen ihm wieder zu und erheben unsere Gläser: „Auf das, dass noch viel Arbeit auf uns wartet!“ Der Sohn der Wirtin steht auf und schenkt jedem von uns Wein nach. Es ist ein schöner Abend.“

Nach diesen Darstellungen lässt sich festhalten, dass die Arbeit in der Gastronomie und Hotellerie zunehmend schwieriger werden wird. Um den Ansprüchen der unterschiedlichen Gästetypen Genüge zu tun, werden Offenheit und Feingefühl als Prämissen für den zukünftigen Trend und somit Erfolg genannt. Erwähnenswert ist unter anderem, dass die unterschiedlichen Gästetypen differenzierte Erwartungen, Bedürfnisse und Ansprüche haben. Schulze spricht in seinem Buch „die Erlebnisgesellschaft“ davon dass:

„Die zunehmende Verschiedenartigkeit der Menschen ist Indiz für eine neue grundlegende Gemeinsamkeit. Innenorientierte Lebensauffassungen, die das Subjekt selbst ins Zentrum des Denkens und Handelns stellen, haben auch außenorientierte Lebensauffassungen verdrängt. Typisch für Menschen unserer Kultur ist das Projekt des schöner Lebens.“

(Schulze, 2005: 35)

Dabei ist anzunehmen, dass jeder Gästetyp eine andere Vorstellung für das Projekt des schöneren Lebens hat. Hinzu kommt ein weiteres Hindernis, welches darin liegt, dass dieser Betrieb ein Ganzjahresbetrieb und infrastrukturell in einer touristischen Umgebung eingebettet ist, welche nur langsam die Tourismusedwicklung aufzuholen scheint. Vor allem kann man aus den genannten Gründen, darauf schließen, dass dieser Betrieb sich nicht auf eine Gästesicht oder einen Gästetyp spezialisieren kann. Es wird nahezu für jeden Gast versucht Angebote zu schaffen. Beispielsweise Abenteuer bei Wanderungen, Erlebnisse bei Museumsbesuchen oder Erholung und Entspannung im Wellnessbereich des Hotels sind nur einige der Dinge die einen Gast in Türitz erwarten.

Schlussendlich bleibt festzuhalten, dass der Gast auch in Zukunft weiter danach streben wird seinen Urlaub oder seinen Ausflug zur schönsten Zeit im Jahr machen zu wollen.

16. Conclusio

Letztendlich lassen sich mehrere Fakten festhalten, die auf den Forschungen dieser Arbeit basieren.

Die beschriebenen Gästetypen sind durchaus unterschiedlich zu sehen. Vor allem in den Erwartungen, Bedürfnissen und Ansprüchen heben sich Gästetypen voneinander ab. Oftmals

sind es Kleidung, Gestik, Mimik, Körpersprache und die verbale Sprache, die einer Bedienung helfen den Gästetyp festzustellen. Dabei soll nicht unerwähnt bleiben, dass nicht jeder Gästetyp auf jene Kriterien zurückzuführen ist, sondern es eine Melange ist, welche den Typ des Gastes zu definieren zulässt. Eine Melange bestehend aus den Kriterien zur Gästeerkennung, sowie die Ansprüche, Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste lassen eine Definition zu.

Insbesondere die Darstellungen der Gästetypen mit ihren Verhaltensweisen zeigen weiters die Buntheit der Arbeit in der Gastronomie. Das heißt also, die unterschiedlichen Gästetypen erlauben diese Buntheit und machen diesen Beruf derartig interessant. Kein Tag gleicht dem anderen.

Natürlich erleichtert das Wissen des Kellners um welchen möglichen Gästetyp es sich handeln könnte, den Umgang mit dem Gast. Mit der Kenntnis der Vorlieben und Erwartungen des Typs kann die Arbeit des Kellners erleichtert werden bzw. es lässt den Erfolg zu, dass ein Gast das Lokal zufrieden verlässt, da es eben seinen Wünschen entsprochen hat. Beispielsweise der Stammgast schätzt es, wenn die Bedienung weiß, was jener trinken möchte und sich nach seinem Wohlbefinden erkundigt.

Vor allem kann man feststellen, dass das Leben in der Gastronomie nachweislich mit alten Bräuchen, Riten und geschichtlichen Einflüssen ein interessantes Dasein vermittelt. Dabei kann das ländliche Umfeld und die Tatsache, dass es sich bei dem zu untersuchenden Feld, um ein Dorf handelt, eine wesentliche Rolle spielen. Hierzu sind die Darstellungen des „Quasi – besten - Freundes“ der Wirtsfamilie, die Sitzordnung der einheimischen Frauen und Männer nach der heiligen Messe am Sonntag oder die Interessensgruppe der Fußballer nur wenige Beispiele, die diese Schlussfolgerung zu lassen.

Zudem sollte man die Schwierigkeiten mit denen sich die Gastronomie in diesem Dorf auseinandersetzen muss, nicht unerwähnt lassen. Einerseits ist die hinkende touristische Entwicklung und die „Nichtspezialisierung“ auf einen oder wenige Gästetypen problematisch. So ist es von immenser Wichtigkeit für die Zukunft vorzusorgen, indem man das nötige Feingefühl und die Offenheit für neue Trends in der Tourismusentwicklung aufbringt. Mit diesen Prämissen zum möglichen Erfolg kann man den Ansprüchen der Gäste in der Zukunft

genügen und die Buntheit der Gästetypen in diesem Betrieb, in diesem Dorf, kann erhalten bleiben.

Als Schlusswort empfiehlt sich das schauspielerische Talent der Kellner und Kellnerinnen noch einmal hervorzuheben. Man kennt keinen Schauspieler der seine Rollen derartig hervorragend spielen kann, wie der Wirt oder Kellner in der Gastronomie oder Hotellerie.

Mal übernimmt dieser die Rolle des Entertainers, des Psychologen, des Zuhörers, des besten Freundes, des Diplomaten, des Weltverbesserers oder des kaufmännisch geschickten Unternehmers. Dabei sollte nicht vergessen werden, über welch hervorragendes Gedächtnis der Kellner verfügt. Dieser ist imstande bei enormen Lärmpegeln im Kopf zu rechnen, kennt viele Gäste bei ihrem Namen und deren Vorlieben bei den Getränken.

Somit bedanke ich mich noch einmal auf das aller herzlichste bei all jenen Menschen, die mir im Laufe meiner Forschungen begegnet sind und die ich dabei kennen lernen durfte.

17. Bibliographie

Arbeitsgruppe Soziologie, Denkweisen und Grundbegriffe der Soziologie, eine Einführung, 15. Auflage, Campus Verlag Frankfurt/New York, 2004

Bachleitner Reinhard, Penz Otto, Massentourismus und sozialer Wandel, Tourismuseffekte und Tourismusfolgen in Alpenregionen, Profil Verlag GmbH München Wien, 2000

Böhnke Jörg, Na denn: Prost!, Eine Untersuchung des Phänomens Kneipe und ihrer Gäste, DJB Verlag, Hagen, 2005

Girtler Roland, Die feinen Leute, von der Vornehmen Art, durchs Leben zu gehen, 3. Auflage, Böhlau Verlag Wien Köln Weimar, 2002

Girtler Roland, Methoden der Feldforschung, Böhlau Verlag, Wien Köln Weimar, 2001

Horowitz J., Service entscheidet, Frankfurt - New York, 1992

Knigge Freiherr Adolph, Über den Umgang mit Menschen, Nikol Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG Hamburg, 2004

Lamnek Siegfried, Theorien abweichenden Verhaltens I, „Klassische Ansätze“, 8. Auflage, Wilhelm Fink Verlag, 2007

Opaschowski Horst W., Das gekaufte Paradies, Tourismus im 21. Jahrhundert, BAT Freizeit-Forschungsinstitut GmbH, Hamburg, 2001

Prahl Hans Werner, Soziologie der Freizeit, Ferdinand Schöningh, Paderborn München Wien Zürich, 2002

Reinhold Gerd, Soziologielexikon, R. Oldenbourg Verlag München Wien, 4. Auflage, 2000

Ringel Erwin, Die ersten Jahre entscheiden, Verlag Jungbrunnen Wien München, 7. Auflage, 2000

Schulz Wolfgang, Einführung in die Soziologie für Sozialwissenschaftler und Juristen, Institut für Soziologie der Sozial- und Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien, 5. aktualisierte und erweiterte Auflage, 1998

Schulze Gerhard, Die Erlebnisgesellschaft, Kultursoziologie der Gegenwart, Campus Verlag Frankfurt/New York, 2005

Steiner Konrad, Türrnitzer Heimatbuch, Marktgemeinde Türrnitz, G + L Werbung und Verlags GmbH, 1030 Wien, 2000

Internetquellen:

<http://www.gilthserano.de/personality/body/0001.html>, im September 2008

18. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: aus dem Bilderarchiv des Hotels Goldener Löwe in Türrnitz entnommen

Abbildung 2: aus dem Bilderarchiv des Hotels Goldener Löwe in Türrnitz entnommen

Abbildung 3: aus dem Bilderarchiv des Hotels Goldener Löwe in Türrnitz entnommen

Abbildung 4: aus dem Archiv des Gemeindeamtes Türrnitz

Abbildung 5: aus dem Archiv des Hotels Goldener Löwe in Türrnitz entnommen

Abbildung 6: aus dem Archiv des Hotels Goldener Löwe in Türrnitz entnommen

Abbildung 7: aus dem Archiv des Hotels Goldener Löwe in Türrnitz entnommen

Abbildung 8: <http://www.gilthserano.de/personality/body/0001.html>, im September 2008

Abbildung 9: <http://www.gilthserano.de/personality/body/0001.html>, im September 2008

Abbildung 10: <http://www.gilthserano.de/personality/body/0001.html>, im September 2008

Ich habe mich bemüht, sämtliche Inhaber der Bildrechte ausfindig zu machen und ihre Zustimmung zur Verwendung der Bilder in dieser Arbeit eingeholt. Sollte dennoch eine Urheberrechtsverletzung bekannt werden, ersuche ich um Meldung bei mir.

19. Anhang

18.1 Die zehn Verhaltensregeln für den Gast

Inspiriert von Prof. Dr. Roland Girtler's 10 Gebote der Feldforschung, möchte ich zehn Verhaltensregeln für den Gast festhalten, die im Zuge meiner Forschungen und Gespräche mit Kellnern und Kellnerinnen, immer wieder in Erscheinung traten:

1. Beim Betreten des Lokals grüßen Sie freundlich!
2. Bei der Platzsuche, lassen Sie sich vom Kellner oder der Kellnerin helfen!
3. Bei der Bestellung: Treffen Sie eine klare, präzise und höfliche Aussage, dann werden auch Spezialwünsche gerne angenommen!
4. Respektieren Sie die Arbeit der Bedienung!
5. Respektieren Sie die Bedienung als Menschen!
6. Möchten Sie bei der Bedienung etwas bestellen, machen Sie höflich und ruhig auf sich aufmerksam! Vermeiden Sie es laut zu rufen, mit den Fingern zu schnipsen oder gar zu pfeifen. Vor allem brüllen Sie nicht durch das Lokal: „Könnar, Könnarin“!
7. Haben Sie gerade Kummer oder Sorgen, lassen Sie ihren Unmut nicht der Bedienung spüren!
8. Beim Bezahlen, bedanken Sie sich noch einmal für das freundliche Service!

9. Die Höhe des Trinkgeldes lässt die Bedienung erkennen, wie zufrieden Sie waren! Als Richtwert können Sie 5% - 10% der Gesamtrechnung als Trinkgeld geben.
10. Seien Sie verständnisvoll, sollte ein Missgeschick beim Ablauf des Service passieren! Wir alle machen einmal Fehler!

18.2 Die zehn Verhaltensregeln für Kellner und Kellnerinnen

Zudem ist es bedeutend, Verhaltensregeln für die Bedienung darzustellen, vor allem dann, wenn das Verhältnis zwischen Gast und Kellner harmonisiert, kann die Zeit in einem Lokal gemütlich, gesellig und freundschaftlich sein. Der Gast wird zufrieden die Lokalität verlassen und die Bedienung Freude an der Arbeit haben.

1. Grüßen Sie den Gast höflich!
2. Helfen Sie dem Gast bei der Suche nach einem geeigneten Tisch!
3. Nehmen Sie Rücksicht, sollte ein Gast bei seiner Getränke- oder Speisenwahl unschlüssig sein! Seien sie eventuell behilflich bei der Auswahl! Geben sie Empfehlungen ab!
4. Achten Sie auf ihren Gesichtsausdruck beim direkten Kontakt mit Gästen!
Nicht vergessen zu lächeln!
5. Der Gast ist König!
6. Haben Sie Kummer oder Sorgen, lassen sie ihren Unmut nicht den Gast spüren!

7. Lassen Sie den Gast nicht merken, dass Sie Stress haben: das heißt laufen sie nicht im Restaurant! Sprechen sie ruhig mit den Kollegen, wenn Gäste in der Nähe sind!

8. Behandeln Sie Gäste nicht nach ihrem Erscheinungsbild oder sozialen Status!

9. Verabschieden Sie sich von Gästen höflich und bedanken Sie sich für deren Besuch!

10. Achten Sie auf saubere Arbeitskleidung!

18.3 Statistik: Ankünfte und Nächtigungen im Bezirk Lilienfeld

Bericht: **Jänner bis Dezember 2007, Gemeinden**
 Sortierung: **Alphabetisch nach Zeilentitel** (aufsteigend)

Traisen- Gölsental	Ankünfte				Nächtigungen			
	Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung		Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung	
			absolut	in %			absolut	in %
Annaberg	13.592	11.066	-2.526	-18,6	58.374	48.740	-9.634	-16,5
Eschenau	443	2.022	1.579	356,4	934	4.883	3.949	422,8
Hainfeld	336	245	-91	-27,1	392	302	-90	-23,0
Hohenberg	1.509	1.026	-483	-32,0	4.382	3.973	-409	-9,3
Kaumberg	559	534	-25	-4,5	1.536	817	-719	-46,8
Kleinzell	5.007	4.457	-550	-11,0	52.430	52.727	297	0,6
Lilienfeld	992	1.129	137	13,8	3.764	4.444	680	18,1
Mitterbach am Erlaufsee	7.750	7.871	121	1,6	25.499	23.590	-1.909	-7,5
Ramsau	250	202	-48	-19,2	744	900	156	21,0
St. Aegydt am Neuwalde	9.772	9.053	-719	-7,4	26.206	25.660	-546	-2,1
St. Veit an der Gölsen	439	321	-118	-26,9	898	743	-155	-17,3
Traisen	879	957	78	8,9	3.074	3.692	618	20,1
Türnitz	5.862	5.692	-170	-2,9	23.374	24.674	1.300	5,6
Summe	47.390	44.575	-2.815	-5,9	201.607	195.145	-6.462	-3,2

© 2008 Amt der NÖ Landesregierung -
 Abteilung Tourismus

Quelle der Rohdaten: Statistik Austria
 erstellt am: 06.08.2008

Bericht: Jänner bis Dezember 2007, Beherbergungsarten

Traisen-Gölsental	Ankünfte				Nächtigungen			
	Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung		Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung	
			absolut	in %			absolut	in %
Gewerblich								
5/4-Stern	3.178	3.095	-83	-2,6	48.168	49.001	833	1,7
3-Stern	12.107	12.232	125	1,0	38.008	35.006	-3.002	-7,9
2/1-Stern	13.577	11.820	-1.757	-12,9	40.541	37.751	-2.790	-6,9
Ferienwohnung	1.180	1.656	476	40,3	9.422	12.650	3.228	34,3
Summe Gewerblich	30.042	28.803	-1.239	-4,1	136.139	134.408	-1.731	-1,3
Privat								
Privatzimmer	3.114	3.071	-43	-1,4	12.762	12.182	-580	-4,5
Ferienwohnung privat	666	543	-123	-18,5	3.942	3.359	-583	-14,8
Summe Privat	3.780	3.614	-166	-4,4	16.704	15.541	-1.163	-7,0
Bauernhof								
Bauernhof	1.464	1.469	5	0,3	7.097	7.816	719	10,1
Ferienwohnung Hof	801	807	6	0,7	3.180	3.229	49	1,5
Summe Bauernhof	2.265	2.276	11	0,5	10.277	11.045	768	7,5
Kur-/Erholungsh.								
Kurheime SV	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Kurheime sonstige	102	0	-102	-100,0	1.451	0	-1.451	-100,0
Erholungsheime	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Summe Kur- /Erholungsh.	102	0	-102	-100,0	1.451	0	-1.451	-100,0
Weitere								
Jugendherbergen	2.500	2.532	32	1,3	10.745	9.545	-1.200	-11,2
Hütten	4.178	3.152	-1.026	-24,6	5.156	4.280	-876	-17,0
Campingplätze	2.081	2.103	22	1,1	9.577	10.499	922	9,6
Sonstige	2.442	2.095	-347	-14,2	11.558	9.827	-1.731	-15,0
Summe Weitere	11.201	9.882	-1.319	-11,8	37.036	34.151	-2.885	-7,8
Summe	47.390	44.575	-2.815	-5,9	201.607	195.145	-6.462	-3,2

© 2008 Amt der NÖ Landesregierung - Abteilung
Tourismus

Quelle der Rohdaten: Statistik Austria
erstellt am: 06.08.2008

Bericht: **Jänner bis Dezember 2007, Herkunftsländer**
 Sortierung: **Alphabetisch nach Zeilentitel** (aufsteigend)

Traisen-Gölsental	Ankünfte				Nächtigungen			
	Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung		Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung	
			absolut	in %			absolut	in %
Inland								
Burgenland	660	788	128	19,4	2.749	2.890	141	5,1
Kärnten	286	1.044	758	265,0	1.232	3.521	2.289	185,8
Niederösterreich	17.274	14.886	-2.388	-13,8	69.291	62.134	-7.157	-10,3
Oberösterreich	1.938	2.350	412	21,3	11.128	13.414	2.286	20,5
Salzburg	385	449	64	16,6	1.228	1.514	286	23,3
Steiermark	1.492	1.638	146	9,8	6.908	9.050	2.142	31,0
Tirol	222	277	55	24,8	847	1.085	238	28,1
Vorarlberg	92	184	92	100,0	328	511	183	55,8
Wien	16.798	14.948	-1.850	-11,0	73.961	67.987	-5.974	-8,1
Summe Inland	39.147	36.564	-2.583	-6,6	167.672	162.106	-5.566	-3,3
Deutschland								
Baden Württemberg	183	241	58	31,7	723	723	0	0,0
Bayern	781	774	-7	-0,9	3.208	2.370	-838	-26,1
Berlin	106	156	50	47,2	343	731	388	113,1
Mitteldeutschland	208	189	-19	-9,1	825	852	27	3,3
Norddeutschland	166	226	60	36,1	732	1.052	320	43,7
Nordrhein-Westfalen	274	306	32	11,7	1.797	1.459	-338	-18,8
Ostdeutschland	227	325	98	43,2	1.503	2.153	650	43,2
Summe Deutschland	1.945	2.217	272	14,0	9.131	9.340	209	2,3
Ausland								
Arabische Länder in Asien	6	0	-6	-100,0	30	0	-30	-100,0
Australien	23	14	-9	-39,1	60	32	-28	-46,7
Belgien	40	55	15	37,5	213	168	-45	-21,1
Bulgarien	0	4	4	100,0	0	11	11	100,0
Dänemark	48	37	-11	-22,9	142	131	-11	-7,7
Estland	4	4	0	0,0	60	4	-56	-93,3
Finnland	22	8	-14	-63,6	25	10	-15	-60,0
Frankreich mit Monaco	68	103	35	51,5	233	433	200	85,8
Griechenland	1	10	9	900,0	6	22	16	266,7
Irland Republik	9	0	-9	-100,0	38	0	-38	-100,0
Island	1	0	-1	-100,0	1	0	-1	-100,0
Israel	30	7	-23	-76,7	92	7	-85	-92,4
Italien	185	252	67	36,2	479	796	317	66,2
Japan	1	2	1	100,0	14	3	-11	-78,6
Jugoslawien	8	32	24	300,0	147	321	174	118,4
Kanada	17	22	5	29,4	46	57	11	23,9
Kroatien	4	7	3	75,0	4	22	18	450,0

Lettland	42	9	-33	-78,6	42	9	-33	-78,6
Litauen	21	4	-17	-81,0	260	4	-256	-98,5
Luxemburg	11	4	-7	-63,6	25	4	-21	-84,0
Neuseeland	0	2	2	100,0	0	4	4	100,0
Niederlande	424	566	142	33,5	2.314	2.948	634	27,4
Norwegen	4	12	8	200,0	14	16	2	14,3
Polen	169	125	-44	-26,0	453	457	4	0,9
Portugal	0	5	5	100,0	4	11	7	175,0
Rumänien	76	77	1	1,3	181	280	99	54,7
Russland	11	9	-2	-18,2	168	18	-150	-89,3
Schweden	44	35	-9	-20,5	159	83	-76	-47,8
Schweiz und Liechtenstein	101	222	121	119,8	469	621	152	32,4
Slowakische Republik	122	185	63	51,6	689	1.060	371	53,8
Slowenien	14	53	39	278,6	48	294	246	512,5
Spanien	12	28	16	133,3	12	74	62	516,7
Südafrika	56	0	-56	-100,0	56	0	-56	-100,0
Südkorea	2	0	-2	-100,0	2	0	-2	-100,0
Tschechische Republik	295	368	73	24,7	1.008	1.126	118	11,7
Türkei	4	6	2	50,0	9	18	9	100,0
übrige GUS	8	7	-1	-12,5	21	7	-14	-66,7
Übriges Afrika	1	5	4	400,0	1	25	242	400,0
Übriges Ausland	19	12	-7	-36,8	82	34	-48	-58,5
Ukraine	9	19	10	111,1	38	24	-14	-36,8
Ungarn	4.326	3.364	-962	-22,2	16.952	14.229	-2.723	-16,1
USA	26	64	38	146,2	45	174	129	286,7
Vereintes Königreich	29	53	24	82,8	140	153	13	9,3
Zentral- u. Südamerika	3	3	0	0,0	18	9	-9	-50,0
Zypern	2	0	-2	-100,0	4	0	-4	-100,0
Summe Ausland	6.298	5.794	-504	-8,0	24.804	23.699	-1.105	-4,5

Summe	47.390	44.575	-2.815	-5,9	201.607	195.145	-6.462	-3,2
--------------	---------------	---------------	---------------	-------------	----------------	----------------	---------------	-------------

© 2008 Amt der NÖ Landesregierung -
Abteilung Tourismus

Quelle der Rohdaten: Statistik Austria
erstellt am: 06.08.2008

Bericht: **Jänner bis Dezember 2007, Herkunftsländer**
 Sortierung: **Alphabetisch nach Zeilentitel** (aufsteigend)

Türnitz	Ankünfte				Nächtigungen			
	Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung		Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung	
			absolut	in %			absolut	in %
Inland								
Burgenland	54	102	48	88,9	398	633	235	59,0
Kärnten	14	473	459	3.278,6	24	1.678	1.654	6.891,7
Niederösterreich	2.349	2.005	-344	-14,6	7.608	5.763	-1.845	-24,3
Oberösterreich	197	122	-75	-38,1	565	279	-286	-50,6
Salzburg	69	37	-32	-46,4	90	42	-48	-53,3
Steiermark	121	71	-50	-41,3	485	378	-107	-22,1
Tirol	19	41	22	115,8	46	122	76	165,2
Vorarlberg	15	2	-13	-86,7	54	2	-52	-96,3
Wien	2.264	1.866	-398	-17,6	10.752	11.475	723	6,7
Summe Inland	5.102	4.719	-383	-7,5	20.022	20.372	350	1,7
Deutschland								
Baden Württemberg	24	18	-6	-25,0	67	97	30	44,8
Bayern	117	114	-3	-2,6	507	560	53	10,5
Berlin	68	83	15	22,1	105	203	98	93,3
Mitteldeutschland	31	26	-5	-16,1	164	228	64	39,0
Norddeutschland	4	16	12	300,0	56	48	-8	-14,3
Nordrhein-Westfalen	38	34	-4	-10,5	292	274	-18	-6,2
Ostdeutschland	23	87	64	278,3	189	528	339	179,4
Summe Deutschland	305	378	73	23,9	1.380	1.938	558	40,4

Ausland								
Australien	10	4	-6	-60,0	22	4	-18	-81,8
Belgien	4	5	1	25,0	10	5	-5	-50,0
Bulgarien	0	1	1	100,0	0	6	6	100,0
Dänemark	7	2	-5	-71,4	33	4	-29	-87,9
Finnland	7	5	-2	-28,6	7	5	-2	-28,6
Frankreich mit Monaco	18	33	15	83,3	77	163	86	111,7
Irland Republik	7	0	-7	-100,0	21	0	-21	-100,0
Island	1	0	-1	-100,0	1	0	-1	-100,0
Israel	4	5	1	25,0	4	5	1	25,0
Italien	36	18	-18	-50,0	78	53	-25	-32,1
Jugoslawien	8	31	23	287,5	147	256	109	74,1
Kanada	1	3	2	200,0	1	5	4	400,0
Litauen	0	4	4	100,0	0	4	4	100,0
Niederlande	72	90	18	25,0	367	445	78	21,3
Norwegen	2	0	-2	-100,0	12	0	-12	-100,0
Polen	26	21	-5	-19,2	69	74	5	7,2
Rumänien	6	11	5	83,3	14	58	44	314,3
Russland	2	1	-1	-50,0	4	1	-3	-75,0
Schweden	16	5	-11	-68,8	35	10	-25	-71,4
Schweiz und Liechtenstein	13	28	15	115,4	238	159	-79	-33,2
Slowakische Republik	16	60	44	275,0	173	327	154	89,0
Slowenien	4	0	-4	-100,0	36	0	-36	-100,0
Tschechische Republik	37	22	-15	-40,5	101	72	-29	-28,7
Ungarn	151	225	74	49,0	489	630	141	28,8
USA	4	11	7	175,0	12	26	14	116,7
Vereintes Königreich	3	9	6	200,0	21	51	30	142,9
Zentral- u. Südamerika	0	1	1	100,0	0	1	1	100,0
Summe Ausland	455	595	140	30,8	1.972	2.364	392	19,9

Summe	5.862	5.692	-170	-2,9	23.374	24.674	1.300	5,6
--------------	--------------	--------------	-------------	-------------	---------------	---------------	--------------	------------

© 2008 Amt der NÖ Landesregierung -
Abteilung Tourismus

Quelle der Rohdaten: Statistik Austria
erstellt am: 06.08.2008

Bericht: Jänner bis Dezember 2007, Beherbergungsarten

Türnitz	Ankünfte				Nächtigungen			
	Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung		Jän bis Dez 06	Jän bis Dez 07	Veränderung	
			absolut	in %			absolut	in %
Gewerblich								
5/4-Stern	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
3-Stern	2.512	2.510	-2	-0,1	7.368	7.576	208	2,8
2/1-Stern	660	564	-96	-14,5	3.798	3.593	-205	-5,4
Ferienwohnung	185	134	-51	-27,6	2.811	3.344	533	19,0
Summe Gewerblich	3.357	3.208	-149	-4,4	13.977	14.513	536	3,8
Privat								
Privatzimmer	292	311	19	6,5	1.023	1.099	76	7,4
Ferienwohnung privat	84	30	-54	-64,3	522	241	-281	-53,8
Summe Privat	376	341	-35	-9,3	1.545	1.340	-205	-13,3
Bauernhof								
Bauernhof	261	345	84	32,2	1.622	1.944	322	19,9
Ferienwohnung Hof	542	610	68	12,5	1.854	2.281	427	23,0
Summe Bauernhof	803	955	152	18,9	3.476	4.225	749	21,5
Kur-/Erholungsh.								
Kurheime SV	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Kurheime sonstige	102	0	-102	-100,0	1.451	0	-1.451	-100,0
Erholungsheime	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Summe Kur- /Erholungsh.	102	0	-102	-100,0	1.451	0	-1.451	-100,0
Weitere								
Jugendherbergen	0	0	0	0,0	0	0	0	0,0
Hütten	922	756	-166	-18,0	1.052	973	-79	-7,5
Campingplätze	183	115	-68	-37,2	449	441	-8	-1,8
Sonstige	119	317	198	166,4	1.424	3.182	1.758	123,5
Summe Weitere	1.224	1.188	-36	-2,9	2.925	4.596	1.671	57,1
Summe	5.862	5.692	-170	-2,9	23.374	24.674	1.300	5,6

© 2008 Amt der NÖ Landesregierung - Abteilung
Tourismus

Quelle der Rohdaten: Statistik Austria
erstellt am: 06.08.2008

19. Abstract

Die hier vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit unterschiedlichen Gästetypen, die speziell in einem niederösterreichischen Dorf vorkommen.

Innerhalb eines Jahres wurden zahlreiche ero-epische Gespräche und Beobachtungsprotokolle geführt, die die Verfasserin zu folgenden Ergebnissen, kommen ließ:

Einerseits bedient sich ein Kellner oder eine Kellnerin besonderer Kriterien, die es zu lassen einen Gästetyp zu definieren. Solche Kriterien sind die Gestik, Mimik, Körpersprache und teilweise die Kleidung eines Gastes, die eine Definition zu lassen. Damit kann der Kellner oder die Kellnerin feststellen, um welchen Gästetyp es sich handelt. Zudem wurden einige Gästetypen beschrieben, die vor allem in dem Betrieb vorkommen, in dem geforscht wurde. Insbesondere deren Ansprüche, Erwartungen und Vorlieben werden beschrieben und einer soziologischen Analyse unterzogen.

Außerdem wird der touristische Hintergrund des Dorfes in Niederösterreich dargestellt, sowie ein Ausblick des Gastes in Türnitz festgehalten. Darauf lässt sich der Schluss festhalten, dass die Ansprüche des Gastes auch in ferner Zukunft weiter steigen werden.

20. Lebenslauf

Name:

Bianca Punz



Geburtsdatum, - ort:
Religionsbekenntnis:
Staatbürgerschaft:

13.Jänner 1984, Lilienfeld
röm. – kath.
Österreich

Schulausbildung:

1990 – 1994

Volksschule in Türnitz, NÖ

1994 – 1998

Unterstufe im Bundesrealgymnasiums Lilienfeld,
NÖ

1998 – 2003

Höhere Lehranstalt für Tourismus in Bad
Hofgastein, Salzburg

seit 2003

Studium der Soziologie an der Hauptuniversität
Wien

Praktika:

Sommer 1999

Restaurantfachfrau in Kärnten am
Rauschelesee, Familienparadies Reichen-
hauser

Sommer 2000

Restaurantfachfrau in Tirol, Kühtai, Hotel Moritz

Sommer 2001

Restaurantfachfrau in Niederösterreich, Türnitz (im
elterlichen Betrieb)

Sommer 2002

Trainee program in den USA Jackson/Wyoming,
Hotel Best Western

21. Erklärung zum selbständigen Verfassen der Arbeit

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst habe.

Ich habe keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt.

Ich habe die Arbeit bzw. Teile davon weder im In- noch im Ausland einer Beurteilerin / einem Beurteiler zur Begutachtung als Prüfungsarbeit vorgelegt.

(Ort und Datum; Unterschrift der Studierenden)