



Aufgeräumte und gereinigte Hotelzimmer, die frisch gewaschene Bettwäsche, das sorgfältig arrangierte Frühstücksbuffet und das freundliche «Guten Morgen»: Das macht den Aufenthalt in einem Hotel zu einem angenehmen Erlebnis, und dafür sind **Hotelfachleute und Hotellerieangestellte** zuständig. Auf der Etage reinigen sie jeden Tag die Zimmer und machen die Betten. Sie halten Lobby und Aufenthaltsräume sauber und dekorieren sie. In der Wäscherei reinigen sie Bett- und Frotteewäsche sowie Gäste- und Arbeitskleidung. Sie richten das Frühstücksbuffet her und servieren die Getränke. In Seminarräumen installieren sie Laptops, Projektoren oder Beamer und bereiten die Säle für die Teilnehmenden vor. **Hotelfachleute** unterstützen zudem die Mitarbeitenden an der Réception, sie betreuen und beraten die Hotelgäste. Das sind sehr vielfältige Aufgaben, die Abwechslung in den Arbeitsalltag bringen. Deshalb sollten die Berufsleute flexibel und aufmerksam sein, einen ausgeprägten Sinn für das Praktische haben und über gute Umgangsformen verfügen.



HOTELFACHMANN / HOTELFACHFRAU

EFZ

HOTELLERIEANGESTELLTE / R

EBA

Unvergessliche Erlebnisse schaffen

Sarah Brcin, 20

Hotelfachfrau im 3. Lehrjahr

Porträt

Von den Zimmern des Design-hotels, in dem Sarah Brcin ihre berufliche Grundbildung absolviert, schweift der Blick direkt aufs Matterhorn. Doch nicht nur deshalb ist sie von ihrem Beruf begeistert: Sie schätzt die abwechslungsreichen Aufgaben, den direkten Kontakt zu den Gästen und die täglich neuen Herausforderungen.



Das erste Lehrjahr hat Sarah Brcin im Housekeeping verbracht – also in der Pflege und Reinigung der Gästezimmer, der Gänge und der Lobby. Das Bad reinigen, die Betten neu beziehen, frische Blumen herrichten, alle Gegenstände schön arrangieren – das waren einige der Aufgaben. Doch die Hotelfachfrau hatte eine ganz besondere Lieblingsbeschäftigung: «Die Minibar mit Snacks und Getränke zu füllen, hat mir immer sehr viel Spass gemacht», erinnert sie sich. Auch in der Wäscherei stand sie oft im Einsatz. Bis zu zehn grosse Container voller Handtücher oder Bettbezüge kommen hier jeden Tag an. Sie müssen nicht nur gewaschen, sondern mit speziellen Bügelmaschinen, den Mangeln, auch noch gebügelt werden.

«Ich bin viel offener geworden»

Im zweiten Lehrjahr arbeitete die Hotelfachfrau im Service – vor allem am Frühstücksbuffet. «Am Anfang war ich etwas nervös – doch schon bald merkte ich, dass meine Art bei den Leuten ankommt, dass sie es schätzen, wenn ich ihnen am dritten Ferientag ihr bevorzugtes Getränk ohne Bestellung an den Tisch bringe. Diese kleinen Erfolgserlebnisse haben mich gestärkt: Ich bin in diesem Jahr viel offener und selbstbewusster geworden.»

Nun, im dritten Lehrjahr, arbeitet Sarah Brcin vor allem an der Réception. Dort passt sie in mehreren Sprachen die standardisierten Offerten an, nimmt Reservationen entgegen, checkt die Gäste ein und aus und betreut sie:

«Es gibt Gäste, die sehr autonom sind und die wir nach dem Einchecken kaum mehr sehen. Andere dagegen lassen sich fast den ganzen Urlaub von uns organisieren, von Ausflügen über Restaurant-Reservierungen bis hin zum Taxi Richtung Bergbahn. Wir haben sogar einen Automaten, mit dem wir Skipässe hier im Hotel herausgeben können.» Sarah Brcin mag diesen Teil ihres Berufs: «Hier bin ich den Gästen nahe – und die meisten von ihnen sind wirklich sehr nett.»

Kleine Details machen den Unterschied

Es ist 14 Uhr nachmittags. Sarah Brcin übernimmt ihren Dienst. Zusammen mit der Réceptionistin von der Schicht zuvor und ihrem Vorgesetzten bespricht sie besondere Ereignisse. Es geht um Restaurant-Reservierungen für Gäste, um das Nachsenden eines vergessenen Skischuhs – und um den Transfer eines Stammgastes vom Flughafen. Sarah Brcins Kollegin hat diesem Gast eine Preisliste mit verschiedenen Taxiunternehmen geschickt, damit er daraus auswählen kann. Damit ist der Vorgesetzte nicht ganz zufrieden: Die Mitarbeiterin hätte im System nachschauen können, welchen Transport er im Vorjahr gebucht hatte, und ihm das gleiche nochmals offerieren können. Sarah Brcin erklärt diesen Perfektionismus: «Wir stellen sehr hohe Ansprüche an uns, wenn es darum geht, die Wünsche unserer Gäste zu erfüllen.» Auch von ihrem Team schwärmt Sarah Brcin:

«Es wäre unmöglich, ein Hotel wie das unsere ohne ein gutes Team zu betreiben. Denn selbst wenn das Haus an sich top ist, liegt es letztlich an den Mitarbeitenden, ob der Aufenthalt für die Gäste zu einem unvergleichlichen Erlebnis wird.»

Die Hotelfachfrau hat ihren Beruf auch deshalb gewählt, weil sie überzeugt ist: «Mit Fleiss und Ehrgeiz kann man sich verschiedene Karrieren erschliessen. Mit einem Abschluss an einer Hotelfachschule zum Beispiel stehen einem viele Türen offen. Ich weiss noch nicht genau, welchen Weg ich einmal einschlagen werde.»



Etage, Wäscherei, Réception, Buffet oder Service: Marlies Gerber hat während ihrer Ausbildung zur Hotelfachfrau einen Einblick in alle Tätigkeitsgebiete erhalten.

Nach ihrer Ausbildung arbeitete Marlies Gerber drei Monate als stellvertretende Gouvernante in einem Fünfsterne-Hotel. «In grossen Häusern ist man normalerweise in einer bestimmten Funktion tätig», erklärt die junge Frau. «Nur in kleinen Hotels ist ein und dieselbe Person für verschiedene Aufgaben zuständig.» Unter Anleitung der Gouvernante überwachte die Hotelfachfrau die Arbeit der Mitarbeitenden. Sie war für die einwandfreie Sauberkeit der Zimmer und des Etagenbereichs verantwortlich und kümmerte sich um alle Details. «Meine Vorgesetzte und ich haben die Etagen untereinander aufgeteilt, und wenn sie frei hatte, war ich alleine verantwortlich und war für die Erstellung der Arbeitspläne zuständig.»

An der Réception

Nachdem Marlies Gerber einen Receptionskurs absolvierte, arbeitet sie nun als Réceptionistin in einem noblen Viersterne-Hotel in einem Wintersportort. Je nach Arbeitseinteilung arbeitet sie in der Früh-, Spät- oder auch Nachtschicht. «Die Spätschicht gefällt mir am besten, weil ich dann am Morgen frei habe und beispielsweise Skifahren gehen kann. Ich arbeite teilweise auch am Wochenende – es gefällt mir, unter der Woche frei zu haben, weil dann weniger Andrang auf den Pisten herrscht.» Um sich den weiten Arbeitsweg zu sparen, wohnt die Hotelfachfrau vor Ort. «Während der Wintersaison habe ich ein Zimmer im Hotel und im Sommer miete ich ein Studio in der Ortschaft.»

Bei Ankunft der Gäste kümmert sich Marlies Gerber um das Check-in, und bei deren Abreise übernimmt sie das Check-out. Zu ihren weiteren Aufgaben gehören das Überprüfen der Reservationen, das Aushändigen der Zim-



merschlüssel, das Informieren über das Hotel und die Destination sowie das Erstellen und Einkassieren der Rechnungen. Alles muss mit grösstmöglicher Sorgfalt ausgeführt werden. «Es kommt vor, dass ich mich vor Arbeit kaum retten kann - und genau dann kommt eine Gruppe von Gästen an. Trotzdem bleibe ich ruhig und freundlich – auch wenn es stressig ist, lasse ich mir das nicht anmerken.»

Telefondienst und Korrespondenz

Die Hotelfachfrau nimmt auch Telefonanrufe entgegen und bearbeitet die Korrespondenz.

Sie beantwortet Anfragen, passt Offerten an, bestätigt Reservationen und den Erhalt von Akontozahlungen. «Ich mache die Gäste auf Spezialangebote aufmerksam, die sie interessieren könnten, darunter auch Aktivitäten in der Region. Stammgästen versuche ich das gleiche Zimmer anzubieten, das sie bei ihren letzten Aufenthalten auch hatten.»

Als Drehscheibe eines Hotels gilt es an der Réception auf alle möglichen Fragen eine Antwort zu finden. «Innert kurzer Zeit kann man den Gästen erklären, wo sich beispielsweise die Apotheken, Sportgeschäfte oder Bushaltestellen befinden. Manchmal nehme ich auch Anrufe für Mitarbeitende aus anderen Bereichen entgegen, notiere die Angaben und leite sie weiter», erklärt Marlies Gerber. Obschon die junge Frau bereits Deutsch und Französisch spricht, möchte sie eine Saison in England arbeiten, um ihr Englisch zu verbessern. «Wir empfangen Gäste aus aller Welt. Trotz der Grundkenntnisse, die ich während meiner Ausbildung erlernt habe, muss ich manchmal meine Kolleginnen und Kollegen um Hilfe bitten, weil ich gewisse Fragen nicht verstehe.»



Frühe Chancen auf Verantwortung und Führungsaufgaben



Jedes Jahr schliessen etwa 300 Personen die berufliche Grundbildung als Hotelfachmann oder Hotelfachfrau EFZ ab – davon etwa 30 in der Romandie und 10 im Tessin. Bei den Hotellerieangestellten EBA sind es etwa 40 Abschlüsse jährlich. Wer engagiert auf der Suche nach einer Lehrstelle als Hotelfachmann oder Hotellerieangestellte ist, hat gute Chancen. Voraussetzung ist aber die Bereitschaft, auch ausserhalb der eigenen Wohnregion zu arbeiten. Auch für ausgelernte Berufsleute ist der Arbeitsmarkt günstig: Hotelfachfrauen und Hotellerieangestellte sind gesuchte Fachkräfte und haben meist wenig Schwierigkeiten, eine Stelle zu finden.

Die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse finden meistens in einem Schulhotel von hotelleriesuisse statt. Während zwei Blockkursen pro Jahr von je fünf Wochen absolvieren die Lernenden ihre schulische Ausbildung sowie die überbetrieblichen Kurse. Während dieser Zeit leben sie auch im Hotel, ähnlich wie in einem Internat. In den Kantonen Bern, Zürich, Tessin und Wallis ist es aber auch möglich, ganz normal die Berufsfachschule zu besuchen.

Verschiedenste Laufbahnen möglich

Die Weiterbildungsmöglichkeiten sind vielfältig: Es gibt viele Berufs- und höhere Fachprüfungen im Hotellerie- und Gastronomiebereich – eine Übersicht findet sich in der Rubrik Aus- und Weiterbildung. Wie in der Hotellerie und Gastronomie üblich, erhalten Hotelfachleute von den Berufsverbänden für Berufs- und höhere Fachprüfungen finanzielle Unterstützung.

Die Berufsleute arbeiten in Hotels aller Regionen und aller Grössen. Doch auch Spitäler, Heime und Seniorenresidenzen bieten Lehr- und Arbeitsstellen an. In Feriengebieten werden vor allem kurzfristige Saisonstellen angeboten. Gerade jungen Hotelfachleuten kurz nach der Berufslehre bietet das die Chance, innert kurzer Zeit viele verschiedene Regionen und Betriebe kennenzulernen. Hotels in Städten hingegen bieten vor allem Ganzjahresstellen.

In grossen Betrieben sind die Arbeitsabläufe stark standardisiert, während kleine Betriebe mehr Platz für Kreativität und Eigeninitiative lassen. In grossen Hotels spezialisieren sich ausgebildete Hotelfachleute und Hotellerieangestellte häufig auf bestimmte

Bereiche, zum Beispiel Etagedienst oder Wäscherei. In kleineren Betrieben ist es eher üblich, dass die Berufsleute von der Zimmerreinigung bis zur Aushilfe an der Réception sämtliche Funktionen übernehmen.

Überblick in allen Bereichen

Die Berufsleute arbeiten eng mit anderen Mitarbeitenden im Hotel zusammen. Während des Einsatzes am Frühstücksbuffet und an der Réception ist Kundenkontakt relativ häufig. Darum brauchen die Hotelfachleute gute Umformsformen, eine grosse Offenheit und Teamfähigkeit. Hotelfachleute sind in vielen Bereichen des Betriebs einsetzbar und haben deshalb einen guten Überblick über die Bereiche und Abläufe im ganzen Hotel. Das führt oft dazu, dass die Berufsleute sehr bald Führungsfunktionen inne haben und beispielsweise die Verantwortung für eine Etage übernehmen.

Die Arbeitszeiten sind, im Vergleich zu anderen Berufen in der Hotellerie und Gastronomie, relativ geregelt, weil Zimmerreinigung, Wäsche und Frühstücksbuffet nicht abends oder nachts über die Bühne gehen. Allerdings müssen die Berufsleute mit regelmässigem Wochenenddienst rechnen.

«Ich brauche 30 Minuten pro Zimmer»

Tiago Costa, 21

Hotellerieangestellter EBA
im 2. Lehrjahr

In einem Mittelklassehotel ist Tiago Costa für saubere Wäsche, wohnliche Atmosphäre auf den Etagen und ein appetitliches Frühstücksbuffet zuständig. Er sagt von seinem Beruf: «Die Arbeit ist streng, aber vor allem vielfältig und schön.»

«Das Hauswirtschaftsteam trifft sich jeden Morgen um acht. Wir besprechen die Tagesplanung, und die Verantwortliche verteilt die Aufgaben. Es gibt viel zu tun: Die öffentlichen Räume des Hotels reinigen, die Wäsche waschen und bügeln sowie die Zimmer saubermachen und herrichten.»

Farbcode für Reinigungstücher

Am häufigsten kommt Tiago Costa in den Gästetimmern zum Einsatz. Nach genau bestimmten Abläufen macht er die Betten. Beispielsweise zaubert er mit einem ange deuteten Handkantenschlag eine schöne Falte in die Kopfkissen. Präzision ist auch bei der Reinigung des Bades gefragt. Tiago Costa erklärt: «Wir dürfen mit Reinigungstüchern, die wir für die Toiletten benutzen, auf keinen Fall andere Gegenstände reinigen. Darum haben die Tücher einen Farb-



code: Rot ist für die Toiletten, gelb für die Waschbecken und grün für die Fenster.» Zum Schluss staubsaugt der Hotellerieangestellte den Boden. «Durchschnittlich brauche ich 30 Minuten pro Zimmer.»

Grosse Maschinen

In der Wäscherei sortiert Tiago Costa Tücher, Berufskleider und Bettwäsche und füllt sie in die riesigen Waschmaschinen. Während die Trommeln sich drehen, nimmt der Hotellerieangestellte bereits vorbereitete Wäsche und dreht sie durch die Mangel. Das sind zwei parallele Walzen, die elektrisch angetrieben werden und zwischen denen nur ganz wenig Platz ist. «Wenn Kochschürzen und Bettwäsche hier durch sind, sind sie wunderbar gebügelt», erklärt Tiago Costa. Manchmal kommt der Hotellerieangestellte auch im Frühstücksservice zum Einsatz. «Dann muss ich natürlich früher als um acht beginnen.» Bevor die Gäste kommen, bereitet er alles vor: Tische decken, Buffet aufbauen, Brot schneiden, Früchte arrangieren, Kaffee kochen. Wenn die Gäste da sind, sorgt Tiago Costa für einen aufmerksamen Service und stellt sicher, dass immer alles nachgefüllt ist.

Viele Kontakte

«Mein Beruf gefällt mir sehr. Ich lerne immer wieder neue Menschen und andere Kulturen kennen», betont Tiago Costa. Aber er stellt auch klar: «Die Arbeit ist nichts für Leute, die vor allem sitzen wollen. Wenn das

Hotel voll ist, bin ich viel unterwegs.» Der Hotellerieangestellte arbeitet vor allem im Team. «In den Zimmern sind wir meistens zu zweit, in der Wäscherei sind wir sowie so mehrere Personen gleichzeitig.» Hinzu kommt der Kontakt mit den Gästen – nicht nur beim Frühstücksservice. «Auch wenn ich die die Korridore auf der Etage reinige und mitten in der Arbeit bin, ist völlig klar, dass jeder Gast mit einem freundlichen Gruss bedacht wird.»

Hotellerieangestellte/r EBA

Wenn du beim Lernen etwas mehr Zeit brauchst oder deine Leistungen für eine 3-jährige berufliche Grundbildung nicht ausreichen, hast du die Möglichkeit, die 2-jährige Ausbildung zum Hotellerieangestellten / zur Hotellerieangestellten EBA zu absolvieren. Die Anforderungen für diesen Beruf sind ähnlich wie die an den Beruf Hotelfachmann/ Hotelfachfrau EFZ. Jedoch arbeiten die Berufsleute nicht an der Réception, der Stoff in der Berufsfachschule ist etwas einfacher und beinhaltet keine Fremdsprache. Nach Abschluss der Ausbildung bist du im Besitz des in der ganzen Schweiz anerkannten Berufsattests. Damit kannst du als Hotellerieangestellte/r EBA arbeiten - oder in das zweite Jahr der 3-jährigen Ausbildung als Hotelfachmann/ Hotelfachfrau EFZ einsteigen.

Ein Beruf für mich?

Hier einige Aussagen, um das zu überprüfen.

Ich bin ordentlich und zuverlässig.

Ordnung und Sauberkeit sind, zusammen mit der Liebe zum Detail, sehr wichtig für die Arbeit von Hotelfachleuten. Die Arbeit in den Gästezimmern verlangt grosse Diskretion und Zuverlässigkeit.

Ich mag den Kontakt mit Menschen und habe gute Umgangsformen.

Hotelfachleute arbeiten im Hintergrund für das Wohl der Gäste, sind aber oft auch deren erste Ansprechpersonen. Die Berufsleute können gut auf andere Menschen zugehen, bleiben stets höflich und zeigen grosses Einfühlungsvermögen.

Ich bin geschickt und mag die Arbeit mit technischen Geräten.

Für die Pflege und Reinigung von Räumen und Infrastruktur arbeiten Hotelfachleute mit diversen Geräten und Maschinen.

Ich kann gut planen und organisieren.

Hotelfachleute haben täglich viele Aufgaben zu erledigen, was eine gute Planung erfordert. Weil die Gästebedürfnisse oberste Priorität haben, können sich immer wieder unvorhergesehene Situationen ergeben, die ein schnelles Handeln erfordern. Ich solchen Situationen braucht es neben Flexibilität auch Organisationstalent.

Ich bin teamfähig und übernehme gerne Verantwortung.

Durch ihre verschiedenen Aufgaben arbeiten die Hotelfachleute eng mit Kaufmännern und Restaurantfachleuten zusammen. Sie erledigen ihre Aufgaben sehr selbstständig. Sie tragen die Verantwortung für die Einrichtungen und die optimalen Abläufe in ihren Bereichen.

Ich bin körperlich robust.

Hotelfachleute sind lange auf den Beinen. Ihre Arbeit ist auch körperlich anstrengend, vor allem in der Wäscherei und in den Gästezimmern.

IMPRESSUM

6. unveränderte Auflage 2021
© 2014 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung |
Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB
SDBB Verlag, www.sdbb.ch, verlag@sdbb.ch
Das SDBB ist eine Institution der EDK.

Projektleitung: Heinz Staufer, Véronique Antille, Alessandra Truatsch, SDBB
Recherche und Texte: Peter Kraft, Fanny Mülhauser, SDBB; Beatrice Tognola-Giudetti, UOSP Bellinzona **Übersetzung:** Myriam Walter, Zürich, Yvonne Gaug, Zürich
Fachlektorat: Brigitte Schneiter-von Bergen, Ostermundigen; Elian Schmid, hotelleriesuisse, Bern; Daniel Vouillamoz, GastroSuisse, Lausanne
Fotos: Maurice Grünig, Zürich; Thierry Parel, Genf; Alessandra Rime, Roveredo
Grafik: Viviane Wälchli, Zürich **Umsetzung:** Roland Müller, SDBB
Druck: Haller + Jenzer AG, Burgdorf

Artikelnummer: FE1-3096 (Einzelex.), FB1-3096 (Bund à 50 Ex.)
Dieses Faltblatt gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Telefon 0848 999 001, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch

Wir danken allen beteiligten Personen und Institutionen herzlich für ihre Mitarbeit.
Mit Unterstützung des SBFI.

Berufliche Grundbildung

Informationen zur **zweijährigen beruflichen Grundbildung**
Hotellerieangestellte/r EBA siehe Seite «Porträt EBA»

Voraussetzung: Abgeschlossene Volksschule

Dauer: 3 Jahre

Bildung in beruflicher Praxis: In einem Hotel

Schulische Bildung: Je nach Kanton verschieden: 1 Tag pro Woche an der Berufsfachschule oder 2 interkantonale Fachkurse zu je 5 Wochen jährlich in einem Schulhotel von hotelleriesuisse

Berufsbezogene Fächer: Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation, Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Logistik, Gästebetreuung, Raumgestaltung, Werterhaltung, Wäscheversorgung, Anlagen / Maschinen / Geräte und Utensilien, zweite Sprache

Überbetriebliche Kurse: Praktisches Erlernen und Üben beruflicher Grundlagen

Abschluss: Eidg. Fähigkeitszeugnis «Hotelfachmann, Hotelfachfrau EFZ»

Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Studiengang prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren. Lernende, welche die Berufsfachschule in einem Schulhotel absolvieren, können die Berufsmaturitätsschule erst nach der beruflichen Grundbildung absolvieren.

Weiterbildung

Kurse: Angebote von Berufsverbänden und Höheren Fachschulen

Verkürzte Zweitlehren: Restaurantfachmann/-frau EFZ, Koch/Köchin EFZ, Systemgastroniefachmann/-frau EFZ

Berufsprüfungen (BP) mit eidg. Fachausweis: Bereichsleiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft, Führungsfachmann/-frau, Gastro-Betriebsleiter/in, Chef de Réception

Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidg. Diplom: Leiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft, Leiter/in Gemeinschaftsgastronomie

Höhere Fachschule HF: Dipl. Hôtelière-Restauratrice HF/ Dipl. Hôtelier-Restaurateur HF, Dipl. Hotelmanager/in NDS HF

Fachhochschule FH: Bachelor of Science in Hospitality Management, Bachelor of Science in Facility Management, Bachelor of Science in Betriebsökonomie



Weitere Informationen

www.berufsberatung.ch: für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

www.berufehotelgastro.ch: Informationen zu den Berufen in der Hotellerie- und Gastronomiebranche mit Schnupper- und Lehrstellenbörse

www.berufsberatung.ch/lohn: alles zum Thema Lohn



Pflege und Reinigung

Die Berufsleute reinigen die Zimmer, machen die Betten und halten auch die öffentlichen Räume des Hotels sauber.



Raumgestaltung

Die Hotelfachleute versehen Zimmer, Lobby und Gänge mit wohnlichen Details. Sie stellen Blumen und Früchte bereit und pflegen die Grünpflanzen.



Wäscheversorgung

In einem Hotel fällt viel Wäsche an - vor allem Bett-, Tisch- und Frotteewäsche. Sie wird von den Berufsleuten sortiert, gewaschen, gebügelt und gefaltet.



Seminarräume einrichten

Vor Seminaren richten die Hotelfachleute die Räumlichkeiten nach den Bedürfnissen der Gäste ein und sorgen für die Einsatzbereitschaft der technischen Geräte.

Frühstückservice und Buffet

Hotelfachleute bereiten die Frühstückbuffets vor. Sie servieren Kaffee, Milch, Tee oder Fruchtsäfte am Frühstückstisch.



Gästebetreuung und Réception

Fragen beantworten, durchs Hotel führen, ein Taxi bestellen, einen Tisch reservieren: Das sind nur einige Beispiele der Dienstleistungen für den Gast.



Pflege des Inventars

Vom Staubsauger über die Abwaschmaschine bis hin zu Möbeln, Teppichen und Geschirr: Hotelfachleute pflegen und reinigen diese Einrichtungen fachgerecht.



Logistik und Organisation

Hotelfachleute verwalten und bestellen Wäsche, Reinigungsmittel und Lebensmittel. Sie helfen beim Erstellen von Arbeitsplänen.





Hansueli Wyss, 33, Leiter innere Dienste in einem Seminarhotel

«Ich bin Leiter innere Dienste und Mitglied der Geschäftsleitung in einem grossen Seminarhotel mit 230 Betten, 40 Seminarräumen, drei Restaurants und einem Casino. Ich bin für die gesamte Hauswirtschaft verantwortlich – also für saubere und aufgeräumte Zimmer, für die Reinigung des öffentlich zugänglichen Bereichs und für die Einrichtung der Seminarräume. Das bringt auch einiges an administrativen Aufgaben mit sich. Materialbestellungen und Personalwesen sind nur zwei Beispiele dafür. Ich führe 32 Mitarbeitende und bilde unsere Lernenden

Hauswirtschaft leiten

aus. Daneben erteile ich zwei mal fünf Wochen pro Jahr Berufskundeunterricht in einem Schulhotel und bin als Experte an den Qualifikationsverfahren tätig. Trotz meiner leitenden Position bin ich ebenso oft in den Zimmern wie im Büro anzutreffen. Ich instruiere meine Mitarbeitenden und prüfe auf Rundgängen, ob alles klappt. Wenn sehr viel Arbeit anfällt, beziehe auch ich Betten und reinige Zimmer. Am Nachmittag bin ich vor allem mit administrativen Arbeiten beschäftigt – aber auch mit neuen Ideen für die Hauswirtschaft. Dazu gehören effizientere Abläufe ebenso wie kreative Dekos. Ich bin sehr froh um meine berufliche Grundbildung. Was ich damals in Sachen Hauswirtschaft gelernt habe, kann ich noch heute täglich anwenden. Längerfristig könnte ich mir vorstellen, in der Personalentwicklung zu arbeiten oder ein eigenes kleines Hotel zu führen.»

«Ich habe immer gerne hinter den Kulissen gearbeitet, so dass die Gäste nicht mich als Person, sondern das Resultat meiner Arbeit vor Augen hatten», betont Tamara Cadra. Doch jetzt wirkt sie schon seit zehn Jahren als Lehrerin an der Berufsfachschule: «Ich hätte nie gedacht, dass ich einmal vor einer Schulklasse stehe, weil ich doch eigentlich lieber im Hintergrund bleibe.» Wie die Arbeit im Hotel, erledigt sie auch das Unterrichten mit Begeisterung. «Wenn es

Kompetenzen und Kenntnisse vermitteln

einem gelingt, Kompetenzen und Wissen erfolgreich weiterzugeben, dann ist das eine sehr dankbare Aufgabe. An unserer Berufsfachschule wird in kleinen Klassen und in Blöcken von fünf Wochen unterrichtet. Die Gruppen haben so einen sehr engen Zusammenhalt und können die verschiedenen Themen am runden Tisch diskutieren, was sich positiv auf den Lerneffekt auswirkt. Improvisationsfähigkeit ist mir dabei besonders wichtig, denn der Arbeitsalltag im Hotel ist durch Unvorhergesehenes geprägt. Ich sporne die Lernenden dazu an, immer das Bestmögliche aus sich herauszuholen.» Seit einigen Jahren geht Tamara Cadra zudem wöchentlich ins Gefängnis. In der Jugendstrafabteilung bringt sie den Teenagern Grundkenntnisse in Hauswirtschaft und Kochen bei. «Das ist eine wundervolle Abwechslung und eine grosse persönliche Bereicherung. Die Jugendlichen bringen mir viel Dankbarkeit entgegen.»



Tamara Cadra, 45, Berufsschullehrerin



Caroline Rakeseder, 44 Directrice und Ausbilderin

«Eigentlich habe ich zwei Berufe: Ich leite ein Hotel, und ich arbeite als Ausbilderin. Ich erteile Kurse zum Thema Hauswirtschaft – einerseits für Mitarbeitende im Gastgewerbe ohne Berufsabschluss, andererseits für Erwerbslose, die neue Perspektiven suchen. Jeder Kurs dauert fünf Wochen, und ich leite pro Jahr drei bis vier davon. Ab komendem Schuljahr werde ich auch lernende Hotelfachleute im Schulhotel unterrichten. Als Directrice des Hotels, das ich zusammen mit meinem Mann führe, habe ich ganz andere Rollen: Ich begrüsse am Morgen den Frühdienst und bespreche mit den Mitarbeitenden den Tag. Danach arbeite ich, wie alle anderen auch, in der Hauswirtschaft – wobei ich zusätzlich sicherstelle, dass alles

Ausbildung und Betriebsleitung

richtig erledigt wird. Ausserdem bin ich natürlich Gastgeberin und kümmere mich um das Wohl und um die Anliegen unserer Gäste. Und wenn mir etwas Zeit bleibt, optimiere ich die Prozesse für die Hauswirtschaft oder entwickle neue Ideen für das Erscheinungsbild des Hotels. In diesen vielfältigen Funktionen kommt mir mein neues Know-how sehr entgegen: Ich habe vor kurzem die Weiterbildung als Leiterin Hotellerie-Hauswirtschaft abgeschlossen. In Zukunft möchte ich mich noch stärker in der Ausbildung engagieren. Ich könnte mir auch vorstellen, im Mandatsverhältnis Lösungen für hauswirtschaftliche Prozesse zu entwickeln.»