

Knigge

Sichere Umgangsformen im Tourismus



Schriftliche Arbeit zur Erlangung des Diploms der
Schweizerischen Tourismusfachschule in Siders.

Autorin

Julia Krogull
Gartenweg 12
2575 Täuffelen
Tel. +41 (0)79 336 63 16
juli84@hotmail.com

Hauptreferent

Martin Blatter
lic. phil I / dipl. publ.
Hes-so Wallis
Route de la plaine 2
3960 Sierre
Tel. +41 (0)79 276 55 28
martin.blatter@hevs.ch

Co-Referentin

Chantal Glenz-Mounir
lic. phil. I
Foscha 25
3970 Salgesch
Tel. +41 (0)79 703 93 63
chantal.glenz@hevs.ch

Siders, 12. Juni 2009

Zusammenfassung

Die vorliegende Diplomarbeit beinhaltet einen Blended Learning Kurs, welcher auf www.ritzycampus.ch durchführbar ist. Es beinhaltet Selbsttests zum Thema Knigge in den Bereichen Tischmanieren, Kleidung und Begrüssung.

Der Kurs ist an Personen gerichtet, welche eine Tätigkeit im Incomingbereich des Tourismus ausüben und täglichen Gästekontakt pflegen. Vor allem der Umgang mit Gästen aus der Schweiz und Deutschland soll durch richtiges Verhalten erleichtert werden. Diese Gäste stellen das wichtigste Segment in der Schweizer Beherbergung dar.

Auch Privatpersonen oder Geschäftsleute, welche sich für die Thematik interessieren können diesen Kurs durchführen, um ihr Wissen zu erweitern. Die Tests können online selbständig zu jeder Zeit durchgeführt werden. Die Kursteilnehmer lernen durch die Absolvierung der Übungslektionen und der Selbsttests wichtige Regeln im Umgang mit Gästen, Mitarbeitern und Vorgesetzten. Weiter gibt der Kurs nützliche Informationen für den Alltag und den privaten Gastgeber.

Sicheres Auftreten gegenüber Gästen erfordert das Wissen über das richtige Verhalten und die Kenntnis gewisser Grundregeln. Durch den Kurs sollen die Teilnehmer lernen, was sie in spezifischen Situationen beachten müssen. Der Schweizer Tourismus ist von Gästen aus dem Inland und dem nahen Ausland geprägt. Um die für die Schweiz wichtigen Einnahmen durch den Tourismus zu gewährleisten und Arbeitsplätze sicher zu stellen, müssen sich die Touristen in der Schweiz wohl fühlen. Nur durch Stammgäste rentiert der Tourismus langfristig. Somit sollte bei Gästen aus dem Inland und Deutschland besonderen Wert auf die korrekte Behandlung und das Einhalten von Benimmregeln geachtet werden.

Résumé

Ce travail de diplôme contient un cours Blended Learning disponible sur le site : www.ritzycampus.ch. Le cours comprend des tests auto-évaluatifs sur le thème « Knigge » dans le domaine des manières à table, tenues vestimentaires et salutations.

Ce cours cible les personnes travaillant dans le domaine de l'accueil en Suisse, ayant un contact quotidien avec la clientèle. Les hôtes suisses et allemands doivent être particulièrement soignés, car ils représentent le segment le plus important sur le marché suisse de l'hébergement.

Le cours Blended Learning peut également être effectué à titre privé ou par des gens d'affaires dans le but d'élargir leurs connaissances dans ce domaine. Les tests peuvent être faits par soi-même à n'importe quel moment sur la plateforme prévue à cet effet. Les participants améliorent leurs capacités à interagir avec la clientèle à travers l'accomplissement des leçons et évaluations. De plus cette formation on-line donne des informations intéressantes à propos des comportements à adopter dans la vie quotidienne ainsi que pour les hôtes privés.

Avoir de l'assurance devant la clientèle demande un certain savoir et la connaissance de certaines règles de base. A travers ce cours, les participants apprennent à être attentif et à adapter leurs réactions lors de situations spécifiques. Le tourisme suisse dépend fortement du tourisme intérieur ainsi que des pays frontaliers. Pour que la Suisse puisse générer des places de travail et assurer une rentrée d'argent grâce au tourisme, il est impératif que les touristes se sentent bien. Le tourisme suisse peut être rentable à long terme seulement par le gain d'habitues. Par conséquent, une attention particulière doit être accordée aux règles de comportements et aux traitements dédiés aux touristes suisses et allemands.

Vorwort

Gutes Benehmen und Höflichkeit gehören heute zu unserem Alltag und erleichtern das Zusammenleben. Dies habe ich besonders während meinen verschiedenen Tätigkeiten in Hotels und dem Praktikum im Tourismusbüro gelernt. Vor allem im Umgang mit Gästen achtete ich stets auf mein Verhalten und meine Ausdrucksweise. Immer wieder gab es Situationen, die mich dahingehend herausforderten. Gerade diese Schwierigkeiten faszinieren mich und machen den Arbeitsalltag spannend. Besonders im Tourismus kann richtiges Handeln gegenüber anderen Mitarbeitern, Vorgesetzten und hauptsächlich Gästen entscheidend sein. Fühlt sich der Gast durch unachtsames Benehmen nicht wohl, hat dies oft schwerwiegende Folgen.

Um mein Wissen über Verhaltensregeln zu vertiefen, habe ich mich dafür entschieden, einen Blended Learning Kurs auf www.ritzycampus.ch zum Thema Knigge zu erstellen. Ich konnte hier meine bisher gesammelten Erfahrungen im Bereich Knigge gut einbringen und mir neue Kenntnisse aneignen. Weiter faszinierte mich diese Ausarbeitung, weil das Projekt konkret in die Praxis umgesetzt wird. Somit können zukünftige Studenten, Dozenten und Tourismusangestellte von meiner Arbeit profitieren.

Ich danke allen Personen, welche mich im Gelingen dieser Arbeit unterstützt haben. Namentlich möchte ich mich bei meinem Hauptreferenten Martin Blatter bedanken, welcher mich mit viel Engagement und Kreativität unterstützt hat. Dank gilt auch der Co-Referentin Chantal Glenz-Mounir für die Inputs. Für das Durchlesen der Arbeit und der Fragen danke ich meiner Schwester und meinem Vater. Ganz besonders bedanke ich mich bei meinen Eltern, welche mir die Ausbildung an der STF ermöglicht haben.

Der Inhalt der vorliegenden Arbeit stellt meinen persönlichen Standpunkt dar, der weder mich, noch die Schweizerische Tourismusfachschule Siders in irgendeiner Weise verpflichtet. Ich bitte die Leserinnen um Verständnis, dass ich, wie in der deutschen Sprache üblich, nicht durchgehend männliche und weibliche Formen für Personenbegriffe verwende. Natürlich sind Frauen ebenso wie Männer angesprochen.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	II
Résumé	III
Vorwort	IV
Inhaltsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
Abbildungsverzeichnis	VI
Glossar	VII
1. Einleitung	1
1.1 Zielsetzung	1
1.2 Abgrenzung des Themas	1
1.3 Methodisches Vorgehen	1
2. Knigge	3
2.1 Geschichte Freiherr Adolph Knigge	3
2.2 Moritz Freiherr Knigge	4
2.3 Entwicklung der Benimmregeln im letzten Jahrhundert	5
2.4 Entwicklung Businessknigge	6
2.5 Entwicklung Tischmanieren	6
2.6 Entwicklung Kleidung	7
2.7 Benimm ist In	8
3. ritzycampus	9
4. Fazit	11
Quellenverzeichnis	VIII
Eidesstattliche Erklärung	X

Abkürzungsverzeichnis

a.a.O.	am angegebenen Ort
Abb.	Abbildung
a.M.	am Main
Hes-so	Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale / Fachhochschule Westschweiz
S.	Seite(n)
STF	Schweizerische Tourismusfachschule Siders
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Multiple Choice Frage Mehrfachauswahl	2
Abb. 2	Multiple Choice Frage Einfachauswahl.....	2
Abb. 3	Zuordnungsfragen	2
Abb. 4	Wahr / Falsch Fragen.....	2
Abb. 5	Drag and Drop Fragen	2
Abb. 6	Titelseite Knigge Blended Learning Tool auf Ritzycampus	9

Glossar

Blended Learning	Englisch: integriertes Lernen Lernform, bei der Vorteile von Präsenzveranstaltungen und E-Learning kombiniert werden.
Drag and Drop Fragen	Fragetyp: Antworten müssen zu den richtigen Fragen gezogen werden
E-Learning Kurs	Kurs, welcher über das Internet absolviert werden kann
Moodle Software	Software für Online Lernplattformen
Multiple Choice Fragen	Fragetyp: Deutsch: Mehrfachauswahl zu einer Frage stehen mehrere Antworten zur Verfügung
ritzycampus (www.ritzycampus.ch)	Virtuelle Lernplattform für den Bereich Tourismus, Marketing und Kommunikation
Tunika	Ursprünglich ein römisches Kleidungsstück, bestehend aus zwei rechteckigen Stoffstücken. Diese wurden auf den Schultern zusammengenäht. Um die Taille wurde ein Gürtel getragen.
Wahr / Falsch Fragen	Fragetyp: Als Antwortmöglichkeit kann zwischen wahr oder falsch ausgesucht werden
World Wide Web	Ein über das Internet abrufbares Hypertextsystem
Zuordnungsfragen	Fragetyp: Antworten müssen zu den richtigen Fragen zugeordnet werden

1. Einleitung

Perfekte Umgangsformen und Manieren sind die bedeutendsten Kriterien auf dem Arbeitsmarkt und in zwischenmenschlichen Beziehungen. Besonders im Tourismus kann falsches Verhalten schwerwiegende Folgen haben. Gemäss der Internetseite für Lehrlinge im Tourismus enthält der Erfolgsmix für einen souveränen Auftritt und den professionellen Umgang mit dem Gast Charme, Taktgefühl, Kommunikation und fachliches Know how.¹ Weitere Bedingung ist das Einhalten von gewissen Regeln, von welchen unsere Gesellschaft geprägt ist.

1.1 Zielsetzung

Das Ziel dieser Diplomarbeit ist die Erstellung eines Blended Learning Kurses auf ritzycampus. Dieser Online Kurs richtet sich an Personen, welche eine Tätigkeit im Tourismus ausführen. Nach der Absolvierung der Tests sollen die Personen Standardregeln kennen und diese in der Praxis anwenden. Das Interesse an Umgangsformen soll geweckt und deren Einhalten zur Selbstverständlichkeit werden. Zeit spielt heute eine zentrale Rolle und ist bei berufstätigen Personen nur begrenzt vorhanden. Dieser Kurs ist nicht zeitintensiv und kann online jederzeit durchgeführt werden. Somit kann der Anwender das Studium der Fragen sehr flexibel einsetzen.

1.2 Abgrenzung des Themas

Aufgrund der Vielseitigkeit von Knigge Benimmregeln und der zeitlichen Begrenzung zur Erstellung der Diplomarbeit wurde eine Abgrenzung des Themas vorgenommen. Es werden die Themen Kleiderordnung, Tischmanieren und Begrüssung behandelt. Da der Hauptteil der Arbeit auf www.ritzycampus.ch online aufgeschaltet ist, dient dieser schriftliche Teil als Ergänzung.

1.3 Methodisches Vorgehen

Die Erarbeitung der Fragen und dem schriftlichen Teil der Arbeit fordert das Studium der Literatur über Knigge. Durch das Erlernen der Moodle Software kann der Hauptteil der Arbeit erstellt werden: die Erstellung der Fragen für die Selbsttests und die Übungslektionen. Hier werden die vier folgenden Fragetypen verwendet.

¹vgl. Knigge für Lehrlinge im Tourismus

URL: <http://www.tirol.wifi.at/eShop/bbDetails.aspx/KNIGGE-F%C3%9CR-LEHRLINGE-IM-TOURISMUS---MEHR-ERFOLG-BEIM-GAST-DURCH-PERFEKTE--UMGANGSFORMEN-UND-AUFTRITT/@/bbnr/856919/zg/Gdc/>
Stand: 29.5.09.

Multiple Choice Fragen

Welches sind die Vorteile eines Buffets?

Antwort(en) wählen:

- a. es wird weniger Geschirr benötigt. Richtig!
- b. Grössere Auswahl an Speisen ✓ Richtig!
- c. Als Gastgeber können Sie sich intensiver um die Gäste kümmern ✓ Richtig!
- d. Der Ablauf des Essens wird ungezwungener ✓ Richtig!
- e. weniger Unruhe
- f. Bewegung ist gut für die Verdauung ✓ Richtig!
- g. Gespräche sind mit vielen Gästen möglich ✓ Richtig!

Richtig
Punkte: 1/1.

Abb. 1 Multiple Choice Frage Mehrfachauswahl

Wie nennen Sie das Servietten "falten" in der Fachsprache?

Antwort wählen:

- a. Servietten biegen
- b. Servietten drehen
- c. Servietten einschlagen
- d. Servietten brechen ✓ Richtig! Sie sind ein Fachmann/eine Fachfrau.

Richtige Antwort: Servietten "brechen"

Richtig
Punkte: 1/1.

Abb. 2 Multiple Choice Frage Einfachauswahl

Zuordnungsfragen

Wie begrüssen Sie Ihre Gäste zu Hause oder in der Firma?

den Gast willkommen heissen

den Gast in das Gebäude bitten

dem Gast danken, dass er der Einladung gefolgt ist

1. Schritt - den Gast in das Gebäude bitten
2. Schritt - den Gast willkommen heissen
3. Schritt - dem Gast danken, dass er der Einladung gefolgt ist

Richtig
Punkte: 1/1.

Abb. 3 Zuordnungsfragen

Wahr / Falsch Fragen

Ist diese Aussage wahr oder falsch?

Jeder kann jedem aus dem Mantel helfen, egal ob Mann oder Frau.

Antwort:

- Wahr ✓
- Falsch x

Richtig!

Heute sind die Umgangsformen deutlich von der Emanzipation geprägt.

Richtig
Punkte: 1/1.

Abb. 4 Wahr / Falsch Fragen

Drag and Drop Fragen

Welche Distanz müssen Sie in folgenden Situationen einhalten? Ordnen Sie die verschiedenen Distanzen zu.

Halten Sie diese "öffentliche Distanz" ein, wenn Sie zum Beispiel eine Rede halten.

Bleiben Sie in dieser Entfernung stehen, wenn Sie einen Raum betreten und sich Überblick verschaffen wollen.

Sie stehen in "persönlicher Distanz" und führen Smalltalk oder ein angenehmes Gespräch.

So nahe sollten Sie im Geschäftsleben keiner Person kommen (es sei denn Ihr Lebenspartner begleitet Sie zu einem Empfang). Ansonsten könnte diese Distanz als Geheimnistuerei gedeutet oder als indiscret Verhalten verurteilt werden.

grösser als drei Meter - Halten Sie diese "öffentliche Distanz" ein, wenn Sie zum Beispiel eine Rede halten.
drei bis ein Meter - Bleiben Sie in dieser Entfernung stehen, wenn Sie einen Raum betreten und sich Überblick verschaffen wollen.
1 Meter bis 50 Zentimeter - Sie stehen in "persönlicher Distanz" und führen Smalltalk oder ein angenehmes Gespräch.
weniger als 50 Zentimeter - So nahe sollten Sie im Geschäftsleben keiner Person kommen (es sei denn Ihr Lebenspartner begleitet Sie zu einem Empfang). Ansonsten könnte diese Distanz als Geheimnistuerei gedeutet oder als indiscret Verhalten verurteilt werden.

Richtig
Punkte: 1/1.

Abb. 5 Drag and Drop Fragen

2. Knigge

In der heutigen Zeit gibt es für jegliches Verhalten einen Knigge. Sei es für Business, den Garten, die moderne Frau oder gar die Schwiegermutter. In jedem Knigge-Ratgeber sind Verhaltensregeln aufgestellt. Regeln aufzustellen, war 1788 als das Buch „Über den Umgang mit Menschen“ veröffentlicht wurde, nicht das Ziel von Verfasser Freiherr Adolph Knigge. Vielmehr wollte er der Gesellschaft den Umgang untereinander erleichtern.¹

2.1 Geschichte Freiherr Adolph Knigge

Am 16. Oktober 1752 wird Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge als Sohn einer verarmten Adelsfamilie geboren. Er verliert früh seine Eltern und wird von einem Hofmeister in der Nähe von Hannover in Deutschland aufgezogen. Er studiert Jura in Göttingen. Nach kurzer Tätigkeit als Beamter in Kassel tritt er verschiedene Stellen als Kammerherr in Hanau und später in Frankfurt a.M. an.² Er tritt dem Orden der Illuminaten bei. Dieser radikale und geheime Orden setzt es sich zum Ziel, den Urzustand der Menschen wiederherzustellen. Jeder Mensch soll frei, gleich und glücklich sein. Dies soll durch die Abschaffung der Monarchie und allen eingesetzten Regierungen geschehen. Privateigentum, Erbschaft und Religion sollen ebenfalls aufgelöst werden. Durch sein Mitwirken bei den Illuminaten erhält er Kritik und Ablehnung von adeligen Standesgenossen. Er verliert seinen Familienbesitz und lebt wie ein Bürgerlicher. Eine Stelle als Oberhauptmann ist der Grund für seinen Umzug nach Bremen. Dort wird er politischer Aufklärungsschriftsteller. In seinen Werken setzt er sich für die Emanzipation der bürgerlichen Gesellschaft vom Absolutismus ein.³

Im Jahr 1788 erscheint sein bekanntestes Werk „Über den Umgang mit Menschen“. Es ist eine Aufklärungsbroschüre für die bürgerliche Gesellschaft mit einer Anleitung, wie durch Taktgefühl und Höflichkeit den Menschen Enttäuschungen erspart bleiben. Mit seinem Werk will er den Umgang unter den verschiedenen Generationen, Berufen

¹ vgl. Adolph Freiherr Knigge

URL: <http://www.freiherr-knigge.de/ueber-uns/ursprung.html> Stand: 25.5.09.

² vgl. Adolph Freiherr von Knigge

URL: http://www.whoswho.de/templ/te_bio.php?PID=668&RID=1 Stand 25.5.09.

³ vgl. Adolph Freiherr von Knigge

URL: <http://www.planet-wissen.de/pw/Artikel,,,,,,,,,DC455B5C4F3F29BBE0340003BA5E0905,,,,,,,,,,,,,html>
Stand 35.5.09.

und Charakteren erleichtern, ohne dass Neid entsteht.¹ Es sollte gemäss Wikipedia „eine kritische, politisch-aufklärerische Auseinandersetzung mit der zu seinen Lebzeiten herrschenden Gesellschaftsstruktur“² sein. Adolph Freiherr Knigge stirbt am 6. Mai 1796 in Bremen.

Kurz nach seinem Tod wird das Buch durch den Verlag um einige Benimmregeln erweitert. Unterschiedliche Herausgeber schreiben es fortan immer wieder um und publizieren es. Das Originalwerk wird immer mehr zur Anstandsfibel und zu einem modernen Knigge³. Erst wird es vermehrt um Kleiderordnungen erweitert. Später kommen Tischmanieren und immer mehr Bereiche hinzu. Diese Regeln entsprechen nicht dem, was Adolph Knigge zu seinen Lebzeiten mit seinem Buch weitergeben wollte.⁴

Gemäss der Unternehmung „Freiherr Knigge OHG“ (vgl. Punkt 2.2.) ging Adolph Freiherr Knigge „vielmehr der Frage nach, wie es uns gelingen kann uns und anderen das Erdenleben zu erleichtern“⁵. In der Gesellschaft kamen die Regeln an und wurden ernst genommen.⁶ Horst Hanisch verstärkt dies in seinem Buch „Der kleine Gesellschaftsknigge 2100“: „Über 200 Jahre lang prägte sich sein Buch im Bewusstsein der Leser als praktisches Handbuch über gutes Benehmen ein.“⁷

2.2 Moritz Freiherr Knigge

Moritz Freiherr Knigge, ein Nachfahre von Adolph Freiherr Knigge, veröffentlicht 2004 eine moderne Fassung des Originalwerkes „Über den Umgang mit Menschen“. Der Titel der Adaption: „Spielregeln, wie wir miteinander umgehen sollten“. Moritz Freiherr

¹ vgl. Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge

URL: <http://www.1a-knigge.de/2007/08/23/freiherr-adolph-franz-friedrich-ludwig-knigge/> Stand 29.5.09.

² Moritz Freiherr Knigge

URL: http://de.wikipedia.org/wiki/Moritz_Freiherr_Knigge Stand 28.5.09.

³ vgl. Adolph Freiherr von Knigge

URL: <http://www.planet-wissen.de/pw/Artikel,,,,,,,,,DC455B5C4F3F29BBE0340003BA5E0905,,,,,,,,,,,,,html>
Stand 29.5.09.

⁴ vgl. Leitsprüche der Woche, URL: <http://nirakatak.wordpress.com/leitspruch/> Stand 29.5.09.

⁵ Adolph Freiherr Knigge

URL: <http://www.freiherr-knigge.de/ueber-uns/ursprung.html> Stand 19.5.09.

⁶ vgl. Hanisch (2005): S. 82-83.

⁷ a.a.O. S. 82.

Knigge liegt sehr viel daran, die Ideen seines Vorfahrens zu erhalten und für das 21. Jahrhundert weiterzuentwickeln. Er greift auf dessen Einsichten zurück und beschreibt die moderne Grundlage über einen gekonnten Umgang miteinander, ohne Regeln aufzustellen.¹ Zuvor gründete er bereits das Unternehmen „Freiherr Knigge OHG“, welches sich gemäss Wikipedia zum Ziel setzt, „*angemessene Umgangsformen zu verbreiten und ökonomisch nutzbar zumachen*“.²

2.3 Entwicklung der Benimmregeln im letzten Jahrhundert

In der Zeit vor dem Zweiten Weltkrieg erstarrte die Gesellschaft in ihrer Anständigkeit. Die Menschen waren vor allem in Deutschland, aber auch in den umliegenden Ländern vom Faschismus geprägt. Auch während dem Krieg war Gehorsamkeit das Mittel um sich in Sicherheit zu fühlen. Die Angst vor dem Krieg trieb die Bevölkerung dazu, sich ausnahmslos an Regeln zu halten. Dieses starre Verhalten hielt um einige Jahre an.

Ende der 1960er Jahre fand der Aufstand der jungen Generation statt. Sie protestierte gegen das alte Denken. Ordnung, Sitten, Regeln und gutes Benehmen waren ein klares Zeichen für autoritäre Unterdrückung und nicht mehr gerne gesehen.³ Der Begriff Knigge galt als Reizwort. Es stand für Einschränkung der eigenen Persönlichkeit. Die Gesellschaft verspürte eine negative Haltung gegenüber dem Etikette-Buch ersten Ranges.⁴

Elisabeth Gürtler erklärt die Veränderung im Buch von Brigitte Nagiller „Knigge, Kleider und Karriere“: „*vielleicht auch als Reaktion auf allzu erstarrte Regeln*.“⁵

Mit Beginn der 1980er Jahre wurde immer deutlicher, dass insbesondere Kinder ein gewisses Mass an Führung brauchen. Der Wunsch der Eltern, die Kindererziehung richtig zu gestalten, wurde immer grösser und die Regeleinhaltung gewann wieder

¹ vgl. Spielregeln, URL: http://www.dwc-net.de/de/magazin/lifestyle_knigge.php Stand 25.5.09.

² Moritz Freiherr Knigge
URL: http://de.wikipedia.org/wiki/Moritz_Freiherr_Knigge Stand 25.5.09.

³ vgl. Leifgen, Ingrid: Gutes Benehmen ist wieder gefragt
URL: http://www.familienhandbuch.de/cmain/f_Aktuelles/a_Erziehungsfragen/s_1127.html Stand 25.5.09.

⁴ vgl. Hanisch (2005): S. 82-83.

⁵ Gürtler, Elisabeth in Nagiller (2004): Vorwort.

an Wert.¹ In den letzten Jahren ist das allgemeine Interesse an Benimmregeln wieder gestiegen. Das sachliche Geschäftsleben wird immer härter, deshalb ist eine weiche Abfederung als Ausgleich nötig. Der Neuaufbau der Vorstellungen, wie die Gesellschaft miteinander umgehen soll, schafft diesen Ausgleich.²

2.4 Entwicklung Businessknigge

Benimm ist In – dieser Spruch ist in aller Munde. *„Wer die Benimmregeln beherrscht, profitiert im Geschäftsleben enorm. Er bewegt sich kompetent und sicher auf dem Business-Parkett und pflegt auch bei Tisch die gehobene Esskultur.“*³ sagen Anke Quitschau und Christina Tabernig im Buch „Businessknigge – die 100 wichtigsten Benimmregeln“. Um sich vor allem im Geschäftsleben von seiner Konkurrenz abzusetzen bedarf es heutzutage mehr als nur fachlichem Wissen. Viele haben einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss und bilden sich konstant weiter, um auf dem neuesten Wissensstand zu sein. Das Qualitätsniveau der Ausbildung ist hoch. Es gilt den Wettbewerb der Ausbildungen auf die Umgangsformen zu übertragen. Hier kann durch zwischenmenschliche Werte gepunktet werden. Für das Firmenimage ist dies enorm wichtig, da Kundenkontakte oft auf der Tagesordnung stehen. Der Mitarbeiter sollte hier nicht nur durch fachliches Wissen glänzen, sondern auch durch seine Sympathie und sein gekonntes Auftreten. Allerdings muss er darauf achten, dass die Benimmregeln nicht aufgesetzt sondern glaubwürdig wirken. Ansonsten kann es negative Auswirkungen haben und lächerlich wirken. Seminare zum Thema Etikette boomen. Unternehmungen bieten Schulungen an, um ihre Mitarbeiter zu sensibilisieren. Dabei ist das oberste Ziel das Feingefühl für das richtige Verhalten zu lernen. Wesentlich ist, dass der Kunde einen guten Gesamteindruck des Mitarbeiters hat.⁴

2.5 Entwicklung Tischmanieren

Bis weit in das Mittelalter wurde auf Tischmanieren überhaupt keinen Wert gelegt. Essen diente dafür, den Hunger zu stillen. Es gab jeden Tag Brei oder Eintopf und

¹ vgl. Schnabel, Michael: Ist die „Antiautoritäre Erziehung“ out?
URL: http://www.familienhandbuch.de/cmain/f_Aktuelles/a_Erziehungsfragen/s_1720.html Stand 28.5.09.

² vgl. Nagiller (2004): Vorwort.

³ Quitschau/Tabernig (2008): Vorwort.

⁴ vgl. Nagiller, (2004): S. 12-13.

Fleisch war, wenn überhaupt, für den Adel bestimmt. Gegessen wurde mit den Händen und wenn nicht genug im eigenen Teller war, war der Griff in Nachbars Teller selbstverständlich. Erst als die ersten Ritter von verschiedenen Kreuzzügen zurückkehrten, wurde angefangen auf verschiedene Regeln zu achten. Die Ritter hatten von den Christen gelehrt, sich vor dem Essen die Hände zu waschen und die Fingernägel rein zu halten. Rülpsen am Tisch war jedoch immer noch Gang und Gäbe. Vor allem der Adel legte Wert auf Anstand beim Mahl. Als ab dem elften Jahrhundert auch die Frauen mit am Tisch sitzen durften, wurden die Regeln auch bei den normalen Bürgern zur Gewohnheit. Schriftsteller schrieben Anstandsbücher, wo nachgelesen werden konnte, an was es sich zu halten galt.¹ Tischmanieren bedeuteten gute Erziehung und mit der Einführung des Bestecks wurden diese immer kniffliger.

Bis Anfang der 1920er Jahre war das richtige Verhalten beim Essen ein Muss, nicht nur beim Adel. Allerdings verlor es wiederum an Bedeutung, als der Schnellimbiss in die Mode kam. Es wurde wieder mit den Händen gegessen und der Rotwein auch zwischendurch aus einem Plastikbecher getrunken. Essen galt wieder nur der Triebbefriedigung. Gute Manieren verloren an Bedeutung und die antiautoritäre Haltung der Gesellschaft war zu spüren. Mittlerweile hat Etikette wieder an Wert gewonnen und ist ein wichtiges Werkzeug für die Selbstdarstellung. Wer sich am Tisch falsch benimmt, steht in der Öffentlichkeit in einem schlechten Bild.²

2.6 Entwicklung Kleidung

Schon lange Zeit ist die Kleidung von grosser Bedeutung in unserer Gesellschaft. Im Mittelalter gab es bereits strenge Regeln, was Kleiderordnungen angeht. Diese wurden im Gesetz niedergeschrieben. So durften Bauern z.B. Farben wie Blau, Rot und Gold nicht tragen. Diese waren nur für den Adel erlaubt. Mit dem Wohlstand im Zeitalter der Gotik kam es auf, dass jeder tragen durfte, was er wollte. Erstmals wurden zu offiziellen Anlässen Uniformen getragen. Damals bestanden diese aus einer Tunika auf der ein Wappen aufgestickt wurde. In der Renaissance gab es erstmals eine Spaltung zwischen Männern und Frauen. Die Hose wurde für den Mann

¹ vgl. Von Au (2007): S. 10-17.

² vgl. Tischmanieren: Knigge zu Ehren

URL: http://www.rezeptmanufaktur.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=963
Stand 27.5.09.

modern. In den folgenden Jahrhunderten wurde immer mehr Wert auf Details wie Kopfbedeckungen und Accessoires gelegt. Es entwickelten sich Kleiderordnungen.¹

Bis 1910 ging diese Entwicklung so weit, dass es für jeden Anlass das richtige Kleidungsstück gab. Während den Kriegszeiten waren Stoffe rar und somit ging auch diese Modeerscheinung zurück. Die 1950er Jahre gaben der Mode einen Schwung und diese wurde zum Millionengeschäft. Verschiedene Stile kamen auf und anhand der Kleidung konnten Musikstile und Freizeitinteressen erkannt werden. Stars wurden zu Modetrendsettern. Sie setzen bis heute die Richtlinien, was an gesellschaftlichen Anlässen getragen wird. Auf der geschäftlichen Ebene bleibt die Kleiderordnung heute eher konservativ und es sind keine Trends zu erkennen.²

2.7 Benimm ist In

Das Anliegen von Knigge, dass sich die Menschen frei fühlen und so angenehm wie möglich miteinander umgehen, ist aktuell wie eh und je. Im Sport wird auf Fairness, im Büro auf Respekt und in der Erziehung auf elementare Benimmregeln geachtet. Diese Regeln haben oft einen simplen Hintergrund und können mit Logik begründet werden. Sie wurden nicht als Einschränkung eingeführt, sondern um den Menschen das Leben einfacher zu gestalten. Es gibt Situationen in denen verschiedene Handlungsweisen richtig sind. Alle Regeln zu beherrschen, ist für den Alltag nicht nötig. Tritte in das Fettnäpfchen lassen sich oft nicht vermeiden. Durch Gelassenheit und Freundlichkeit kann dann jedoch der eigene Charakter bewiesen werden und Fettnäpfchen wirken weniger tragisch, manchmal sogar menschlich und sympathisch.³

¹ vgl. Fila, Marisa: Unterrichtsmaterial
URL: http://www.phil.uni-sb.de/FR/kunsterziehung/neue_medien/mode/webkorrult/umaterial/modegeschichte.html#blick Stand 28.5.09.

² vgl. Krause/Lenning (2003): S. 218-243.

³ vgl. Schneider-Flaig (2007): S. 6 und 7.

3. ritzycampus

Die Selbsttests sowie die Übungslektionen befinden sich auf www.ritzycampus.ch unter der Rubrik Knigge.

Knigge
sichere Umgangsformen im Tourismus

1 Begrüssung

Übungslektion Begrüssung
Skript Begrüssung

Selbsttest Begrüssung Basis
Selbsttest Begrüssung Profi

2 Tischmanieren

Übungslektion Tischmanieren
Skript Tischmanieren

Selbsttest Tischmanieren Basis
Selbsttest Tischmanieren Profi
Selbsttest Tischmanieren Expert

3 Kleidung

Übungslektion Kleidung
Skript Kleidung

Selbsttest Kleidung Basis
Selbsttest Kleidung Profi

4 Schlusstest

Gratulation Sie haben diesen Kurs absolviert. Testen Sie zum Schluss Ihr Wissen. Beim folgenden Test erhalten Sie Ihr Ergebnis erst am Ende. Wir wünschen viel Erfolg 😊

Schlusstest

Abb. 6 Titelseite Knigge Blended Learning Tool auf Ritzycampus

Für die Durchführung der Tests ist ein Login nötig. Dieser kann bei Martin Blatter unter martin.blatter@hevs.ch bezogen werden. Nach der Anmeldung werden die Übungslektionen der einzelnen Bereiche mit Hilfe der jeweiligen Skripts gelöst. Hier lernen die Kursteilnehmer die Grundlagen der Themen kennen. Die Lektionen bestehen aus mehreren kurzen Theorieteilen, welche durch Selbsttestfragen ergänzt sind. Die Übungslektionen helfen dem Kursteilnehmer bei der anschliessenden Lösung der Selbsttests.

Die Selbsttests bestehen jeweils aus ungefähr 20 Fragen zu einem Themenbereich. Zudem gibt es verschiedene Schwierigkeitsgrade wie Basis, Profi und Expert. Nach der Lösung jeder einzelnen Frage kann die richtige Antwort abgefragt werden.

Sind die Übungslektionen und Selbsttests in allen Bereichen durchgeführt worden, kann der Schlusstest durchgeführt werden. Hier besteht nicht mehr die Möglichkeit die Antworten der einzelnen Fragen abzurufen. Der Kursteilnehmer erfährt sein Resultat erst nachdem er alle Fragen beantwortet hat.

4. Fazit

Durch die Erarbeitung der Diplomarbeit habe ich mein Wissen über Benimmregeln vertieft. Insbesondere die Bereiche Tischmanieren, Kleidung und Begrüssung konnte ich sehr detailliert bearbeiten und kennenlernen. Technisch war die Erstellung der Tests und Lektionen eine Herausforderung für mich. Die Moodle Software war mir zuvor unbekannt. Nach einer kurzen Eingewöhnungsphase war ich mit dem Thema Knigge und der Software vertraut. Am meisten Freude bereitete mir das Erfinden von falschen Antworten bei den Selbsttests. Sich in den Kursteilnehmer hineinzusetzen, um ihm die Fragen zu erschweren, war schwieriger als ich es mir anfangs vorstellte.

Schwierigkeiten stellte mir zudem die Literatur. Oft bemerkte ich, dass sich Bücher widersprechen und es für einige Themen keine einheitlichen Regeln gibt. Somit musste ich weitere Literatur beziehen, um herauszufinden, welche Grundsätze der Mehrheit entsprachen.

Durch das Lösen der Übungslektionen und der Selbsttests wird das Allgemeinwissen der spezifischen Bereiche erweitert. Der Kurs ist für jeden frei zugänglich und individuell und zu jeder Zeit durchführbar. Dies steigert die Motivation und das Interesse der Absolventen, den Kurs durchzuführen. Der Kurs ist für im Tourismus arbeitende Personen hilfreich und empfehlenswert. Zudem kann er als Hilfsmittel Studenten von Tourismusfachschulen zur Verfügung gestellt werden.

Das Thema Knigge ist durch diese Diplomarbeit noch nicht vollständig. Hauptsächlich der Bereich Tischmanieren könnte durch spätere Arbeiten ausgebaut und unterteilt werden. Zudem kann das Thema mit anderen Bereichen wie beispielsweise Businessfrauen, das Vorstellungsgespräch oder für Meetings und Kongresse erweitert werden. Um das Thema auch französisch sprechenden Teilnehmern zu ermöglichen, ist es ratsam, die Tests zu übersetzen.

Quellenverzeichnis

Literaturverzeichnis

Hanisch, Horst(2005): *Der kleine Gesellschaftsknigge 2100*, Norderstedt: Books on Demand GmbH

Nagiller, Brigitte (2004): *Knigge, Kleider und Karriere*, München: Wilhelm Goldmann

Von Au, Franziska (2007): *Der kulinarische Knigge – Gute Umgangsformen bei Tisch*, München: Südwest Verlag

Krause, Gisela/Lenning, Gertrud (2003): *Kleine Kostümkunde*, Berlin: Schiele & Schön

Schneider-Flaig, Silke (2007): *Der neue grosse Knigge – Gutes Benehmen und richtige Umgangsformen*, München: Compact

Quittschau, Anke/Tabernig, Christina (2008): *Business-Knigge - Die 100 wichtigsten Benimmregeln*, Planegg: Rudolf Haufe

Abbildungen

Alle Abbildungen sind Print Screens des Knigge Blended Learning Tool auf www.ritzycampus.ch.

Internetquellen

Knigge für Lehrlinge im Tourismus

<http://www.tirol.wifi.at/eShop/bbDetails.aspx/KNIGGE-F%C3%9CR-LEHRLINGE-IM-TOURISMUS---MEHR-ERFOLG-BEIM-GAST-DURCH-PERFEKTE--UMGANGSFORMEN-UND-AUFTRITT/@/bbnr/856919/zg/Gdc/>

Adolph Freiherr Knigge

<http://www.freiherr-knigge.de/ueber-uns/ursprung.html>

Adolph Freiherr Knigge

http://www.whoswho.de/templ/te_bio.php?PID=668&RID=1

Adolph Freiherr Knigge

<http://www.planet-wissen.de/pw/Artikel,,,,,,,,,DC455B5C4F3F29BBE0340003BA5E0905,,,,,,,,,,,,,html>

Freiherr Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge

<http://www.1a-knigge.de/2007/08/23/freiherr-adolph-franz-friedrich-ludwig-knigge>

Moritz Freiherr Knigge

http://de.wikipedia.org/wiki/Moritz_Freiherr_Knigge

Leitsprüche der Woche

<http://nirakatak.wordpress.com/leitspruch/>

Spielregeln

http://www.dwc-net.de/de/magazin/lifestyle_knigge.php

Leifgen, Ingrid: Gutes Benehmen ist wieder gefragt

http://www.familienhandbuch.de/cmain/f_Aktuelles/a_Erziehungsfragen/s_1127.html

Schnabel, Michael: Ist die "Antiautoritäre Erziehung" out?

http://www.familienhandbuch.de/cmain/f_Aktuelles/a_Erziehungsfragen/s_1720.html

Tischmanieren: Knigge zu Ehren

http://www.rezeptmanufaktur.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=963

Fila, Marisa: Unterrichtsmaterial

http://www.phil.uni-sb.de/FR/kunsterziehung/neue_medien/mode/webkorrult/umaterial/modegeschichte.html#blick

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich meine Diplomarbeit selbstständig und nur unter Benutzung der angeführten Quellen verfasst habe.

Siders, 12. Juni 2009

Julia Krogull