



Hotel-Kommunikationsfachmann

Hugo Trümpy, Lernender, interessiert sich für alle Facetten des Hotelalltags.

Seine Ausbilderin ist Bernadette Russenberger. Sie setzt sich dafür ein, dass die Jugendlichen viel lernen und Freude an der Arbeit haben.

Text: **Martina Bosshard** Foto: **Sabina Bobst**

Im Hotel Krone Unterstrass, mitten in einem belebten Quartier in der Stadt Zürich, hat Hugo Trümpy im August 2023 seine Ausbildung zum Hotel-Kommunikationsfachmann begonnen. Neben 80 Zimmern gehören ein Restaurant und Seminarräume zum Vier-Sterne-Betrieb. Hugo Trümpy hat sich für diese Ausbildung entschieden, weil ihn der Kundenkontakt und der abwechslungsreiche Alltag im Hotel interessieren. Er habe immer gewünscht, dass er beruflich «etwas mit Menschen» machen wolle, sagt er. «Ein Job, bei dem ich stundenlang vor dem Bildschirm sitzen müsste, würde nicht zu mir passen.» Der Jugendliche fühlt sich sichtlich wohl in seiner beruflichen Umgebung, der Übergang vom Schul- ins Arbeitsleben ist ihm leichtgefallen. Auch seine Berufsbekleidung, ein weisses Hemd mit Weste und Krawatte, trägt der 16-Jährige gern.

Hugo Trümpy ist der dritte Lernende im Bereich Hotel-Kommunikationsfachmann des Hotels Krone Unterstrass, den Beruf gibt es erst seit ein paar Jahren. Der Schwerpunkt der Ausbildung liegt auf der Kommunikation mit den Gästen an der Rezeption. Dies unterscheidet sie von der bekannteren Lehre «Hotelfachmann respektive -fachfrau», bei der die Hauswirtschaft stärker gewichtet wird. Die «Krone Unterstrass» erhält für offene Lehrstellen jeweils zahlreiche Bewerbungen. Bei der Rekrutierung achtet Bernadette Russenberger, Vizedirektorin und Verantwortliche für die Lernenden des Hotels, auf gute Schulnoten und die überfachlichen Kompetenzen. Auch gute Englisch- und Französischkenntnisse sind gefragt, jede weitere Sprache ist ein Plus. Wichtig ist auch das Auftreten. «In unserem Business zählt der erste Eindruck. Wir sahen gleich, dass Hugo die Voraussetzungen für eine Karriere im Hotel mitbringt. Er ist offen, aufmerksam, hat sehr gute Umgangsformen und kommt leicht ins Gespräch», erklärt sie.

Überall im Hotel mitarbeiten

Zu Beginn absolvierte Hugo Trümpy einen kurzen Einsatz an der Rezeption, danach war er während mehrerer Wochen in der Küche tätig. Dort half er dem Team bei der Zubereitung der Mahlzeiten. «Ich habe unter anderem gelernt, wie man die Teller schön anrichtet und dekoriert», sagt er. Kochen und Backen sind neben Fussball und Skifahren weitere Hobbys von ihm. Für die Abschlussarbeit in der Sekundarschule hat er ein Kochbuch geschrieben. Darin sind unter anderem Rezepte für ein Walnusspesto und für Bruschette zu finden.

Aktuell arbeitet Hugo Trümpy im Service. «Die Grundregeln sind in einem Handbuch festgehalten. Man muss aber auf so vieles achten, dass man manchmal auch Fehler macht», meint er. Dank Hinweisen und Tipps der erfahrenen Mitar-

beitenden geht ihm die Arbeit bereits viel leichter von der Hand. Nun denkt er jeweils daran, die Flaschen so zu platzieren, dass der Gast das Etikett sieht. Ebenfalls gelernt hat er, drei Teller auf einmal zu tragen. Der nächste Posten der Ausbildung wird die Hauswirtschaft sein. Auch darauf freut sich Hugo: «Ich will überall im Hotel mitarbeiten, darum bin ich auch daran interessiert, Zimmer zu reinigen und Betten zu machen.» Im zweiten und dritten Lehrjahr wird er noch mehr Zeit an der Rezeption verbringen, den Bankett- und den Seminarbereich kennenlernen und im Backoffice mitarbeiten. Neben der administrativen Arbeit spielt auch hier die Kommunikation eine Rolle. Die Lernenden üben, Newsletter-Beiträge zu schreiben, Social-Media-Posts zu verfassen oder Flyer zu erstellen. Diese Aufgaben werden auch im Unterricht an der Berufsschule thematisiert.

Job mit Aussicht

«Die Absolventinnen und Absolventen dieser Ausbildung sind vielseitig einsetzbar», erklärt Bernadette Russenberger. Die Karriereaussichten sind gut, denn die jungen Leute können nach dem Abschluss bald eine stellvertretende Leitung an der Rezeption, im Service oder bei der Organisation von Banketten und Seminaren übernehmen. Zusätzlich besteht die Mög-

lichkeit, sich an einer Höheren Fachschule (HF) oder einer Hotelfachschule weiterzubilden.

Insgesamt bildet das Hotel Krone Unterstrass zwölf Lernende aus. Bernadette Russenberger ist es wichtig, dass die Jugendlichen während der Ausbildung eine «coole Zeit» haben, viel lernen und gut ins Team integriert sind. «Wir brauchen Nachwuchs. Lernende, die positive Erfahrungen machen, sind motiviert, nach dem Abschluss weiterhin in der Branche zu arbeiten», meint sie. Ab und zu organisiert sie auch Ausflüge für die Lernenden, in diesem Frühling steht ein Besuch der Hotelfachschule Luzern auf dem Programm.

Wie oft sehen sich die Ausbilderin und der Lernende? «Wir sind nicht immer an den gleichen Tagen vor Ort. Mindestens einmal pro Woche sprechen wir aber schon miteinander», sagt Bernadette Russenberger. «Beim letzten Austausch hat mir Hugo von guten Schulnoten erzählt, darüber habe ich mich gefreut.» Was von aussen oft als Nachteil gesehen wird, gefällt Bernadette Russenberger und Hugo Trümpy: die unregelmässigen Arbeitszeiten. Beide schätzen die freie Zeit an Wochentagen. «Ich war in diesem Winter an einem Montag in den Bergen», berichtet Hugo Trümpy. «Die Piste gehörte mir fast alleine. Es war einer der schönsten Tage meines Lebens.» ■

Der Beruf Hotel-Kommunikationsfachmann/-frau EFZ

Ausbildung: dreijährige berufliche Grundbildung mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). **Voraussetzungen:** abgeschlossene Volksschule, mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit, Freude am Kontakt mit Menschen, Fremdsprachenkenntnisse, gute Umgangsformen, Belastbarkeit in hektischen Situationen. **Karrieremöglichkeiten:** zum Beispiel Chef de Réception, Bereichsleiter/in Restauration, Bereichsleiter/in Hauswirtschaft, Dipl. Hotelier/ière-Gastronom/in HF oder Bachelor of Science (FH) in International Hospitality Management.

► www.hotelleriesuisse.ch, www.berufehotelgastro.ch