



Tim Zwicker tut alles, damit sich die Gäste des Hotels wohlfühlen.

# Qualitätsverständnis und Motivation müssen immer vorhanden sein

In der Hotellerie und Gastronomie wird zurzeit vielfach von fehlenden Fachkräften, auswärtigem Personal und hoher Fluktuation gesprochen. Jede Unternehmung kann dabei einen eigenen Beitrag zur Veränderung leisten. Das «Badrutt's Palace»-Hotel in St. Moritz zeigt, was es unter einer erfolgreichen und adäquaten Aus- und Weiterbildung versteht. von Christian Ehrbar

Die Erwartungshaltung der Gäste im «Badrutt's Palace»-Hotel in St. Moritz ist gross. Je nach Saison kümmern sich bis zu 500 Mitarbeitende mit einer ausgesprochenen Servicementalität um die Ansprüche und das Wohl der Gäste.

Unter diesen Mitarbeitenden aus aller Welt sind fünf Lernende, welche ihre Ausbildung im Hotelfach oder im kaufmännischen Bereich absolvieren. Für die Personalverantwortliche des Hotels, Regula Peter, sind die Lernenden der Anfang des Erfolgs für die Branche. «Um gut ausgebildete Mitarbeiter auf dem Arbeitsmarkt zu finden, investieren wir in die Ausbildung junger Leute», so Peter. Der demografische Wandel könne nicht direkt beeinflusst werden, wohl aber die Aus- und Weiterbildung auf der Basis des Bildungssystems, verbunden mit den hohen Ausbildungsstandards. «Wir wollen dafür sorgen, dass die gut ausgebildeten Mitarbeitenden in der Hotellerie bleiben», ergänzt Regula Peter.

## Breites internes Schulungsangebot

Sie spricht dabei die Weiterbildung der Mitarbeitenden an, die bereits im eigenen Betrieb beginnt. Rund 1900 Schulungseinheiten pro Jahr werden intern durchgeführt. Dies sind einerseits gesamtbetriebliche Schulungen, beispielsweise im Bereich Kultur und Identität, für einen stilsicheren Umgang mit Gästen,

beim Reklamationshandling oder im Bereich Sicherheit und Hygiene. Andererseits sind es aber auch abteilungsspezifische Schulungen bis hin zum individuellen Ausbildungsprogramm, vom Sprachkurs bis zum Master-Studiengang. Die jüngsten Mitarbeitenden erhalten durch eine gezielte praktische Ausbildung bereits von Anfang an die Möglichkeit, in der Branche Fuss zu fassen, die Faszination für die Hotellerie zu entdecken und die weitere Entwicklung der Hotellerie und Gastronomie kennenzulernen.

## Faszinierende Hotellerie

Wie dies umgesetzt und gelebt wird, erläutern die beiden Lernenden Marvin Grob und Tim Zwicker. Grob ist im 1. Lehrjahr, Zwicker im zweiten als Hotelfachmann EFZ. In einer einwöchigen Schnupperlehre, im Abschlussgespräch und in einem vertieften Elterngespräch wurde das Ausbildungsprogramm besprochen. Neben der normalen Ausbildung zum Hotelfachmann EFZ mit Stationen im Housekeeping, Restaurant-Service und im Front Office sind die beiden Lernenden auch in der Küche oder als Butler anzutreffen.

Tim Zwicker hat sich mit mehreren Berufsrichtungen auseinandergesetzt, die Hotellerie hat ihn dabei am meisten fasziniert. In mehreren Schnupperwochen hat er drei Betriebe in der Luxus-hotellerie kennengelernt. «Das Beste

Ausbildungsprogramm, das ich kennengelernt habe, war im 'Badrutt's' – und es hat mich überzeugt», sagt Zwicker.

## Der Betrieb als Familie

Beide Lernenden kommen ursprünglich aus dem Unterland. Bereits mit 16 Jahren die Familie und Freunde zu verlassen, sei nicht ganz einfach, weiss Marvin Grob – für ihn eine ganz aktuelle Veränderung. «Es ist schon vieles ganz anders, aber man lernt sehr schnell viele Leute kennen – und trotz der vielen Mitarbeitenden sind wir wie eine Familie», bestätigt er. Regula Peter ergänzt dazu: «Wir haben ein spezielles Auge auf unsere Lernenden, dennoch müssen sich diese sehr selbstständig entwickeln», und «die Zusammengehörigkeit untereinander ist ein wichtiger Aspekt für das Wohlbefinden.»

Dabei spricht sie sowohl die jungen Lernenden an, aber auch die saisonalen oder die langjährigen Mitarbeitenden des «Badrutt's Palace»-Hotel. Zuwachs wird die Familie bereits im kommenden Sommer erhalten. Neue Lernende wird es wieder in der Küche sowie hoffentlich auch in der neuen Ausbildung zur/zum Hotel-Kommunikationsfachfrau/-mann EFZ geben.

**Christian Ehrbar ist Koordinator Öffentlichkeitsarbeit Höhere Berufsbildung beim Amt für Höhere Bildung des Kantons Graubünden und Projektleiter.**



Marvin Grob weiss, wie man Gäste stilvoll bedient.