



Vier Tage im Hotel, ein Tag fürs Studium

Zwischen Hochschule und Hotel: Der Öschberghof, der Breidenbacher Hof und andere Häuser bemühen sich um Nachwuchs.

Für Mitarbeiter und Auszubildende ist der Öschberghof ein „Schlaffenland“, sagt Stephanie Dreher. Nach ihrem Abitur hat sie von 2012 bis 2015 eine Ausbildung zur Restaurantfachfrau mit Zusatzqualifikation Küchen- und Servicemanagement gemacht im Öschberghof am Rande von Donaueschingen, eingebettet in die hügelige Landschaft der Baar in unmittelbarer Nähe zum Schwarzwald, dem Bodensee und der Schweiz. Stephanie Dreher wurde nach ihrer Ausbildung übernommen und arbeitet seit drei Jahren als Assistentin der Geschäftsführung. Zurzeit studiert sie berufsbegleitend an der IST-Hochschule in Düsseldorf Hotelmanagement. Sie hat die Variante des Vollzeitstudiums gewählt, demnach dauert das Studium drei Jahre, in denen sie voll bezahlt wird. Allerdings wäre auch die Wahl eines Teilstudiums möglich gewesen, doch diese Form geht über einen Zeitraum von vier Jahren. „Ich erfahre während meines Studiums volle Unterstützung durch den Öschberghof und habe nach erfolgreichem Abschluss meines Studiums keine Verpflichtung, am Öschberghof zu bleiben, so wie es in vielen anderen Betrieben durchaus üblich ist. Zunächst hatte ich Bedenken, dass sich Studium und Arbeit nur schwer vereinbaren lassen und mir kaum noch Freizeit bleibt, da ich meine Urlaubstage für meine Präsenztage an der Hochschule verwenden muss. Doch durch Abbau von Überstunden ist das überhaupt kein Problem, Arbeit und Studium lassen sich sehr gut vereinbaren, es bleibt sogar noch Freizeit übrig“, berichtet die junge Frau.

Auch während ihrer Ausbildung habe sie nur Positives erlebt. „Ich wurde überaus fair bezahlt, und in den Berufsschulzeiten musste ich nicht arbeiten. Wenn allerdings während dieser Zeiten Not am Mann war, blieb es mir freigestellt, ob ich arbeiten möchte oder nicht. Unterschiedlich mich dazu, zu arbeiten, wurde ich für diese Arbeit zusätzlich entlohnt wie eine Aushilfe. Auch die Wochenenden in den Berufsschulwochen hatte ich frei. Diese positiven Erfahrungen während meiner Ausbildung sind der Grund dafür, warum ich nach meiner Ausbildung am Öschberghof geblieben bin. Die Arbeitszeiten werden von einer Stempeluhr erfasst, und wenn die Arbeitsstunden erfüllt sind, wird man nach Hause geschickt. Sollte es doch mal zu Überstunden kommen, werden diese nach Absprache in Freizeit abgegolten oder ausbezahlt.“

Aufgrund der Arbeitszeiten und der Arbeitsbedingungen, wie Arbeiten an Sonn- und Feiertagen oder wenn andere Urlaub oder Feierabend machen, gilt die Ausbildung und Arbeit im Gastgewerbe als äußerst unattraktiv. Nach Angaben des Bundesinstituts für Berufsbildung fehlen 100 000 Beschäftigte. Ungefähr die Hälfte aller Ausbildungsverträge wird bereits vor Beendigung der Ausbildung aufgelöst. Von den Jugendlichen, die ihre Ausbildung erfolgreich abschließen, verlassen aber in etwa 50 Prozent die Branche innerhalb der folgenden fünf Jahre. Da in den großen Ballungszentren zu wenige Kinder geboren werden und somit kaum potentielle Auszubildende zur Verfügung stehen, greift der Öschberghof auf Fach- und Hilfskräfte aus dem Ausland, wie beispielsweise China, zurück.

Der Öschberghof ist ein Resort, das als Mitglied der Fair Job Hotels ein Garant für faire Arbeitsbedingungen und für die individuelle Förderung der Mitarbeiter und Auszubildenden ist. Der Öschberghof beschäftigt 330 Mitarbeiter, davon sind 55 Auszubildende. Mirko Bartl, Prokurist und Hotelmanager, bemängelt vor allem die schwache Tarifbindung in der Gastronomie, die die Unbeliebtheit der Branche zusätzlich verstärkt. Bartl betont außerdem, wie wichtig es ist, das duale Ausbildungssystem und die Arbeitszeiten attraktiver zu gestalten, da die Ausbildung elementar für die Weiterführung eines Betriebes ist.

Alexander Aisenbrey, Geschäftsführer des Öschberghofes in Donaueschingen, ist erster Vorsitzender des Vereins „Fair Job Hotels e.V.“, der vor drei Jahren in Düsseldorf gegründet wurde. Dieser Verein besteht aus 16 Gründungsmitgliedern aus dem Bereich der Spitzenhotellerie und hat sich zum Ziel gesetzt, für faire Jobs, attraktive Perspektiven für Mitarbeiter und Auszubildende und dadurch für ein besseres Image der Hotellerie als Arbeitgeber zu sorgen. Die Schauspielerin Iris Berben, der Sänger Udo Lindenberg, der Sternkoch Christian Rach und Fußball-Nationalspieler Jerome Boateng fungieren als Botschafterinnen und Botschafter der Fair Job Hotels. „Der Verein zählt inzwischen rund 72 Hotels und zehn Industrieunternehmen zu seinen Partnern. Ziel ist es, die Zahl von 100 Hotels zu überschreiten. Seitdem die Initiative der Fair Job Hotels ins Leben gerufen wurde, sind die Bewerbungen von Fachkräften allein am Öschberghof um etwa 30 Prozent angestiegen“, sagt der Hotelmanager.

Als Bildungspartner steht dem Verein der Fair Job Hotels die IST-Hochschule für Management in Düsseldorf zur Seite. Sie unterstützt mit hotelspezifischen Studiengängen und Weiterbildungen die Förderung und Entwicklung der Mitarbeiter. „Die IST-Hochschule stellt eine attraktive Alternative zum dualen Ausbildungssystem dar und ermöglicht in einem dualen Studiengang innerhalb von 3,5 Jahren den Erwerb des Bachelors im Hotelmanagement. Bei diesem Studiengang arbeiten die Studenten vier Tage die Woche im Betrieb, erhalten einen Tag zum Lernen und haben zwei Tage frei und werden mit einem Auszubildendehalt vergütet“, berichtet Bartl.

Sofie Engel ist Auszubildende im dritten Ausbildungsjahr als Hotelfachfrau im Breidenbacher Hof, A Capella Hotel Düsseldorf, einem Partnerhotel der Fair Job Hotels. Der Breidenbacher Hof ist ein 5-Sterne-Hotel, gelegen in der Nähe des Düsseldorfer Stadtzentrums. Sofie Engel hat ihre Ausbildung im Jahr 2016 begonnen und zum gegenwärtigen Zeitpunkt fast alle Abteilungen durchlaufen. Bei der Wahl ihres Ausbildungsplatzes war die Vergütung nicht das ausschlaggebende Kriterium. „Die Vergütung spielt natürlich für die eigene Existenz immer eine Rolle, war mir aber bei der Berufswahl nicht das Wichtigste. Ich war vor allem auf der Suche nach einer Tätigkeit, die abwechslungsreich ist und mich mit

Stolz und Glück erfüllt. Bei meiner Entscheidung für diesen Beruf war mir auch bewusst, dass sowohl die Arbeit an Wochenenden als auch Früh- und Spätschichten dazugehören“, sagt Engel. Begeistert ist die Auszubildende von den Benefits und der individuellen Betreuung und Förderung während ihrer Ausbildungszeit. Die Auszubildenden des Breidenbacher Hofes bekommen ein vergünstigtes Firmenticket für die öffentlichen Verkehrsmittel, haben kostenfreie Verpflegung während ihrer Dienste, und die Uniformen werden ihnen gestellt. Zudem werden Gesundheitstage angeboten, an denen sie sich kostenfrei durchchecken und beraten lassen können. „Im A Capella Breidenbacher Hof wird zu dem selbstständigen Arbeiten große geschrieben. Als Azubi ist man von Anfang an ein vollwertiges Teammitglied und wird auch dahin gehend gefördert, selbstständig und sicher seine Aufgaben zu meistern – mit direktem Feedback des Teams und des Abteilungsleiters. Bis zu dreimal im Monat finden interne Trainings statt, die sämtliche Themen des täglichen Betriebes, aber auch branchenrelevante Neuerungen und Trends abdecken“, berichtet Engel. Nach Beendigung ihrer Ausbildung würde Engel am liebsten in der Abteilung Front Office arbeiten. „Ich würde jedem, der mit Herz und Seele Gastgeber und der in der Lage ist, sich auf andere Menschen einzulassen, ein gewisses Maß an Belastbarkeit mitbringt und im Team arbeiten kann, die Ausbildung im Hotelfach empfehlen“, konstatiert sie.

Julika Rehm, Hotelfachschule Heidelberg

Für die Arbeit auf Achse

Zwischen Hochschule und Hotel: Fairness für den Nachwuchs.

Verkaufstage voller Überraschungen: zwei Direktverkäufer.

Hat alles im Griff: eine Frau im Rollstuhl.

Als stünde ein Freund vor der Tür

Zwei Schweizer Direktverkäufer über ihre Arbeit und die ärgste Konkurrenz

Wenn es das nächste Mal bei Ihnen klingelt, könnte es Angelica Graf sein. Die 27-Jährige wechselt vor einem Jahr vom Schuhverkauf in den Direktverkauf und ist begeistert. „Es isch immer wieder ein Tag voller Überraschigä, mer weiss nie, wa chunt.“ Ihre aufgestellte, sympathische Art hilft ihr im Beruf. Trotz der kühlen Temperaturen trägt Angelica nur eine Bluse mit Schlangemuster, darüber jedoch einen Wintermantel. Die Haare hat sie zu einem Pferdeschwanz gebunden, der ihre Ohringe freilegt.

Der Direktverkauf ist eine Art des Verkaufs, bei dem der Berater persönlich ins Haus kommt und die Produkte vorstellt. Vor vielen, vielen Jahrzehnten war es noch modern, als die Menschen auf dem Land lebten und nicht mobil waren, sehnten sie den Besuch eines Hausierers oder eines Wanderhändlers herbei, der ihnen Neues nach Hause brachte. Der eigentliche Unterschied zwischen dem Hausierer und dem Direktverkäufer liegt darin, dass der Hausierer Produkte von verschiedenen Herstellern verkaufte. Der Direktverkäufer verkauft nur Produkte von einem Hersteller. Für viele ist der Begriff des Hausierers negativ geprägt. Dies kommt davon, dass viele der Hausierer zu hohe Preise hatten, die Leute auf dem Land dies jedoch nicht wissen konnten.

Marcel Wild ist wie Angelica Graf Direktverkäufer der Firma Just in Walzenhausen. Das Erste, das einem auffällt, wenn er durch die Türe kommt, ist seine Brille und das warme Lächeln. Hinter der Brille befinden sich große Augen, die ei-

nen interessiert anschauen. Er hat einen schmalen, kahlen Kopf, schon einige Falten und verkauft seit mehr als 22 Jahren erfolgreich die Produkte seiner Firma.

„Muetti, de Justberater isch da, gell, dä chame ine lah“, hieß es in den Schweizer Haushalten, nachdem Ulrich Jüstrich die Firma Just in den 1930er Jahren im appenzellischen Luftkurort Walzenhausen, hoch über dem Bodensee, gründete. Von Anfang an setzte er auf den Direktverkauf, da Ulrich Jüstrich nach seiner Lehre als kaufmännischer Angestellter selbst diesen Beruf in Argentinien begeistert ausgeübt hatte. Zuerst verkauften die Just-Berater die verschiedensten Besen, Schrubber und Bürsten, bald kamen Hausreinigung- und Körperpflegeprodukte auf natürlicher Basis hinzu.

Angelica Graf liebt an ihrem Beruf die eigene Freiheit, sie kann ihren Tagesablauf frei gestalten. Dazu mag sie den Kontakt zu Leuten, die sie ansonsten gar nicht kennenlernen oder erreichen würde. Es gefällt ihr, mit verschiedenen Menschen nette Gespräche zu führen und Bekanntschaften zu machen. Jedoch muss sich die junge Frau bei schlechtem Wetter überwinden, klingeln zu gehen, da Kleider, Musterkoffer und Schuhe nass werden und sie dann so zu den Kunden muss. In den Ferien ist es für sie schwer, das Verkaufsziel umzusetzen, da man die Kunden vermehrt nicht antreffen kann. Neukunden generieren heißt die Lösung. Dies macht ein Berater, indem er an neuen Türen klingeln geht oder auch potentielle Kunden unterwegs anspricht. Der Vorteil am Direktvertrieb ist, dass die

Kunden die Produkte selbst ausprobieren können. „I dä Migros machsch au nöd einfach mol e Tube uf und probiersch emol“, meint Angelica dazu. Der Kunde kann sagen, was er mag und was nicht. Diese direkte Kommunikation mit dem Kunden, das sei Direktverkauf.

„Do hetmer no bi de Beroter möse bstelle oder dörfe“, meint Marcel Wild. Für den Kunden gab es früher keine andere Möglichkeit, als beim Berater zu bestellen. Doch heute kann man sich bequem im Internet einloggen. Deshalb fragen viele der Kunden nach der Visitenkarte und suchen dann darüber die Internetseite. Für den Berater ist dies ein Ärgernis, denn so fehlt ihm Umsatz, respektive Verdienst. Wild weiß jedoch, dass man sich in der heutigen Zeit nicht mehr vom Internet abwenden kann, am Beruf ändern möchte er aber nichts. Auch Angelica Graf nervt, dass manche Kunden über das Internet ihre Produkte bestellen und sie nicht anrufen, was man früher so gemacht hätte. Sie gibt zu, dass sie manchmal auch zu schnell im Internet etwas bestellt und ihr später erst bewusst wird, dass sie möglicherweise auch bei einem Berater hätte bestellen können.

Manchmal muss man sich als Verkäufer etwas einfallen lassen, wenn man unbedingt verkaufen möchte. Und genau das beruft Marcel Wild am Anfang seiner beruflichen Karriere machen. Als er bei einer alten Dame klingelte, zeigte sie ihm eine uralte Gebissbürste, die fast keine Borsten mehr hatte. Sie wollte eine Neue davon haben, doch dieses Produkt verkaufte die Firma nicht mehr. Wild überlegte kurz, was er als Ersatz empfehlen könnte. Schließlich konnte er ihr eine Lavabo-Bürste verkaufen, worüber die alte Frau sehr glücklich war. Eine Lavabo-Bürste ist ein kleines, stabiles Reinigungsinstrument, mit dem man den Abfluss und den Überlauf putzen kann. Bei einem späteren Treffen sagte die Dame ihm, wie super ihre neue Bürste sei, um das Gebiss zu reinigen.

Das Schönste am Beruf ist auch für ihn der Kundenkontakt. Manche seiner Kunden begrüßen ihn wie einen Freund. „Da isch de täglich Lohn vom Beroter, wenn mer so öpis Positivs und Netts dörf ghöre.“ Nicht nur der Bezug zu den Kunden macht Marcel Wild Freude. Auch positive Rückmeldungen über ein Produkt, das er verkauft hatte, machen ihn glücklich.

Und wie sieht es nun mit der Zukunft aus? Ein Vorteil ist der momentane Trend „Back to the Roots“, wobei man sich tendenziell weg von der Digitalisierung bewegt und mehr Wert auf persönliche Kontakte legt. Doch falls dieser Trend sich nicht dauerhaft durchsetzt, könnte dies das Ende dieses Berufes bedeuten. Eine Lösung liegt möglicherweise im sogenannten Omnichannel-System. Dabei nehmen die Berater die Bestellungen nicht mehr altmodisch mit dem Bestellblock auf, sondern arbeiten mit einem iPad, was Marcel Wild und Angelica Graf es bereits machen. Eine weitere Lösung ist, die Leute vermehrt in der Öffentlichkeit wie auf Messen und Märkten, in Flagship-Stores oder durch ein Partysystem anzusprechen, wie Heinz Moser, der CEO der Firma Just, in seiner Arbeit über den Direktverkauf schreibt. Doch eines ist klar: Den Berater, der mit dem Koffer in der Hand an Ihrer Haustüre klingelt, wird so schnell niemand vergessen.

Lyn Jüstrich, Kantonsschule Trogen

Gute Gefühle bei der Arbeit

Buchhalterin Zeynep Hayta sitzt im Rollstuhl

Wer wird mir heute dabei helfen, diese schweren Ordner zu tragen? Wird mir jemand mit den schweren Türen helfen? Hilft mir jemand mit dem Kopierer, der so groß ist, dass ich ihn sitzend kaum bedienen kann? Wie komme ich diesmal zur Arbeit?“ Das sind Fragen, die sich Zeynep Hayta täglich stellen muss. Es ist 6.10 Uhr. Ein neuer Tag beginnt. Jetzt muss sie sich beeilen. Sie ist gestresst. In 50 Minuten steht ihr Taxi vor der Tür. Es wird sie zur Arbeit fahren, so wie sonst auch. Zu einer privaten Mittelschule, in der sie als Buchhalterin beschäftigt ist. Erleichterung überkommt sie, als sie endlich im Taxi sitzt. Die Sorgen, die sie hätte, wenn sie mit der Bahn fahren müsste, wären zu groß gewesen. Gehbehinderte haben einfach viel zu viele Schwierigkeiten, am Bahnhof zurechtzukommen. Viel zu oft sind die Aufzüge defekt, oder es fehlen Rampen, ohne deren Hilfe sie es vergessen kann, in die Bahn zu gelangen, was ihr eigentlich ganz recht ist, wenn sie an die überfüllten Waggons denkt. Der Gedanke, sich dort hineinzuzwängen und den Blicken der anderen Fahrgäste ausgesetzt zu sein, erfüllt Zeynep mit mehr Selbstzweifel, als sie zugeben würde.

Die 29-Jährige aus Stuttgart-Remshalden ist seit ihrem 17. Lebensjahr berufstätig. Sie lebt mit ihrer siebenköpfigen Familie zusammen, mit der sie sich gut versteht. Seit ihrer Geburt leidet sie an ihrer Gehbehinderung, sie sitzt immer schon im Rollstuhl und weiß nicht, wie es ist zu laufen. Auch wenn sie sich in ihrer Familie und unter Freunden niemals eingeschränkt fühlen musste, wird sie im Arbeitsleben doch häufiger damit konfrontiert, als sie dachte. Bei der Arbeit angekommen, steht sie schon den ersten Hürden gegenüber. „Wer öffnet die Tür, die dreimal so groß ist wie ich?“ Nach Hilfe zu fragen, musste sie sich angewöhnen. „Ich muss das selber schaffen“, sagt sie sich immer wieder. Die Türen öffnen sich. Das Geschrei der Schüler kommt ihr entgegen. „Ich schäme mich nicht oder so, ich habe mich mit meiner Situation abgefunden und kann ganz aufrichtig sagen, dass ich stolz auf mich bin und auf das, was ich bis jetzt alles erreicht habe.“ Macht ihr unsere oft zu schnell urteilende Gesellschaft nicht manchmal Angst? „Ich bin jedoch temperamentvoll und zweifle daran, ob ich bei dummen Blicken von anderen wirklich in der Lage bin, nichts zu sagen“, antwortet sie eher amüsiert.

Entspannung, Erleichterung und das Gefühl, willkommen zu sein, verspürt sie, sobald sie zur Arbeit aufbricht. Ihr Arbeitsplatz bietet ihr trotz des Rollstuhls genug Raum zur Bewegung. Sie fühlt sich sofort wohl, als die Tür zu ihrem Büro hinter sich schließt. Es ist noch ein bisschen dunkel. Im Raum hängt der leichte Duft von Kuchen, den sie am Tag zuvor von ihrer Kollegin bekommen hatte. Trotzdem ist es durch die zwei Meter hohen Schränke mit den schweren Ordnern nicht immer leicht für die junge Frau. Auch der Drucker, der sich nicht auf ihrer Sitzhöhe befindet, macht ihr Schwierigkeiten.

„Zeynep empfindet es häufig als eine Hürde, die sie zu überwinden hat, wenn sie uns etwas fragen muss. Trotzdem stellen wir immer wieder klar, dass es für uns selbstverständlich ist, ihr zu helfen“, sagt Kanagasabai Dahrmiswaran. „Wir wissen alle, dass das mit dem Ordnersystem nicht schlau durchdacht ist, dennoch versuchen wir jedes Mal, es für sie leichter zu machen.“ Dahrmiswaran ist der Hausmeister ihrer Schule. Er kommt aus Senegal und arbeitete hier schon, als Zeynep gerade erst angefangen hatte. Auch wenn sie anfangs ein wenig eingeschüchtert auf seinen grimmigen Blick reagierte, hat sie ihn inzwischen ins Herz geschlossen und kann sich die Arbeit ohne ihn und seine Witze gar nicht mehr vorstellen. Das Verhältnis, das alle Kollegen miteinander haben, sei so oder so überdurchschnittlich gut.

Die Schule hat elektrische Türen mit Sensoren installiert, die sich öffnen, sobald man sich ihnen nähert. Die Tische sind inzwischen in ihrer Höhe verstellbar. Auch die Behindertentoiletten in der Schule sind für Rollstuhlfahrer kein Problem mehr. Zeynep fühlt sich mit der Einrichtung in der Schule wohl, da sie auch noch einen Fahrstuhl hat, der jederzeit für sie verfügbar ist. Meist fährt sie gemeinsam mit ihren Kollegen runter in die Kantine, um dort mit ihnen zusammen zu essen. Diese bringen ihr dann das Essen an den Tisch, damit sie sich mit ihrem Rollstuhl nicht in der Schlange anstellen muss. Die Schlange, die so lang ist, dass sie bis zum Flur hinausführt, besteht zum größten Teil aus hungrigen Schülern, die so laut sind, dass man sie in der ganzen Schule hört.

„Ja, sie ist mir schon öfter begegnet, als ich in der Schule unterwegs war, aber wenn ich ehrlich bin, habe ich nie wirklich wahrgenommen, dass sie im Rollstuhl sitzt. Man sieht es schon, klar, aber es ist nicht so, dass es jemanden stört, im Gegenteil“, erklärt eine Schülerin, die wir ansprechen. „Ich wünsche mir, dass andere Menschen, die sich in derselben Situation wie ich befinden, auch so viel Glück haben, an einen Ort mit so viel Verständnis zu kommen und sich einbringen zu können, auch wenn es anfangs ein wenig Kraft erfordert, mit allem klarzukommen und die Situation, wie sie ist, zu akzeptieren“, sagt Zeynep Hayta.

Donia Aboud, Hatice Hayta, Seray Cinar
Johann-Philipp-Palm-Schule, Schorndorf