

„Lernen, selbständig sein, Verantwortung übernehmen und auf alle Fälle Fehler machen.“

Wenn 13 Auszubildende ein Hotel führen ...

Vom Lernenden zum Leitenden: Im ersten Azubi-Hotel der Living Hotels in Berlin bekommen die Auszubildenden heute schon einen Vorgeschmack auf morgen und wie sich ihr Job anfühlt, wenn sie als Fachkraft ausgebildet und Chef im Haus sind.



+ BU links: „Wir sind das erste Azubi-Hotel“. Im Living Hotel Berlin Mitte haben 13 Auszubildende aus ganz Deutschland das Kommando übernommen und kümmern sich eigenverantwortlich um den Hotelbetrieb.

+ BU rechts: Klaus Pfeiffer & Sophia Pfundstein inmitten der 13 Auszubildenden, die aus ganz Deutschland kommen und für sechs Wochen im Living Hotel Berlin Mitte das Hotel-Kommando übernommen haben.

5.30 Uhr Dienstbeginn für Sophie Cyriax, Chefin der Frühstücksabteilung und ihr Team: Buffet anrichten, Kaffeemaschine anwerfen, Tische eindecken, so dass alles auf den Punkt fertig ist, wenn gleich die ersten Morgengäste kommen. Ab 6.30 Uhr koordiniert Alexander Tsankow das Reinigungsteam, prüft mit Adleraugen jedes Zimmer und legt auch schon mal selbst Hand an, dass ja alles sitzt und passt. Und für Nisan Polat, die Empfangsleitung, ist ab 7.00 Uhr Stoßzeit an der Rezeption: 31 An- und Abreisen koordinieren, Rechnungen ausstellen, eingehende Reservierungen einbuchen, Fragen beantworten und jeden Gast mit einem Lächeln begrüßen.

Normaler Hotelalltag? Von außen betrachtet schon, von innen nicht, denn die drei Hotelchefs sind 19, 26 und 23 Jahre jung. Das Durchschnittsalter des Hotel-Teams liegt bei 21 Jahren. Wie das? Willkommen im Azubi-Hotel. Im ersten Azubi-Hotel der Living Hotels hierzulande, in dem seit Ende Oktober 13 Auszubildende eigenverantwortlich das Sagen haben und für den Arbeitsmarkt als Fachkräfte fit gemacht werden, weil sie hier Praxiswissen lernen und Erfahrungen sammeln, die so in keinem Lernplan stehen.



Viel Arbeit, keine Mitarbeiter, kein Nachwuchs: neue Ideen braucht das Land

Fachkräftemangel in Deutschland. Davor warnte das Institut der deutschen Wirtschaft in Köln bereits 2009. Wirtschaftsminister Robert Habeck sprach diesen Oktober von 700.000 offenen, gemeldeten Stellen. Immer weniger Auszubildende in Sicht. Dafür immer mehr Studierende. Laut dem Statistischen Bundesamt sind die Ausbildungszahlen dieses Jahr „auf einem historisch niedrigen Niveau“. Die Deutsche Industrie- und Handelskammer meldete mehr als 30.000 unbesetzte Stellen, dies entspricht 38% der Ausbildungsplätze in Hotel- und Gaststättenberufen.

Keine schönen Zukunftsaussichten, wenn man bedenkt, dass es immer mehr Unternehmen gibt, die ihren Betrieb aufgrund der zunehmenden Personalknappheit nicht mehr wie gewohnt aufrecht halten können. Ganz nach dem Szenario: Stell Dir vor, wir haben Urlaub, aber es ist keiner mehr da, der uns im Hotel die Tür aufmacht und im Restaurant bedient. Die Problemlösungen? Die bewegen sich bislang eher auf Symptom-Ebene. Darum braucht es frische, neue Ansätze. Die Unternehmen selbst sind gefragt. Mit Ideen, die dafür stehen, dass gerade Ausbildung null out, sondern maximal in und zukunftsfähig ist. Mit Initiativen, die in die Zeit passen, die motivieren und die nicht auf dem Reißbrett, sondern für die Mitarbeiter gedacht und gemacht sind.

Genau dieser Gedanke steht hinter dem Leuchtturmprojekt „Das Azubi-Hotel“ der Living Hotels. Die Münchner Hotelgruppe mit 18 Häusern in neun Städten in Deutschland, Österreich und Südafrika hat die Causa Mitarbeiter und Nachwuchsarbeit schon seit Jahren ganz oben auf ihrer unternehmerischen Agenda platziert. Ihre 82 Ausbildungsplätze sind voll besetzt, weil sie Ausbildung in einer Mischung aus hoher Expertise und persönlichem Engagement derart gestaltet, dass sie mit einem klaren Mehrwert für den Nachwuchs und deren Lebensweg verbunden ist, so dass nicht nur die fast alle erfolgreich abschließen, sondern ihren Weg auch im Anschluss nur zu gerne weiter im Unternehmen gehen.

"Mit der Thematik Fachkräftemangel sind wir innerhalb der Hotellerie schon lange konfrontiert. Die Vergangenheit hat jedoch gezeigt, dass die bisherigen Ansätze in unserer Branche nicht von Erfolg gekrönt waren, weil sie nicht an der Ursache ansetzen", sagt Max Schlereth, geschäftsführender Mehrheitsgesellschafter der Derag Livinghotels AG & Co.KG. "Darum stellen wir unsere Mitarbeiter in den Mittelpunkt unseres Tuns. Wir bestärken und fördern sie in sich selbst und ihren persönlichen, sie ausmachenden Eigenarten. Das ist ein wichtiger Teil unserer Identität als Familienunternehmen. Auf keinen Fall machen wir aus den Menschen das, was wir brauchen. Dieser Weg des Mehrwerts und der Persönlichkeitsentwicklung fängt bei uns bei der Ausbildung an."

Mit dem ersten Azubi-Hotel der Living Hotels in Deutschland und dass man hier den Auszubildenden bewusst Verantwortung an die Hand gibt und auch zutraut, will die Hotelgruppe der nächsten Generation die Chance geben, sich auszuprobieren, viel zu lernen und darüber hinaus auch für die eigene Branche eintreten und dabei neue Maßstäbe in der Ausbildung setzen.



Im Azubi-Hotel werden aus den Auszubildenden von heute die Fachkräfte von morgen

Und so führen seit Ende Oktober Sophie, Alexander und Nisan gemeinsam mit ihren Teamkollegen Melanie, Kevin, Kanto, Gloria, Valentin, Dusko, Muhammed, Jonathan, Tram und Kimberly das Living Hotel Berlin-Mitte mit 58 Zimmern in Eigenregie. 13 Auszubildende sind sechs Wochen lang ihr eigener Chef im Haus, schreiben Dienstpläne, führen Bestellungen durch, lernen ein Team zu führen, Entscheidungen zu treffen und eigenständig unter realen Bedingungen das Hotel zu verantworten.

Dafür konnten sich ab April dieses Jahres aus allen Häusern in Deutschland und Österreich sämtliche Azubis ab dem 1. Lehrjahr mit Start im Frühjahr 2023 bewerben und u.a. in einem Motivationsschreiben begründen, warum sie teilnehmen möchten. Ein 5-köpfiges Gremium um Ausbildungsleitung Sophia Pfundstein, die das Projekt, das einen immens hohen koordinations-technischen Aufwand und jede Menge Manpower erforderte, über ein Jahr vorbereitet hat und federführend umsetzt, wählte die lucky 13 in Absprache mit den jeweiligen Hoteldirektoren und Ausbildern aus. Bevor es für alle nach Berlin ging, folgte eine rund sechsmonatige Vorbereitungsphase mit persönlichen wie virtuellen Lernsessions, Führungscoachings, Onboardings, Vorbereitungs-, Kennenlern- und Fragerunden.

Ziel des Azubi-Hotels ist es, dem Nachwuchs einen unverfälschten Einblick in die reale Arbeitswelt zu geben und Auszubildende zu Fachkräften zu machen. Living Hotels möchte den Berufsanfängern eine intensive, vielfältige und vor allem qualitativ hochwertige Ausbildungserfahrung außerhalb des eigenen Betriebs und der bisherigen Komfortzone ermöglichen. Einen kreativen Freiraum schaffen, in dem ihre Neugierde bedient wird, in dem sie wachsen, sich austesten und sich beweisen können. Ihnen die Gelegenheit geben, durch das eigenverantwortliche tägliche Doing das Selbstbewusstsein zu stärken, Prozesse anzuschleifen und neues Wissen zu erlernen, das so nicht im Berufsschulunterricht vermittelt werden kann und von dem die Auszubildenden ihr gesamtes Berufsleben profitieren werden.

„Das Azubi-Hotel haben wir schon seit mehreren Jahren auf der Agenda. Jetzt aber war die Zeit reif dafür, nicht zuletzt, weil der neue Lehrplan der IHK für Ausbildungsberufe im Gastgewerbe nun zum ersten Mal darauf abzielt, dass auch Führungsfähigkeiten erlernt werden. Und nie lernt man mehr, als wenn man etwas selbst erlebt und sich erarbeitet“, sagt Sophia Pfundstein.

„Das echte Lernen geschieht nur dann, wenn etwas schief geht.“

Dass dabei Fehler passieren, das ist für alle fest einkalkuliert, auch für Max Schlereth. „Am besten lernt man, wenn man etwas falsch macht. Wir wollen unseren Azubis hier die Chance geben, Fehler zu machen. Etwas beigebracht zu bekommen und das einzuüben, das ist natürlich auch eine Form des Lernens. Aber echtes Lernen passiert, wenn etwas daneben geht, weil man dann reagieren muss und schnell merkt, was funktioniert und was nicht. Lernen ist scheitern und in dem Fall ist scheitern etwas ausnahmslos Positives. Dafür haben wir mit dem Azubi-Hotel einen Rahmen geschaffen. Fehler müssen sogar sein, wie sonst soll in unserer Branche die Idee von Mensch zu Mensch funktionieren, wenn nichts Menschliches passieren darf.“



Bevor es aber um „Leib und Leben“ geht, steht auf der anderen Straßenseite im Living Hotel Großer Kurfürst Klaus Pfeiffer, einer der erfahrensten Direktoren mit über 30 Jahren Ausbildungsexpertise und sein Team als Schutzsiegel und unsichtbar-dauerpräsenes Back-up bereit. „Der Schutz der Auszubildenden steht für uns natürlich an oberster Stelle“, so Klaus Pfeiffer. Vor diesem Hintergrund wohnen auch alle 13 unter einem Dach in eigenen Apartments im Großen Kurfürst und die Bereiche Nachtschicht wie Reinigung bleiben outgesourced. „Aber wir wollen auf alle Fälle, dass unsere Azubis aus den sechs Wochen das Maximum an Wissen, Erfahrung und den bestmöglichen Erinnerungen mitnehmen. Dazu gehört die ganze Klaviatur der Praxis. Auszubildene haben ja häufig Welpenschutz und stehen dann nach dem Ende der Ausbildung plötzlich mit der Verantwortung als Fachkraft da. Darum ist es wichtig, sie frühzeitig darauf vorzubereiten, dass sie auf dem Markt bestehen und dass sie sich auf ihrem späteren Lebensweg auch eigene Wünsche erfüllen können, weil sie während ihrer Ausbildung das bestmögliche Rüstzeug mit auf den Weg bekommen. Und genau das tun wir hier.“

In praktischer und theoretischer Hinsicht. So haben die 13 Nachwuchshoteliere, die für die Zeit im Azubi-Hotel von ihren regionalen Berufsschulen freigestellt sind, auch vor Ort im Dienstplan einen Berufsschultag pro Woche im Selbststudium. Ferner erhalten sie zusätzlich tägliche Workshops, Trainings on the Job oder auch Schulungen von Ausbildern, die dazu im wöchentlichen Turnus extra aus anderen Häusern anreisen. Ebenfalls auf dem Berlinplan: Freizeit-Aktivitäten und Team Building-Aktionen nach Dienstschluss, um den jungen Hotelchefs auf Zeit die Wochen in der für sie neuen Stadt so einprägsam und unvergesslich wie möglich zu gestalten.

„Das Azubi-Hotel: Mehr Spaß als es sich nach Arbeit anfühlt.“

Und wie kommt das Azubi-Hotel und das Pilotprojekt, das übrigens kein Einzelfall bleiben soll, nach den ersten Wochen bei allen an? Heimweh? Frühstück ohne Brötchen? Reservierung ohne Bestätigung? Dazu Sophia Pfundstein „Es läuft richtig gut. Es gab in drei Wochen nicht eine Gästeservice-Beschwerde. Für die meisten Auszubildenden ist es ja das erste Mal, dass sie so lange von zuhause weg sind, aber alle sind fröhlich und enorm motiviert. Unsere erste Azubi-Hotel-Generation hat ein hohes Verantwortungsbewusstsein, alle wollen ihre Sache gut machen und sind mit Eifer bei der Arbeit.“ Das sieht man nicht zuletzt daran, dass sie aktiv auch eigene Vorschläge einbringen: beispielsweise die eingeführten Feedback-Meetings, um Abläufe zu optimieren und die Kommunikation für alle transparent zu halten. Oder auch die vielen Content- und Story-Ideen für die unternehmenseigenen Social Media-Accounts, die die 13 für die Zeit des Azubi-Hotels komplett übernommen haben und selbst produzieren.

Und Frühstückschefin Sophie Cyriax ergänzt: „Am Anfang war es schon echt stressig, vor allem, weil alles neu und frisch war und ich diese ganzen Bestellungen, wann was kommt bzw. geordert werden muss im Kopf haben musste. So wie ich, hat jeder von uns an seiner eigenen Front zu tun gehabt, aber wir waren auch überzeugt, dass wir das hinkriegen. Und jetzt fühlt es sich schon ganz selbstverständlich an und macht Spaß. Auf alle Fälle viel mehr Spaß, als es sich nach Arbeit anfühlt.“



PS - zum Schluß noch ein Wort in eigener Sache: wer mehr über das Azubi-Hotel erfahren und den Auszubildenden beim Arbeiten zusehen möchte, auf unseren Social Media-Kanälen geben unsere 13 Helden viele bunte Einblicke in ihren Alltag und wie es ist, Chef im Haus zu sein:

TikTok: www.tiktok.com/@das_azubihotelLink

Instagram: www.instagram.com/livinghotelsofficial/

Facebook: www.facebook.com/livinghotelsofficial

YouTube: www.youtube.com/@LivingHotels

Kontakt Medien

Alexandra Köhnlechner, +49 160 15 48 199 | ak@akoehnlechner.de

Barbara Fleischmann, +49 152 34 02 73 01 | bf@fleischmann-kommunikation.de