

Inhalt

Einführung	7
Entfaltung der Fragestellung und der Grundthese	7
Vorgehensweise	12
1. "Dienen" und "Verdienen" – Die widersprüchlichen sozialen Voraussetzungen der Berufstätigkeit "Bedienen" innerhalb der Realitäten des Gastgewerbes	19
1.1 Die soziologisch-strukturelle Polarität: Bedienen als Dienstleistung zwischen den Kategorien "Arbeit" und "Beruf"	26
1.2 Die ökonomisch-betriebswirtschaftliche Polarität: Resistenz der kleingewerblichen Struktur bei gleichzeitigen Konzentrationsprozessen im Gastgewerbe	38
1.3 Die Polarität im gastgewerblichen Qualifikationssystem	52
1.3.1 Das Nebeneinander von niedriger und hoher Qualifikation	52
1.3.2 Das Nebeneinander von <i>Berufen mit anspruchsvoller Ausbildung</i> und "Berufen ohne Ausbildung"	77
1.3.3 Die Reduzierung von Köchinnen zu "Arbeiterinnen" bei gleichzeitiger Aufwertung von Köchen zu "Koch-Künstlern"	80
1.4 Die Polarität auf dem gastgewerblichen Arbeitsmarkt: Arbeitslosigkeit und Arbeitskräftemangel gleichzeitig	94

1.5	Die historisch-anthropologische Polarität: "kommerzielle Gastlichkeit" zwischen den Polen der Gastfreundschaft und der Xenophobie	104
1.6	Die historisch-konkrete Polarität bei der Entstehung gastgewerblicher Berufe: Berufsverbandliche Interessengegensätze schwanken zwischen den Strategien "Öffnung" und "Schließung" des Berufs für Frauen. Resultat: Frauenarbeit in einer Männerwelt	113
2.	Die alltägliche "praktische Herstellung" des "Bedienens" als Verarbeitung der widersprüchlichen sozialen Voraussetzungen	145
2.1	Wie eine Bedienung entlohnt wird	150
2.1.1	Wie sich die aktuelle Entlohnungssituation darstellt	150
2.1.2	<i>Welche ambivalenten Erfahrungen die Beschäftigten mit der Umsatzbeteiligung machen: Gratwanderung zwischen "Selbstaussbeutung" und "selbstverantwortlichem Unternehmertum"</i>	153
2.1.3	Exkurs: Die Geschichte der Entlohnung: Vom Trinkgeld zur Umsatzbeteiligung	159
2.1.4	Wie das Trinkgeld für die Beschäftigten eine zentrale Bedeutung bekommt	167
2.2	Wie eine Bedienung ihre Arbeitszeit reguliert	173
2.2.1	Wie lange eine Bedienung tatsächlich arbeitet	173
2.2.2	Exkurs: Der Kampf um menschenwürdige Arbeitszeiten	176
2.2.3	Wie die Beschäftigten mit der ungünstigen Lage der Arbeitszeit umgehen	182
2.2.4	Wie die Beschäftigten die "ungünstigen Arbeitszeiten" mit einem Familienleben zu vereinbaren suchen	188

2.2.5	Warum Teilzeitarbeit eine Domäne von Frauen ist	195
2.3	Wie sich die Berufstätigen bei der alltäglichen Arbeit verhalten: welche Kompetenzen sie brauchen, welche Wahrnehmungsmuster sie ausbilden, welche Lösungen sie bevorzugen	205
2.3.1	Was eine Bedienung können soll	207
2.3.1.1	Welche Ideale die Berufstätigen von sich und ihrem Beruf im Kopf haben	209
2.3.1.2	Wie unterschiedlich die fachlichen Kompetenzen gewichtet werden, je nach dem, ob die Bewertung von fachlich Ausgebildeten oder Angelernten kommt	216
2.3.1.3	Wie der "Kontakt mit dem Gast" den Bedienungen psychologisches Vermögen und schauspielerische Fähigkeiten abverlangt	228
2.3.2	Was für unterschiedliche Probleme Frauen und Männer bekommen, wenn sie in reduzierter Weise wahrgenommen werden: als "geschlechtliches Wesen" und als "ältere Bedienungen"	255
2.3.2.1	Wie Frauen in ihrem Beruf immer auch Hausfrauen sein sollen	256
2.3.2.2	Wie Frauen in ihrem Beruf immer auch als "Sexualwesen" gesehen werden und wie verschieden sie damit umgehen	262
2.3.2.3	Welche Schwierigkeiten Frauen und insbesondere Männer sehen, in diesem Beruf alt zu werden	269
2.3.3	Wie sich die Berufstätigen ihr Selbstwertgefühl angesichts des niedrigen sozialen Prestiges bewahren	281
2.3.3.1	Welches Prestige die gastgewerblichen Berufe in den Augen der Bevölkerung haben	282
2.3.3.2	Wie in den Namen der Tätigkeit und in den Anredeformen der Bedienungen das niedere soziale Prestige sichtbar wird	285
2.3.3.3	Warum die Tätigkeit ein geringes Ansehen hat: die Verschränkung des "Dienens" mit der Arbeit von Frauen	288

2.3.3.4	Welche individuellen Haltungen die Berufstätigen zeigen, um sich aus der Verhaftung an das niedrigere soziale Prestige zu lösen	294
2.3.3.5	Welche kollektiven Strategien propagiert werden, um das Bedienen als akzeptierte Dienstleistungstätigkeit zu etablieren	298
	Zusammenfassung	306
	Literaturverzeichnis	310