

Region Auftakt

Ein Knigge für jüdische Gäste und Bündner Hotels

Die Tourismusbranche arbeitet an einer Broschüre, um den Umgang zwischen jüdischen Gästen und ihren Gastgebern zu verbessern. Die Idee kam vom jüdischen Dachverband und aus Davos.

von **Stefanie Studer**

Graubünden ist bei jüdischen Personen beliebt. Jedes Jahr reisen viele jüdisch-orthodoxe Personen in den Kanton, um in Davos, Arosa oder anderen Ortschaften in den Bergen ihre Ferien zu verbringen. Mit ihrer Kleidung und den Schläfenlocken Pejes fallen die Gäste optisch auf. Und dies führt auch schon mal zu Missverständnissen zwischen der jüdischen und der westeuropäischen Kultur.

So auch diesen Sommer in Davos, wo ein Brief für Gesprächsstoff sorgte (Ausgabe vom 4. August). Reto Branschi, CEO der Destination Davos Klosters, machte in dem Schreiben, das ins Hebräische übersetzt und im Internet verbreitet worden war, auf negative Rückmeldungen anderer Gäste über jüdisch-orthodoxe Touristen aufmerksam.

Bei der Davoser Tourismusorganisation waren etwa Beschwerden eingegangen, dass Windeln und anderer Abfall «einfach im Wald zurückgelassen werden». Zudem würden Gästekarten, welche die kostenlose Benützung der Bergbahnen ermöglichen, überdurchschnittlich oft als verloren gemeldet, was auf einen Missbrauch hindeuten könne. Der Schweizerische Israelitische Gemeindebund (SIG) bot sich daraufhin als Vermittler an, um Missverständnisse zu klären.

Broschüre für die Hotellerie ...

«Wir waren in den letzten Wochen in stetem Austausch, um das nächste Jahr mit den entsprechenden Massnahmen vorzubereiten», sagt Branschi. Gemeinsam wurde die Idee entwickelt, mit einer Broschüre Konflikten vorzubeugen. Für diese Massnahme wurden auch die Tourismusorganisationen Hotelleriesuisse und Schweiz Tourismus einbezogen, wie die «Sonntags-Zeitung» berichtete.

«Der SIG ist mit der Idee auf uns zugekommen, eine gemeinsame Broschüre zum Umgang mit jüdischen Gästen herauszugeben», bestätigt Karin Sieber von Hotelleriesuisse. Solche Broschüren gebe es bereits für den Umgang mit Gästen aus den Golfstaaten, Indien und China. Zudem sei eine Broschüre zu russischen Gästen in Planung. «Die Publikationen kommen bei unseren Mitgliedern sehr gut an und werden rege bestellt», meint Sieber.

Die Motivation, nun auch eine Broschüre für den Umgang mit jüdischen Gästen auszuarbeiten, basiert laut Sieber auf zwei Punkten: einerseits dem Aufklärungsprogramm «Likrat Public», mit dem der SIG seit einigen Jahren Hotels und anderen Firmen hilft, die jüdische Kundschaft besser zu verstehen, und andererseits auf Konflikten wie in Davos. «Eine Broschüre kann helfen, Missverständnisse gleich von Beginn an zu vermeiden», sagt Sieber. Sie ergänzt aber: «Es ist wichtig, dass bei diesem Thema Verständnis und Aufklärung gegenseitig gefördert werden – nicht nur auf

Gastgeberseite.»

... und die jüdischen Gäste

Wie Jonathan Kreutner, Generalsekretär des SIG, erklärt, ist deshalb eine zweite Broschüre geplant: «Diese soll den jüdischen Gästen die hiesigen Regeln näherbringen.» Die Broschüre werde vom SIG erarbeitet. «Wir beziehen dabei auch Vertreter der jüdisch-orthodoxen Gemeinschaft in der Schweiz ein.» Zudem sollen Inputs und Erfahrungen des Teams von Davos Tourismus in die Broschüre einfließen.

Neben den Broschüren sind weitere Kooperationen via das Dialogprojekt «Likrat Public» angedacht. Diese würden auf die nächste Sommersaison hin intensiv geprüft, sagt Kreutner. Ein Novum werde der Einsatz von jüdischen Vermittlern sein. «Sie werden während der Hochsaison, die nach dem Fastentag 'Tisha beAv' beginnt, vor Ort auf die Menschen zugehen, aufklären und ganz allgemein als Ansprechpersonen fungieren.» Dieses Konzept werde auch gemeinsam mit Davos Tourismus geprüft.

Die geplante Massnahme kommt auch in Davos gut an. «Vermittler könnten sehr viel und direkt vor Ort zur Aufklärung beitragen», meint Branschi.

In den Dialog kommen

Welche Empfehlungen die Broschüren liefern sollen, ist derzeit in Erarbeitung. «Ganz generell empfehlen wir den Touristikern und Gästen, miteinander zu reden», sagt Kreutner. Seitens der Touristiker gebe es immer wieder Missverständnisse oder drängende Fragen, die manchmal nur zögerlich gestellt würden. Mit den Vermittlern vor Ort, aber auch mit Dialogseminaren sollen Möglichkeiten geboten werden, «niederschwellig und ohne Scheu Fragen zu stellen und neues Wissen aufzunehmen», so Kreutner. «Falls Unklarheiten oder Unsicherheiten bestehen, hilft offenes Nachfragen oft weiter.»

«Ganz generell empfehlen wir den Touristikern und Gästen, miteinander zu reden.»

Jonathan Kreutner Generalsekretär Schweizerischer Israelitischer Gemeindebund

«Bitte kein Zimmer im 4. Stock!»: Drei Broschüren liefern Dos and Don'ts für Hoteliers

Mit drei Broschüren bieten Schweiz Tourismus und Hotelleriesuisse bereits heute Material zum Umgang mit Gästen aus den Golfstaaten, Indien und China an. Broschüren zum Umgang mit jüdischen und russischen Gästen sind ebenfalls geplant (siehe Artikel oben).

Die Broschüren liefern allgemeine Informationen zu den Herkunftsländern und Gepflogenheiten, Übersetzungen von Begrüßungsformeln und Beispiele, auf was Dienstleister Rücksicht nehmen sollten. Ein Auszug:

Geben Sie Gästen aus China nach Möglichkeit kein Zimmer im 4. Stock oder mit einer Nummer, die eine 4 enthält. Diese Zahl wird mit Unglück oder gar dem Tod in

Verbindung gebracht. Die Nummern 6, 8 und 9 gelten als glücksbringend.

Fragen Sie Ihre indischen Gäste nach ihrem Befinden . Dies kommt in der indischen Kultur gut an und Sie werden als guter Gastgeber weiterempfohlen.

Viele indische Gäste können sich nicht vorstellen, dass Wasser aus dem Hahn trinkbar und gesund sein soll. Erwähnen Sie, dass wichtige Mineralien im Schweizer Trinkwasser enthalten sind.

Arabische Gäste bedienen sich einer gestenreichen Sprache und sind generell laut .

Generell gilt im Umgang mit arabischen Gästen, dem anderen Geschlecht nicht direkt in die Augen zu sehen . Achten Sie auch bei älteren Menschen auf wenig Augenkontakt. (st)

Die drei Broschüren auf www.hotelleriesuisse.ch

«Isendis et quatem faccus, voluptatis doluptio. Utres haruplpsum sinte.»

Vorname Nachname Beruf und Funktion

Wertvolle Tipps: Broschüren helfen Hoteliers.Bild S. Studer

Bekannt und doch fremd: Der Umgang mit jüdischen Feriengästen soll auch in Graubünden verbessert werden.Bild Keystone