

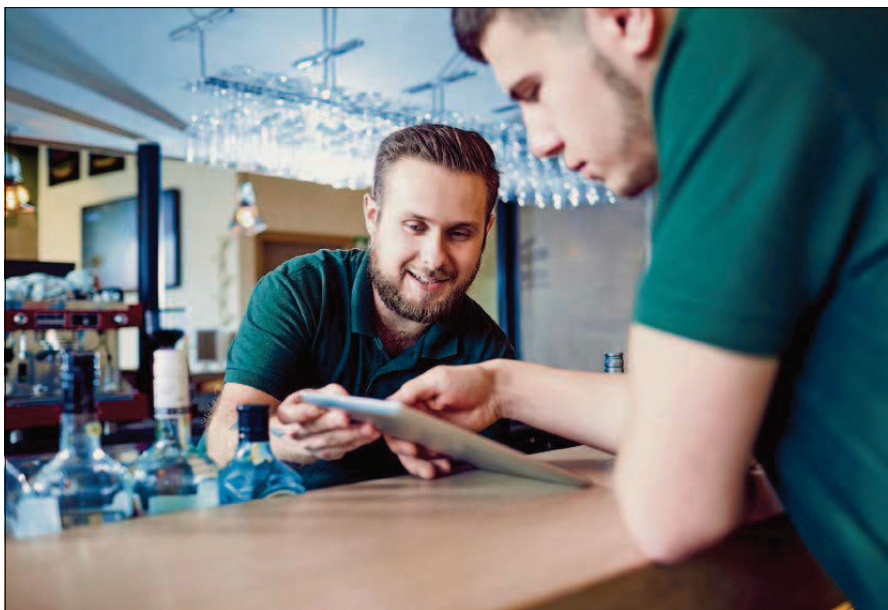
E-Learning-Lösungen ermöglichen Hotels massgeschneiderte Mitarbeiter-Weiterbildung. Das ist effizient, kostengünstig und dient der Schulung von ungelerntem Personal.

BEATRICE BÖSINGER

In zehn Minuten zum perfekten «Osso bucco Milanes». Fünf Minuten für eine Auffrischung, welche verschiedenen Mehrlarten zum Brotbacken verwendet werden. E-Learning ermöglicht es Betrieben in der Hotelbranche, die eigenen Mitarbeiter weiterzubilden oder zu schulen. Apps für das Smartphone oder Computerprogramme ersetzen dabei zunehmend schwere Ordner und dicke Lehrbücher. Aufgeteilt werden die Lerneinheiten in kleine Portionen. So soll vermieden werden, dass die Mitarbeiter in ihrer Freizeit oder Pause zu viel theoretisches Wissen bewältigen müssen.

Gerade grössere Betriebe, die über mehrere Hotels oder Restaurants verfügen, setzen schon länger auf E-Learning-Lösungen. Zum Beispiel bei Arbeiten, die überall einheitlich durchgeführt werden sollen, etwa das Servieren von Wein. Ein kleines Lernvideo vermittelt dem Kellner erst den richtigen Ablauf: Wie muss die Flasche präsentiert werden? In welche Richtung ist die Etikette gerichtet? Mittels Testfragen kann er anschliessend überprüfen, ob er sich auch alles richtig gemerkt hat. «In der Hotellerie kann E-Learning in ganz verschiedenen Bereichen eingesetzt werden», sagt Michael Kurz, Dozent an der Hotelfachschule Luzern und zuständig für die Entwicklung von E-Learning-Angeboten. Installiert eine Hotelkette in all ihren Betrieben einen neuen Ofen, können die Küchenchefs sich zum Beispiel in einem kleinen Online-Video über die Funktionen informieren. Oder es wird ein Update beim Computerprogramm für die Reservationen an der Réception durchgeführt. Da die E-Learning-Programme zentral gesteuert werden können, kann die Personalabteilung auch kontrollieren, wer das jeweilige Modul bereits absolviert hat und wer nicht.

Viele Betriebe würden herkömmliche Mitarbeiterschulungen in Form von Seminaren als zu aufwendig betrachten, meint der



Mittels E-Learning können Mitarbeiter in kleinen Lerneinheiten und ohne grossen Aufwand neue Fähigkeiten erlernen. Lacheev Roman/Fotolia

In der Zimmerstunde zum nächsten Modul

E-Learning-Experte. Zudem verzichten viele Chefs nicht gerne ein oder zwei Tage auf ihre Mitarbeiter, um diese schulen zu lassen. Mittels E-Learning könnten Mitarbeiter in kleinen Lerneinheiten innerhalb weniger Minuten ohne grossen Aufwand neue Fähigkeiten erlernen. Die Erfahrung habe gezeigt, dass die meisten sowieso ihr Smartphone oder Tablet dabei haben, dann könne auch eine kurze Pause, zum Beispiel für die Zigarette, für die jeweilige Lerneinheit genutzt werden, sagt Kurz.

Grosse Hotelketten lassen eigene E-Learning-Apps entwickeln

Die Hotelfachschule Luzern setzt E-Learning nicht nur bei den eigenen Studierenden ein, sondern bietet für Hotels und Restaurants auch eigens entworfene E-Learning-Lösungen an, die auf die

Bedürfnisse des jeweiligen Betriebs zugeschnitten sind. Laut dem E-Learning Experten sind es vor allem kleinere Unternehmen, welche bei ihnen Lösungen für elektronisches Lernen in Auftrag geben. Grosse internationale Hotelketten verfügen meist über genügend finanzielle Möglichkeiten, um sich eigene E-Learning-Apps entwickeln zu lassen.

Wichtig bei der didaktischen Planung eines Lernprogramms ist die Interaktivität. Spielerisch sollen die Mitarbeiter dazu gebracht werden, sich neues Wissen anzueignen. Werden zusätzlich auch noch Fotos oder Videos eingesetzt, kann dies dabei helfen, Sprachbarrieren zu überwinden. Zudem können etwa Hotelabläufe für Reinigung oder Zimmerservice gleich in den Zimmern gefilmt werden, in denen die Arbeit

dann auch durchgeführt werden. Es profitieren aber nicht nur Fachkräfte von einer Weiterbildung am Computer. E-Learning kann in Hotels etwa auch eingesetzt werden, um ungelernte Arbeitnehmer oder ältere Personen in einer Umschulungsmassnahme rasch anzulernen, sagt Christoph Boll, Niederlassungsleiter Schweiz beim auf Hotellerie spezialisierten Personalberater Konen & Lorenzen.

Auf diese Weise könne mit zusätzlicher Ausbildung auch dem Fachkräftemangel in der Hotellerie entgegengewirkt werden. Interessant ist das Konzept auch für Personen mit Migrationshintergrund, die ein Praktikum in einem Hotel absolvieren. Wollen sich diese weiterbilden, können sie in ihrem eigenen Tempo individuell auf sie zugeschnittene Lernein-

heiten durcharbeiten. Zusätzlich zur praktischen Arbeit erhalten sie die Möglichkeit, über die Dauer von mehreren Wochen Online-Tests zu absolvieren und ein Zertifikat zu erwerben.

Plattformen für fachspezifische Themen und identisches Training

«Die stetige Wissensvermittlung» sieht Catrin Leese, Corporate Manager Human Resources bei der Lindner Hotels AG, als einen der wichtigsten Vorteile von E-Learning in der Praxis. Regelmässig aktualisiert die deutsche Hotelkette, welche in der Schweiz das Lindner Grand Hotel Beau Rivage in Interlaken betreibt, die Trainings für ihre Mitarbeiter oder erstellt neue E-Learning-Module. Zudem wird so sichergestellt, dass alle Angestellten der Hotelgruppe ein identisches Training erhalten. Die Lindner Hotels arbeiten mit zwei verschiedenen Tools. Einerseits existiert für die Lehrlinge eine App. Hier können die Fragen individuell auf Beruf und Ausbildungsstand angepasst werden. Spiele und Duelle der Lehrlinge untereinander sollen die Lernmotivation fördern. Um ein Level weiter zu kommen, müssen auch immer wieder Fragen über das Unternehmen beantwortet werden – die besten erhalten einen Bonus.

Andererseits gibt es eine E-Learning-Plattform, auf der die Mitarbeitenden sich zu fachspezifischen Themen, zum Beispiel Réception, Verantwortung von Führungskräften oder wie das Gästezimmer sein muss, informieren können. In beiden Fällen wurde eine bestehende Software eingekauft, erzählt Leese, die allerdings auf die Bedürfnisse der Lindner Hotels ausgerichtet wurde.

Die Anfragen nach E-Learning-Lösungen nimmt laut Dozent Kurz zu. Auch Schweizer Hotels würden langsam merken, wie praktisch das ist. So auch bei den Sorell Hotels, die zwar aktuell noch kein computergestütztes Lernen einsetzen, momentan aber Abklärungen zur Nutzung solcher Lösungen für ihre Lehrlinge durchführen, wie es auf Anfrage heisst. Wie gross denn die Kosteneinsparung im Vergleich mit herkömmlichen Mitarbeiterschulungen ist, lässt sich für Kurz nicht im Detail beziffern.

«E-Learning ist allerdings in jedem Fall effizienter. Die Betriebe haben keine grossen Ausfälle, währenddessen die Mitarbeiter auf Schulung weilen», meint Kurz. Zwar werden einmalige Kosten zur Anschaffung des Lernprogramms oder der App fällig. Dafür kann sich das Hotel dann aber die Kosten für den Ausbilder wieder sparen.

«Viele Chefs verzichten nicht gerne ein oder zwei Tage auf ihre Mitarbeiter.»

Michael Kurz
Dozent SHL Luzern

In Kürze Nationale und internationale News aus der Branche

alle News auf htr.ch

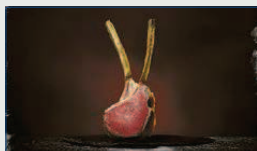


ZVG

markt Wildpflanzen und Handwerk in Escholzmatt

Er hat sich längst etabliert und bietet auch Profis im Food- wie auch Non-Food-Bereich viel Inspiration: der **Entlebucher Kräuter- und Wildpflanzenmarkt**, der am Samstag, 20. Mai, von 9 bis 16 Uhr zum 5. Mal auf dem Dorfplatz von Escholzmatt stattfindet. Rund 60 Anbieter präsentieren eine riesige Vielfalt an Jungpflanzen von Kräutern, Wildpflanzen, Gemüse, aber auch Handwerkskunst wie Geflüztes, Gewobenes und Geschmiedetes.

biosphaere.ch/wildpflanzenmarkt



ZVG

kochwettbewerb Gesucht: «La Cuisine des Jeunes» des Jahres 2017

Bis zum 19. Juli haben junge Kochprofis Zeit, eine Kreation einzureichen und sich ins Rennen um den 15. Kochwettbewerb «La Cuisine des Jeunes» zu bringen. «Go for Victory! Hol dir den Sieg – mit deinem Rezept mit Schweizer Lammfleisch» lautet die diesjährige Botschaft von «Schweizer Fleisch». Teilnahmeberechtigt sind Köche, die zwischen 2013 und 2017 abgeschlossen haben. Das Finale findet am 18. September im BZI in Interlaken statt.

www.schweizerfleisch.ch



ZVG

veranstaltungsreihe Sake-Pairing in sieben Gourmetrestaurants

Der Japan- und Sake-Spezialist Ueno Gourmet organisiert von Mai bis September die Veranstaltungsreihe «7 Samurai». Das sind sieben Dinners mit je einem 7-Gang-Menü und sieben Premium-Sake begleitet von sieben Sommeliers aus sieben renommierten Restaurants. In der Schweiz ist das «Stucki» in Basel mit von der Partie, weitere Restaurants sind das «Tim Raue» in Berlin und «Döllersers Genieserrestaurant» in Golling (Ö).

japan-gourmet.com



Caroline Dyer-Smith

event Steinbeisser's Gastronomie mit Fabian Spiquel

Nach dem letztjährigen Erfolg mit Tanja Grandits in den Basler Merian-Gärten kommt das Duo Steinbeisser mit seiner «Experimentellen Gastronomie» erneut in die Schweiz: Am 2. und 3. Juni kocht Fabian Spiquel vom Zürcher «Maison Manesse» im Sommerpavillon des Museums Rietberg. Wie es das Konzept vorsieht, serviert auch Spiquel ein rein **pflanzliches Menü** und bietet ein Gesamterlebnis zwischen Gastronomie, Kunst und Natur.

steinbeisser.org



ZVG

eröffnung Golf Club Bad Ragaz mit neuem Clubhaus

Per 29. April eröffnet das **neue Clubhaus** des Golfclubs Bad Ragaz seine Tore. Das 12 Millionen teure Gebäude soll nebst der klassischen Nutzung von Frühjahr bis Herbst auch im Winter für Bankette, Events, Seminare zugänglich sein. Das Golf-Restaurant (14 GM-Punkte) heisst neu «Gladys». Gäste des Grand Resort Bad Ragaz profitieren bis zur Eröffnung von einem Pre-Opening-Special und anschliessend von einem Eröffnungsbrat. fee

golfclubragaz.ch