



KNOW-HOW!

Mitten in der Natur und doch urban – nur eine Autostunde von Zürich oder St. Gallen entfernt liegt der Campus der Academy of Hotel Excellence (AoHE). Dieser ist im Business & Events Center Kursaal des Grand Resort Bad Ragaz integriert. Die AoHE richtet sich an ausgewiesene Fachleute der Hospitality-Branche. Das Weiterbildungsangebot im Bereich Management & Leadership für Hotellerie und Tourismus umfasst ein dreistufiges, international anerkanntes Studienkonzept in Kooperation mit der HTW Chur.

TEXT / INTERVIEW: BERNADETTE BISSIG

Nicht finanzielle Anreize halten junge Arbeitnehmende heute bei der Stange, sondern Förderung und Weiterbildung. Wer seinen Angestellten langfristige Perspektiven bieten kann, erhöht deren Zufriedenheit und Loyalität merklich. Investitionen in die eigenen Mitarbeiter zahlen sich folglich aus.

Weiterbildung ist ein zentrales Element, um auf dem heutigen Arbeitsmarkt attraktiv zu bleiben. Doch Weiterbildung darf nicht nur Sache der Arbeitnehmer sein. Auch Arbeitgeber sollten ihren Beitrag dazu leisten. Kettenhotels haben den Bedarf an Förderung schon lange erkannt und bieten ihren Mitarbeitenden seit geraumer Zeit interne Weiterbildungen und diverse firmeninterne Aufstiegsmöglichkeiten an. Und das tut mehr denn je not. Denn gerade für die viel zitierte Generation Z sind berufliche Aufstiegschancen und akademische Weiterbildungsmöglichkeiten von grosser Bedeutung.

Diese Ausgangslage hat 2011 die Grand Resort Bad Ragaz AG unter anderem dazu bewogen, in Zusammenarbeit mit der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur die Academy of Hotel Excellence ins Leben zu rufen. «Als wir die Academy vor sechs Jahren entwickelten, wollten wir den Mitarbeitenden langfristige Perspektiven bieten», sagt Edith Kohler, Leiterin Personalentwicklung des «Grand Resort Bad Ragaz» und seit der ersten Stunde bei der Academy involviert.

Mitarbeitende fördern

Das Weiterbildungsangebot wird jedoch nicht nur vom «Grand Resort Bad Ragaz» getragen, sondern von weiteren Hotels. Alle diese Betriebe wollen gemeinsam etwas bewegen und die Weiterbildung fördern. Als Beirat fungieren die folgenden Luxushäuser: «The Dolder Grand Zürich»,

Die Academy

Die Academy of Hotel Excellence (AoHE) in Bad Ragaz bietet ein breites, dreistufig aufgebautes Weiterbildungsangebot im Bereich Management & Leadership für Hotellerie und Tourismus an. Es richtet sich an ausgewiesene Fachleute der Hospitality Branche (CAS/DAS), an Personen des mittleren und oberen Kadern (MAS) und an Führungskräfte in leitenden Positionen, die durch einen Executive MBA mit der Vertiefung Tourismus und Hospitality Management den Einstieg in die Branche erreichen wollen. Der Aufbau der Studiengänge erlaubt ein berufsbegleitendes Studium. Die Fachhochschulweiterbildungs-Abschlüsse sind national und international anerkannt.

academyofhotelsexcellence.ch

«Les Trois Rois Basel», «Bürgenstock Resort», «Badrutt's Palace St. Moritz», «Victoria-Jungfrau Collection», «Waldhaus Sils-Maria», «Tschuggen Hotel Group» und «Arosa Kulm». Zusätzlich ist seit einiger Zeit auch Swiss International Airlines mit von der Partie. All diese Unternehmen stellen die Qualität und Entwicklung der internen Weiterbildungen sicher. Die Academy of Hotel Excellence steht aber nicht nur Mitarbeitenden der beteiligten Häuser offen, sondern auch Externen. Deren Anteil beträgt pro Studiengang etwa ein Drittel.

In ihrer Rolle als Leiterin Personalentwicklung stellt Edith Kohler immer wieder fest, wie wichtig es ist, Mitarbeitende mit Förderung und Weiterbildung an den Betrieb zu binden. «Der Recruiting- und Einstellungsprozess von neuen Mitarbeitenden verursacht über alles gesehen Kosten von einem Jahresgehalt», sagt Kohler. «Da investiere ich lieber in die Weiterbildung von talentierten →»

→ Mitarbeitenden.» Wenn ein Mitarbeiter zwei weitere Jahre bleibe, habe sie schon gewonnen. Die Tatsache, dass sich strategische Personalinvestition auszahle, sei leider noch nicht allen Verantwortlichen bewusst. «Wenn ein Betrieb auf die Personalentwicklung setzt, fördert das bei den Mitarbeitenden Loyalität. Und so kann man der hohen Fluktuation entgegenwirken», legt Edith Kohler ihre Sicht dar. Das Weiterbildungsangebot ist auf Fachhochschulniveau angesiedelt und

«So kann man der Fluktuation entgegenwirken.»

EDITH KOHLER
GRAND RESORT BAD RAGAZ

dreistufig aufgebaut. Die überblickbare Anzahl an Studierenden gewährleistet individuelle Betreuung und Förderung in persönlicher Atmosphäre. Zudem ermöglicht der Aufbau der einzelnen Studiengänge ein berufsbegleitendes Studium. Von einem CAS oder DAS führt der Weg über einen Master of Advanced Studies bis zu einem EMBA. All diese Abschlüsse basieren auf dem Bologna-Modell und sind national und international anerkannt. Die Diplome werden von der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur im Namen der FHO Fachhochschule Ostschweiz verliehen, sind öffentlich anerkannt und rechtlich geschützt.

Die Academy of Hotel Excellence setzt neben der sehr praxisnahen Weiterbildung auf einen akademischen Ansatz. «Akademisch ist ja keineswegs mit praxisfern gleichzusetzen», erläutert Norbert Hörburger, der die Studiengänge seitens der HTW Chur betreut. Ein gewisser akademischer Ansatz sei auf dieser Stufe jedoch unabdingbar. Denn einerseits gehe es darum, Mitsprachekompetenz der Mitarbeitenden zu entwickeln, und andererseits sei auch eine hochstehende Gästeansprache gefragt. ←



MARTIN GÜMPEL
Vizedirektor Grand
Hotels, «Grand
Resort Bad Ragaz»

HOTELIER: Martin GümpeL, Sie sind stolzer Besitzer eines DAS und eines MAS der Academy of Hotel Excellence (AoHE). Wie haben Sie diese Weiterbildungen für Ihre aktuelle Tätigkeit gerüstet?

MARTIN GÜMPEL: Das vertiefte Wissen in Marketing und Sales hat mir sehr viel gebracht. Zu Zahlen hatte ich schon immer eine grosse Affinität, aber auch dort haben wir eine grosse Beispielvielfalt durchgearbeitet, auch anhand von Geschäftsberichten. Hat man eine Führungsposition inne, ist es wichtig, dass man die Kennzahlen kennt, diese deuten und richtig interpretieren kann.

HOTELIER: Das gibt Sicherheit?

GÜMPEL: Ja, auf jeden Fall. Sehr wertvoll war auch der Erfahrungsaustausch unter den Studierenden, die alle in guten Häusern mit guter Gästestruktur arbeiten. Da kann man viel an Wissen mitnehmen.

HOTELIER: Wie viel Zeit hat die Weiterbildung neben den fixen Tagen am Campus in Anspruch genommen?

GÜMPEL: Es hat schon einiges an Zeit in Anspruch genommen. Einerseits waren da jeweils die drei Tage Schule im Monat, die von der Freizeit weggehen. Und dann natürlich die Vorbereitungsarbeiten. Da

kamen schon nochmals einige Stunden zusammen.

HOTELIER: Den DAS haben Sie 2012 abgeschlossen, den MAS 2016. Brauchten Sie eine Pause?

GÜMPEL: Ja (lacht). Ich habe pausiert, um das Gelernte in der Praxis anzuwenden und zu vertiefen.

HOTELIER: Die Diplomarbeit Ihres MAS haben Sie dem Price-Management des «Grand Resort Bad Ragaz» gewidmet. Zu welchem Schluss sind Sie gekommen?

GÜMPEL: Wir haben im «Grand Resort Bad Ragaz» drei ganz unterschiedliche Häuser. In meiner Arbeit bin ich zum Schluss gekommen, dass man im Moment etwas davon abkommen muss, alle gleich zu behandeln. So ist es ratsam, den «Quellenhof» neu zu positionieren und ein neues Pricing aufzusetzen, sodass Gäste, die lange

bleiben, profitieren können, aber auch Gäste, die nur ein, zwei Tage bei uns sind, auf ihre Kosten kommen können.

HOTELIER: Die Ausbildung ist bewusst nicht zu akademisch angelegt, gerade auch weil die Hotellerie ein praxisnahes Feld ist. Wie haben Sie das erlebt?

GÜMPEL: Über alles gesehen war der Mix sehr gut. Es gab natürlich Module, die teilweise etwas trockener waren. Das Thema Recht zum Beispiel. Andere Module wiederum waren lebhafter. Wir konnten auch nach jedem Modul unsere Feedbacks abgeben.

HOTELIER: Absolventen der AoHE sind beliebt bei Banken und Versicherungen. Wurden Sie auch schon angegangen?

GÜMPEL: Ja, ich hatte auch schon eine solche Anfrage. Aber ich liebe meinen Beruf. Ich weiss am Morgen nie, was mir mein Tag bringt. Und diese Vielfalt schätze ich.

ZUR PERSON

Nach einer Ausbildung zum Hotelfachmann im Schlosshotel Kronberg (D) stieg Martin GümpeL 2007 als Assistant Sales & Reservation im «Grand Resort Bad Ragaz» ein. Heute ist der 32-jährige Deutsche als Vizedirektor Grand Hotels und Manager Rooms Divisions Services tätig.