

Was erwartet der Gast heute vom Gastgewerbe?

Autor(en): **Ruchti, Franz H.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Der Fourier : offizielles Organ des Schweizerischen Fourier-Verbandes und des Verbandes Schweizerischer Fouriergehilfen**

Band (Jahr): **58 (1985)**

Heft 10

PDF erstellt am: **19.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-519177>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Was erwartet der Gast heute vom Gastgewerbe?

Einige interessante und herausfordernde Gedanken zu heutigen Erwartungen vom Gastgewerbe aus der Sicht der Gäste, werden im folgenden Beitrag vorgestellt. Unser Autor ist Fourier Franz H. Ruchti, Luzern. Er ist Direktor der Gastgewerbeschule (Geag Gastgewerbe Einsatz AG), Luzern. Seit über zehn Jahren bildet Fourier Ruchti mit seinem Team Fachkräfte für das Gastgewerbe aus. In Wirtekursen, Kaderkursen, Fachkursen und dem Nachdiplomstudium für Wirte und Hoteliers, werden neben der Berufsarbeit die neusten Erkenntnisse vermittelt.

Aus diesen Ausführungen können unsere Leser bestimmt einige Ideen für die Führung des Truppenhaus-haltes (z. B. Hygiene in der Küche) entnehmen.

Genau so wie die Menschen bezüglich ihrer Wohnungen, ihrer privaten Küche und ihrer Umgebung anspruchsvoller geworden sind in den letzten 20 Jahren, genau so ist nun der gleiche Mensch als Gast auch anspruchsvoller beim Besuch eines gastgewerblichen Betriebes. Dabei betreffen die höheren Ansprüche weniger das was als Essen und Trinken angeboten wird, als vielmehr die Räumlichkeiten, das Personal und die Hygiene.

Ein Restaurant kann beschrieben werden als ein Betrieb in dem gewerbemässig Speisen und Getränke zum Genuss an Ort und Stelle gegen Bezahlung erhältlich sind. Das Gastwirtschaftsgewerbe hat sich aus dem Landwirtschaftsgewerbe entwickelt und als die Gäste noch mit anderen Fahrzeugen als mit Autos reisten war es üblich, dass der Wirt nicht nur den Gästen, sondern auch den Pferden Verpflegung anzubieten wusste. Daher kennen wir noch heute den Begriff «Gast- und Stallwirt», was eine durchaus ehrenwerte Bezeichnung ist. Später haben sich nebst landwirtschaftlichen und klösterlichen Betrieben auch andere Betriebe den Gästen geöffnet und so sind Weinstuben, Kaffeestuben, Tee-Räume, Konditorei-Wirtschaften, Teigwarenstuben, Brotstuben und viele andere Verpflegungsmöglichkeiten entstanden. In den Coffee-Shops, Tea-Rooms, Konditorei- oder Brauerei-Wirtschaften hat der Gast zu seiner Zeit nichts anderes als eine entsprechende Verpflegung mit Speisen und Getränken erwartet und auch erhalten. Als vor rund hundert Jahren das Gastgewerbe in etwa die heutigen Formen annahm und in den Zwischenkriegszeiten, in den goldenen Zwanzigerjahren, die Höhepunkte erlebte, lebten die meisten Menschen noch in einfachen Verhältnissen. Die Arbeiter- und Landarbeiter-schaft begann ja etwa zum gleichen Zeitpunkt erstmals das eigene Selbstbewusstsein (Arbeiterbewegungen usw.) zu suchen. Über Sauberkeit und Hygiene wusste man so gut wie nichts. Infektionskrankheiten wurden als epidemische Erkrankungen (flächenweise Verbreitung) hin-genommen, denken wir nur noch einmal an die

Epidemien im Jahre 1918. Im Bereich der Lebensmittel war damals das Hauptproblem die Definition und Deklaration der Lebensmittel auf Landesebene. Die heutige Lebensmittelver-ordnung ist nach langem Hin und Her in einer etwa 40-jährigen Entstehungszeit erst 1936 in Kraft gesetzt worden. Als also vor vielen Jahren die als gemütlich und heimelig bekannten Restaurants in Entstehung begriffen waren, lebten in den Wohnungen noch Grossvater, Vater und Kind zusammen, waren in den Arbeiterhäu-sern noch kaum Bäder vorhanden und gab es in vielen alten Wohnblocks nur eine Toilette für mehrere Wohnungen. Händewaschen, Zähne-putzen und Nastücher waren bei vielen Perso-nen noch fast unverständliche Wortkombinati-onen. Dieser Blick zurück sollte uns also zeigen, in welcher Umwelt das heutige Gastgewerbe entstanden ist. Meistens war es damals sogar in den Wirtschaften, in den Beizen und Restau-rants gemütlicher als im eigenen Heim. Man konnte an behäbigen Tischen Platz nehmen, es gab dank den Kühlanlagen frisches Bier und Glacen, in der Küche waren Geräte vorhanden wie etwa Friteusen, die man sich im eigenen Heim nicht leisten konnte. So gab es auch Spe-zialitäten, die im eigenem Heim nicht zubereitet werden konnten.

Gastgewerbliche Betriebe, die vor 50 Jahren das Maximum bezüglich Sauberkeit, Angebot und Einrichtungen boten, sind heute wegen unseren anderen und höheren Anforderungen hoffnungslos veraltet. Die Anforderungen an die Gaststätten haben sich auf verschiedenen Wegen anspruchsvoller gestaltet, z. B.

Lebensmitteleinkauf

Zur Vermeidung von Seuchen, epidemischen Krankheiten, Infektionskrankheiten hat man in den letzten Jahren an die Produktion, die Verarbeitung und die Einfuhr von Tieren und Lebensmitteln sehr strenge Richtlinien erlassen. Dazu kommt, dass dank der Tiefkühlung der Transport und die Lagerhaltung einen technischen Stand erreicht haben, der – wenn man vorläufig von der Strahlenbehandlung absehen will – kaum noch überboten werden kann.

Mit der Tiefkühlung können wir die Vermehrung und die Verschleppung von Keimen in Grenzen halten. Von neuzeitlichen und modernen gastgewerblichen Betrieben werden nun ähnlich hohe Anforderungen verlangt, auch wenn die Lebensmittel nicht tiefgefroren werden. In der Praxis des Gastgewerbes bedeutet das:

1. Lebensmittel, die nicht verpackt und nicht tiefgefroren sind, dürfen miteinander keinen direkten Kontakt haben.
2. Gebinde, Harassen usw. von Lieferanten dürfen nicht in den Hauptbetrieb gelangen, das heisst Gemüse usw. müssen in einem entsprechenden Vorraum in betriebseigene Gebinde überführt werden.
3. Gemüse usw. muss in speziellen Rüstküchen gerüstet werden.
4. Alle Lagerräume für frische Lebensmittel (ausgenommen Trockenkonserven und Kartoffeln) müssen eine Temperatur unter 4 Grad Celsius haben.
5. Holz, Papier und Textilien dürfen nicht mit Lebensmitteln in Kontakt kommen.
6. Reinigungsgeräte, Reinigungsmaterial und Medikamente, Gifte und Drogen dürfen nicht in den gleichen Räumen wie Lebensmittel gelagert werden.
7. Lebensmittelresten, die nicht zum Verzehr bestimmt sind (z. B. sogenanntes Schweinefutter), müssen unter 4 Grad Celsius gelagert werden, wenn diese nicht unverzüglich beseitigt werden können.
8. Lebensmittel, die nicht für Menschen geeignet sind, dürfen auch nicht an Hunde und Katzen verfüttert werden.
9. Lieferanten dürfen die Räume in welchen Lebensmittel verarbeitet werden nicht betreten (Verschleppungsgefahr von Keimen von einem Betrieb zum anderen).

Personal

Auch an die Damen und Herren, die im Gastgewerbe arbeiten werden die allerhöchsten Anforderungen gestellt. Grundsätzlich sollten Haare, Fingernägel usw. kurz geschnitten und sehr gepflegt sein. Offene Wunden, Allergien und Erkältungskrankheiten darf das Personal, das direkten Kontakt mit den Lebensmitteln hat, keine haben. Die Wäsche muss täglich eventuell mehrmals gewechselt werden. Die Berufswäsche muss täglich mindestens einmal gewechselt werden. Duschen vor und nach der Arbeit ist obligatorisch. Mit den Arbeitsschuhen darf der Betrieb nicht verlassen werden. Wer direkt mit Lebensmitteln arbeitet trägt weder Schmuck noch Uhren. In den Garderobenschränken sind Berufs- und Strassenkleider getrennt zu halten. Während der Arbeit wird weder getrunken, gegessen noch geraucht. Hände- und Mundhygiene sind selbstverständlich. Bei Arbeiten, die einen längeren Kontakt mit den Lebensmitteln verlangen (Herstellung von Hamburger, Kartoffelsalat, Wurstsalat usw.) sind Plastikhandschuhe und eventuell ein Mundschutz zu tragen.

Geräte

Geräte und Einrichtungsgegenstände in einem lebensmittelverarbeitenden Betrieb, wie in einer Restaurantküche, sind mindestens zweimal täglich zu desinfizieren und zwar entweder mit einer Desinfektionsreinigung oder mit einer Dampfreinigung. Alle Einrichtungsgegenstände und Geräte müssen aus Material bestehen, das leicht zu reinigen ist, hitzebeständig ist und den Keimen keinen Unterschlupf und keinen Nährboden bietet. Holz, Textil und Papier gehören daher nicht in die Küche. Für Messergriffe aus Holz, für Schneidebretter aus Holz und für Holzkellen ist die Zeit abgelaufen. Maschinen für die Lebensmittelverarbeitung müssen täglich komplett auseinandergenommen und gründlich gereinigt werden.

Räumlichkeiten

Alle Räumlichkeiten müssen so eingerichtet werden, dass eine leichte Reinigung möglich ist. In allen Räumen in welchen Lebensmittel verarbeitet und gelagert werden und in allen übrigen Räumen, die täglich mehrmals desinfiziert werden müssen, wie die WC usw. darf es kein Holz und keine Textilien geben. Bezüglich Unfallverhütung, Lüftung, Versorgung und Ent-

sorgung mit Energie, Luft und Licht sind die neuesten Erkenntnisse in der Architektur anzuwenden. Personal- und Gästeräume sind auseinanderzuhalten. Das Koch- und Küchenpersonal darf mit der Arbeitskleidung nicht in die Gästeräume gehen. In den Gästeräumen darf es keine Staubfänger haben, es muss ein Luftüberdruck bestehen, die Einrichtungen müssen alle leicht zu reinigen sein. Die gebrauchte Wäsche muss sofort aus dem Betrieb geschafft werden. Die Gästeräume, wie Restaurants usw. sind täglich mindestens zweimal gründlich zu reinigen. In der Regel vor dem Abendessen und nach der Schliessung. Alle Speisen gehören in Kühlvitrinen, sofern diese den Gästen präsentiert werden sollen. Der Windfang von Restaurants ist so zu gestalten, dass diese eine Art Schleuse bilden gegen die Verschmutzung. Nach Möglichkeit sind auch die Gästetoiletten so einzurichten, dass der Gast dort seine Mundhygiene durchführen kann. Es steht dem Wirt zu, dass er verbietet, dass Gäste ihre Haustiere mit in das Restaurant nehmen. In diesem Fall muss er je nach Art der Gäste eventuell die Möglichkeit bieten, dass die Hunde in einem ausserhalb des Betriebes gelegenen Raum warten und eventuell auch essen können. In Japan gibt es auch Restaurants wo der Gast seine Schuhe ausziehen und Hausschuhe anziehen muss und dazu einen Kimono tragen. Auch bei uns ist das natürlich vorstellbar.

Angebot

Heute ist genau gesetzlich vorgeschrieben, was der Gastwirt anzubieten hat. In allen Fällen werden genaue Sachbezeichnungen, die genauen Preise und in vielen Fällen auch die genauen Mengen vorgeschrieben. Die Angebotskarte, also die rechtlich verbindliche Offerte des Betriebes muss schriftlich vorhanden sein. Der Wirt ist verpflichtet auch einem Erwachsenen einen Kinderteller zu verkaufen, wenn er Kinderteller auf seiner Karte führt. Wo es noch nicht vorgeschrieben ist, sollte der Wirt von sich aus mindestens ein Süssgetränk oder ein Mineral günstiger anbieten als ein Glas Bier. Der moderne Gast verlangt heute von seinem Wirt auch, dass er ein Glas Hahnenwasser (Trinkwasser) kaufen kann (z. B. 3 dl zu Fr. 1.--). Sinnvoll dürfte es ebenfalls sein, dass ein Gast beim Bier ein Angebot von mindestens zwei Brauereien hat. In jedem guten Betrieb muss die Möglichkeit bestehen, dass die angebotenen Getränke

und Speisen auch über die Gasse gekauft werden können. Zu diesem Zweck benötigt der Wirt entsprechendes Verpackungsmaterial. Werden Butter, Kaffeerahm, Saucen usw. in Portionsverpackungen angeboten, so sollten entsprechende Rückschubbehälter vorhanden sein, die natürlich immer wieder geleert werden. Der Gast sollte die Möglichkeit haben, sämtliche Gerichte auch in halben Portionen zum Dreiviertelpreis zu beziehen. Brot- und Backwaren sollten nicht in den Gästeräumen herumstehen, aber jederzeit serviert werden. Pflanzen und Blumen in der Nähe wo gegessen wird, sind aus hygienischen Gründen abzulehnen. Erde besteht sozusagen nur aus Bakterien und gehört daher nicht in ein Speiselokal. Alle Gegenstände, die von den Gästen berührt werden, müssen täglich mehrmals desinfiziert werden. Dazu gehören Spielkarten, Salz- und Pfefferstreuer, Zuckerstreuer, Saucengläser, Senftuben usw.

Service und Ambiance

Empfang, Platzierung, Beratung, Verkauf, Service und Ambiance im Restaurationsbetrieb müssen für den Gast so sein, dass er nichts von den teuren und aufwendigen Hygienemassnahmen spürt. Was der Gast ganz natürlich erwartet, will er nicht als Zwang oder Druck spüren müssen. Betriebsinhaber und Personal müssen sich derart mit den Betriebsabläufen und mit den Hygienemassnahmen identifizieren, dass der Gast das in besonders guter Betreuung spürt. Denn nur glückliche Wirte und glückliches Personal können Gäste in gute Stimmung bringen und in guter Laune halten. Der Gast von heute ist auch ein anspruchsvoller Gast bezüglich Freundlichkeit. Früher konnte der Gast mit mehr oder weniger Trinkgeld «seine» Serviertochter entlönnen. Heute ist die Serviertochter und der Kellner dem Gast gleichgestellt und hat auch seinen Mindestlohn, seine AHV, seine Pensionskasse, seine Ferien, seine Unfallversicherung, seine Arbeitslosenversicherung usw.

Der Gast hat schon immer ein schneller, guter und freundlicher Service von der Bedienung und eine fachgerechte, schmackhafte Zubereitung von der Küche erwartet. Der Gast von heute erwartet nun zusätzlich, dass das Gastgewerbe an den Lebensmitteleinkauf, an das Personal, an die Geräte und an die Räume in Sachen Sauberkeit und Hygiene keine Kompromisse macht.