

Und immer schön freundlich sein

Die Arbeit ist anstrengend, schlecht bezahlt und anspruchsvoll. Zugleich wird es aber nie langweilig. Zudem lernen Hotelfachleute viel über das Leben und mit etwas Glück auch die Welt kennen

Hamburg. Henry Grote hat die Augen überall. Ist die Serviette richtig gefaltet? Liegt das Silberbesteck korrekt? Braucht ein Gast Hilfe? Aufmerksamkeit ist wichtig bei seiner Arbeit, Höflichkeit ebenfalls. Der 22-Jährige wird Hotelfachmann, er ist im letzten Lehrjahr im Hamburger Traditionshotel Atlantic, das vom Kempinski-Konzern gemanagt wird.

„Mir macht es Spaß, mich um die Gäste zu kümmern“, sagt der gebürtige Westfale. Nach seinem Abitur ging er zunächst ein Jahr nach Florida und arbeitete dort im Disney-Park Epcot. Das war die ideale Vorbereitung auf seinen heutigen Job, findet er. „Wir sind immer auf der Suche nach Charakteren für unser Haus, Persönlichkeiten mit Ecken und Kanten“, sagt Sophia Funk, die Personalchefin des Atlantic.

Lebenserfahrung durch Reisen

Angehende Hotelfachleute müssten sich nicht zwingend direkt nach der Schule in die Ausbildung stürzen, sagt sie. Wer sich erst einmal aufmacht, um die Welt zu bereisen, ein soziales Jahr einlegt oder sich woanders engagiert, kann sich danach noch immer bewerben. „Denn so tut man etwas für die Fähigkeiten, mit Menschen umzugehen und für Menschen da zu sein“, sagt Funk. Überhaupt schaue sie erst spät auf Zeugnisse und Referenzen. Emotionale Fertigkeiten und Au-

thentizität seien ebenso wichtig. „Ich will den Menschen kennenlernen und sehen, ob er oder sie zu uns und ins Team passt.“

Schichtarbeit, Dienst am Wochenende und die Pflicht, immer freundlich zu sein: Für die Hotellerie wird es aufgrund solcher Bedingungen immer schwieriger, gute Azubis zu finden. „Die Branche hat schon ein Nachwuchsproblem“, sagt Funk. Und bezahlt wird die Ausbildung auch nur mittelmäßig. Im Atlantic beginnen die Azubis mit 710 Euro, im letzten Lehrjahr gibt es 900 Euro. Das Durchschnittsgehalt für angehende Hotelfachleute liegt darunter.

Allerdings: Verpflegt werden die Azubis oft in ihrem Hotel, dafür fallen also kaum Kosten an. Auch gibt es Mitarbeiterunterkünfte, in denen sie zumindest am Beginn der Ausbil-

Ausbildung Hotelfachmann/-frau

■ Hotelfachmann/-frau ist ein 3-jähriger anerkannter **Ausbildungsberuf** im Gastgewerbe (Bereich Industrie und Handel).

■ Zudem gibt es die Zusatzqualifikation **Hotelmanagement**.

■ Im ersten Ausbildungsjahr beträgt der **Verdienst** ab 459 Euro, im dritten ab 680 Euro. Oft wird eine Unterkunft gestellt.

■ Die **Arbeitslosigkeit** liegt über dem deutschen Durchschnitt.

ung wohnen können. „Sonst wäre gerade in den großen Städten und den beliebten Urlaubsorten schwierig“, sagt Sandra Warden. Sie ist Geschäftsführerin beim Bundesverband des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands und zuständig für die Ausbildung.

Drei Jahre dauert der Weg zum fertigen Hotelfachmann im Regel-

fall. Berufsschule und Hotel wechseln sich ab, je nach Standort gibt es Blockunterricht oder wöchentliche Einheiten. Im Hotel muss dann jeder Azubi alles machen, sowohl im operativen als auch im administrativen Bereich. „Das ist sehr abwechslungsreich und gibt einen ganzheitlichen Überblick über alles, was im Hotel passiert“, sagt Henry Grote,

der Azubi aus dem Atlantic. Er arbeitet am liebsten direkt „am Gast“, wie das in der Branche heißt. Trotzdem hat er „auf der Etage“ auch Betten gemacht und Zimmer geputzt.

Außerdem hat Grote in der Frühstücksküche das Essen zubereitet, in der Warenwirtschaft gearbeitet, bei der Planung von großen Konferenzen und Events geholfen und bei Banketten bedient. Vertrieb, Marketing, Veranstaltungsverkauf, der Empfang und der Gästeservice standen ebenfalls auf seiner Liste. Und einen Monat lang war er in Frankfurt, um dort in zwei anderen Kempinski-Hotels hinter die Kulissen zu schauen.

Das sei ein Vorteil, wenn Azubis bei einem internationalen Unternehmen oder einem Kettenhotel

Ein Drittel hat Abitur

Rund 30 Prozent der 20 000 Auszubildenden im Hotelfach sind Abiturienten. „Manche Häuser nehmen nur Volljährige zur Ausbildung, weil das wegen der Arbeitszeiten und der Schichten einfacher ist“, sagt Sandra Warden vom Bundesverband.

Arbeitgebern kommt es mehr auf die Soft Skills an als auf Deutsch- und Mathenoten. „Aufgeschlossenheit, Zuverlässigkeit, Flexibilität, Organisationstalent, sprachliche Fähigkeiten, Mobilität – das sind alles Dinge, die wichtig sind“, sagt Sandra Warden. Viele Hotel-Azubis pflegen diese Freiheit auch nach bestandener Prüfung: Mitunter bleiben sie nicht im Hotel, selbst wenn ihnen mehr als ein Saisonjob angeboten wird. Auch Henry Grote macht es so, wenn er demnächst seinen Abschluss in der Tasche hat. Er wird als Flugbegleiter arbeiten – zumindest für eine Weile.

„Am besten sind kurze Praktika, um in verschiedene Betriebe hineinzuschnuppern.“

Sandra Warden, Geschäftsführerin Bundesverband des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands

arbeiten, sagt Warden. Dennoch sei die eine Ausbildung nicht zwangsläufig besser als die andere: „Es gibt inhabergeführte Hotels, in denen die Auszubildenden fast schon zur Familie gehören und eine hervorragende Schule durchlaufen.“ Trotzdem sollte sich jeder Jugendliche, der mit dem Gedanken an eine Lehre im Hotel spielt, mit den unterschiedlichen Möglichkeiten vertraut machen. „Am besten sind kurze Praktika, um in verschiedene Betriebe hineinzuschnuppern.“

Urlaubs- oder Businesshotel, ein Haus, das viele Veranstaltungen ausrichtet oder eines, das sich ganz auf Familien konzentriert – Ausbildungsmöglichkeiten gibt es überall, aber Hotel und Azubi sollten zusammenpassen. Schulwissen ist dabei nur bedingt gefragt. „Man eignet sich das, was man braucht, in der täglichen Arbeit an“, sagt Henry Grote.