

Interview mit Aline Meyer, Direktorin Hotel Waldstätterhof Luzern



«Wir schätzen die Zusammenarbeit mit der Minerva im Rahmen der Berufsausbildung als sehr partnerschaftlich und wertvoll ein. Es ist beruhigend, jemanden an der Seite zu haben – nicht nur für die Praktikantinnen und Praktikanten, sondern auch für uns als Betrieb. Die Betreuungspersonen der Schule stehen als Ansprechpartner zur Verfügung, wenn Fragen oder Herausforderungen auftauchen.»

Welche positiven Unterschiede zeichnen sich zwischen einem Minerva-Praktikanten gegenüber einer Lernenden Person der dualen Ausbildung aus?

Minerva-Praktikanten kommen meist sehr schnell in den Betrieb hinein. Da sie nur ein Jahr bei uns verbringen, steigert sich ihr Fachwissen innerhalb kurzer Zeit intensiv.

Welche Fähigkeiten bringen die Minerva Praktikanten bestenfalls bereits mit, wenn sie das Praktikum starten?

Wir wünschen uns Offenheit und Freude an der kulturellen Vielfalt. Ebenso sind Vielseitigkeit und ein gutes Gespür dafür, Prioritäten richtig zu setzen, hilfreich. Besonders bei der Umstellung von der Theorie zur Praxis – also vom Denken ins Handeln – zeigt sich dies deutlich. Sprachliche Gewandtheit, insbesondere im Bereich Smalltalk und Gästekommunikation, sollte einem liegen. Auch in stressigen Situationen ist es notwendig, den Überblick zu behalten und strukturiert vorzugehen.

Wie wichtig ist aus Ihrer Sicht das interkulturelle Verständnis von KV HGT Lernenden?

Die KV HGT Lernperson sollte ein ausgeprägtes Bewusstsein gegenüber anderen Kulturen mitbringen. Es geht darum, offen auf Gäste zuzugehen und sich aktiv mit deren Hintergründen auseinanderzusetzen. Englisch ist zwar zentral, doch viele Gäste sprechen trotzdem kein Englisch – da spielen Mimik und Gestik eine grosse Rolle. Die Sicherheit im Auftreten gegenüber dem Gast ist entscheidend. Gerade im Winter empfangen wir bei uns im Waldstätterhof viele Schweizer Gäste, während wir im Sommer stark international ausgerichtet sind. Da hilft es einem auch ein paar Standardfloskeln in den geläufigsten Sprachen zu kennen und anwenden zu können.

Was sollte im Umgang mit internationalen Touristen, welche die Schweiz besuchen, beachtet werden?

Das touristische regionale und überregionale Angebot zu kennen, ist essenziell – nicht nur aus betrieblicher Sicht, sondern auch, um sich im Gespräch mit Gästen sicher zu bewegen. Auch schulische Weiterbildung im Bereich fremde Kulturen ist wichtig: Man sollte wissen, was die Gäste bevorzugen, was sie essen dürfen oder ob es weitere kulturelle Unterschiede gibt.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Minerva und auch mit deren Praktikumsbetreuung?

Wir schätzen die Zusammenarbeit mit der Minerva im Rahmen der Berufsausbildung als sehr partnerschaftlich und wertvoll ein. Es ist beruhigend, jemanden an der Seite zu haben – nicht nur für die Praktikantinnen und Praktikanten, sondern auch für uns als Betrieb. Die Betreuungspersonen der Schule stehen als Ansprechpartner zur Verfügung, wenn Fragen oder Herausforderungen auftauchen. Das schafft Sicherheit und Vertrauen auf beiden Seiten. Gleichzeitig profitieren wir vom Austausch – durch unterschiedliche Blickwinkel lernen wir voneinander. Die Begleitung der Schule dient auch als eine Art Controlling: Sind wir mit der Ausbildung auf dem richtigen Weg?