

Lernende bei der Stange halten

Das Pilot-Projekt «CoBe Gastro» unterstützt Lehrbetriebe und Lernende in der Gastronomie- und Hotelbranche in verfahrenen Situationen. So sollen Lehrabbrüche möglichst vermieden werden. Das Angebot wird gerne und rege genutzt.

Text: **Walter Aeschmann** Foto: **Marion Nitsch**

Angehende Hotelkommunikationsfachleute durchlaufen eine anspruchsvolle Ausbildung. Sie arbeiten an der Rezeption und in der Administration, übernehmen Marketing- und Kommunikationsaufgaben und helfen in Service, Küche sowie Hauswirtschaft mit. Wer diesen Beruf erlernt, kennt den Betrieb und kann in allen Bereichen anpacken. Dies erfordert ein breites Spektrum an Kompetenzen. «Die Wechsel sind manchmal schwierig», sagt Olivia Radel, Leiterin Seminare und Event sowie Berufsbildnerin im Best-Western-Hotel Spirgarten am Lindenplatz in Zürich Altstetten. «Im Service ist es hektisch, im Büro eher ruhig. Es ist, als würde man zwischen verschiedenen Berufen pendeln. Da muss man eine Balance finden.»

Diese Balance zu finden, fällt den einen leichter, den anderen schwerer. Der Lernende Remo Müller*, um den es nachfolgend geht, hat die abrupten Wechsel vielleicht etwas unterschätzt. «Er hat sehr motiviert begonnen und viel Herzblut in die Arbeit gesteckt. Dann merkten wir, dass seine Leistungen nicht in allen Tätigkeiten gleich gut sind», erzählt Olivia Radel. Die Verantwortlichen im Hotelbetrieb hätten sich Zeit genommen, den Lernenden zu motivieren. Sie hätten zahlreiche Gespräche mit ihm geführt und verschiedene Massnahmen ausprobiert, um ihn zu unterstützen. «Es liegt uns viel daran, dass er einen guten Abschluss machen kann», sagt Radel. «Wir hatten ihm auch einen Berufswechsel innerhalb des Betriebs angeboten, was er aber nicht annehmen wollte.»

Remo Müller hat einen Verwandten, der einen Hotelbetrieb leitet. Bei diesem sei er als Kind oft gewesen, erzählt er. «Vor allem die Vielseitigkeit der Arbeit und der direkte Kontakt mit Kunden haben mich fasziniert.» Diese Eindrücke hätten ihn schliesslich zu seiner jetzigen Ausbildung bewogen. «Der Beruf gefällt mir sehr. Vielleicht fällt etwas mehr Administration an, als ich mir vorgestellt habe», sagt der junge Mann, der im dritten und letzten Lehrjahr steht. Doch so sehr sich der Betrieb – und der Lernende – um eine für alle Seiten gute Lösung bemühten, die Situation verbesserte sich kaum. Irgendwann sei der Aufwand für das Hotel zu gross geworden

und man sei «angestanden», sagt die Berufsbildnerin. Im Einvernehmen mit dem Lernenden hat Olivia Radel schliesslich «CoBe Gastro» kontaktiert und in einer E-Mail die Situation geschildert. Ihre Hoffnung war nicht zuletzt, dass eine neutrale Drittperson mit Coaching-Hintergrund und Erfahrung im Umgang mit Lernenden eine neue Option eröffnen könnte.

Informieren und coachen

«CoBe Gastro» steht für «Coaching und Begleitsupport für Gastronomie-Lehrbetriebe im Kanton Zürich». Das Pilotprojekt wurde 2021 vom Mittelschul- und Berufsbildungsamt und von der Kantonalen Schule für Berufsbildung EB Zürich initiiert und wird unter anderem vom Verband «Gastro Kanton Zürich» und vom Zürcher Hotellerie-Verein unterstützt. Finanziert wird es hauptsächlich vom Berufsbildungsfonds des Kantons Zürich (siehe Kasten). Warum das Projekt just in dieser Branche lanciert wurde, hat seinen Grund. «Die Berufe der Hotellerie- und Gastrobranche weisen regelmässig hohe Zahlen bei den Lehrvertragsauflösungen und teilweise auch bei den nicht bestandenen Abschlussprüfungen auf», sagt «CoBe-Gastro»-Präsident René Kaufmann. Konkret: Jeder dritte Lernende in der Gastronomiebranche löst seinen Lehrvertrag auf. Über alle Branchen betrachtet ist es jeder fünfte.

«Wegen der hohen Personalfuktuation in der Branche sind in vielen Betrieben die Berufsanforderungen und die Lernziele in der gastgewerblichen Grundausbildung nur mangelhaft bekannt», erklärt René Kaufmann. Eine «Begleitgruppe», bestehend aus Fachpersonen aus der Berufsbildung und der Gastrobranche, hat deshalb eruiert, wie die Informationen besser fließen könnten. Daraus ist ein «Dialog-

Ein Pilotprojekt für den Kanton Zürich

Das 2021 gestartete Pilotprojekt «CoBe Gastro» ist eine gemeinsame Dienstleistung von «Gastro Kanton Zürich», «Hotel & Gastro formation Zürich», «Hotel & Gastro Union», «Job Caddie», der Kantonalen Schule für Berufsbildung EB Zürich, dem Mittelschul- und Berufsbildungsamt Kanton Zürich sowie dem Berufsbildungsfonds der Bildungsdirektion des Kantons Zürich. Finanziert wird es zu rund 60 Prozent vom Berufsbildungsfonds des Kantons Zürich und zu je 20 Prozent von «Gastro Kanton Zürich» und vom Zürcher Hotellerie-Verein. Die ursprünglich bis Mai 2024 laufende Pilotphase wurde mittlerweile um ein Jahr verlängert.

Das Angebot richtet sich an Lehrbetriebe und an Lernende im Kanton Zürich. Bei Unstimmigkeiten oder Schwierigkeiten während der Ausbildung können sie sich per E-Mail oder telefonisch bei der Triage-Stelle von «CoBe Gastro» melden und ihr Anliegen schildern. Ein Betriebscoaching oder eine Mediation, durchgeführt von einer Fachperson, soll mögliche Lösungswege aufzeigen. Für Lernende, die in Bezug auf das fachliche Lernen oder Wissen Unterstützung brauchen, kann «CoBe Gastro» geeignete Fachexperten vermitteln. Ein Coaching (dreimal 1,5 Stunden), ein Fachexpertengespräch (3 Stunden) oder eine Mediation (zweimal 1,5 Stunden) sind für Lehrbetriebe und Lernende kostenlos. Längere oder zusätzliche Einsätze werden in Rechnung gestellt. Nach Abschluss erstellt der Coach ein Protokoll für den Betrieb und für «CoBe Gastro». [red]

► www.cobe-gastro.ch

* Name geändert



Für Olivia Radel, Leiterin Seminare und Event (rechts), war das Coaching durch Barbara Kaiser sehr wertvoll. Dank klarerer Strukturen und mehr Abwechslung hat ihr Lernender wieder Fuss gefasst.

team» mit Fachpersonen aus Bildung und Gastrobranche entstanden. Eine Person aus diesem Team besucht seither Betriebe, die erstmals einen Lernenden ausbilden, und informiert über die spezifischen Anforderungen der Berufsausbildung. «Fast alle Betriebe nutzen und schätzen dieses Angebot», stellt Kaufmann fest.

Ein Netzwerk von Fachexperten

Weiter bietet «CoBe Gastro» Coaching oder Mediation an, wenn konkrete Probleme in einem Betrieb entstanden sind. Das Sekretariat und die Triage-Stelle von «CoBe Gastro» sind beim Verband Gastro Zürich angesiedelt. Dort werden die Anfragen unkompliziert und rasch behandelt. Das Sekretariat verfügt über ein Netzwerk von langjährigen Fachexperten, die je nach Situation eingesetzt werden. Problemstellung und Aufgabe werden der Fachperson in einem standardisierten Dokument jeweils vor dem Einsatz zugestellt.

Den Einsatz im Best-Western-Hotel Spigarten hat Barbara Kaiser übernommen. Sie ist Erwachsenenbildnerin und Coach und war viele Jahre an der EB Zürich tätig. Sie traf sich für ein erstes Gespräch mit Olivia Radel und der Hotel-

Direktorin Regula Bürgin. «Wir haben uns die Situation nochmals angeschaut und uns grundlegende Fragen gestellt: Worum geht es? Was wünscht sich der Betrieb? Was ist das Ziel?», erzählt sie. Und betont, sie gebe keine Empfehlungen ab, sondern zeige Möglichkeiten auf und unterstütze Betriebe und Lernende auf ihrem Weg. Als Betriebscoach sei sie zwar in erster Linie ein Begleitsupport für den Betrieb, nicht für den Lernenden. «Aber das Setting ist offen, der Lernende weiss, worüber wir reden. Das ist sehr wichtig.» Im «Spigarten» war in diesem ersten Gespräch vereinbart worden, dass sie auch mit Remo Müller ein Einzelgespräch führen würde. Dies sei nicht zwingend, je nach Situation aber sinnvoll. Barbara Kaiser hatte nach dem Treffen einen guten Eindruck von dem jungen Mann. «Er ist motiviert und strahlt geradezu, wenn er von gewissen Einsätzen und seinem zukünftigen Beruf berichtet. Und dennoch ist Sand im Getriebe», lautete ihr Fazit.

Positiver Trend feststellbar

In einem zweiten Gespräch mit den Verantwortlichen des Hotels habe man weitere mögliche Massnahmen diskutiert. «Wir kamen gemeinsam zur Einsicht, dass für

den Lernenden klare Strukturen, aber auch Abwechslung im Arbeitsalltag unterstützend sein könnten. Ziel sollte es sein, die Aufmerksamkeitsspanne und die Motivation bei längeren administrativen Arbeiten zu erhöhen», sagt Kaiser. In den folgenden Wochen setzte die Hotelleitung die Ideen um. «Wenn es betrieblich Sinn ergab und es gerade jemanden brauchte, haben wir den Lernenden für kurze Momente in anderen Bereichen eingesetzt. Das hatte eine sehr gute Wirkung», sagt Berufsbildnerin Olivia Radel.

Am heutigen gemeinsamen Schlussgespräch hielten die Beteiligten erfreut fest, dass ein positiver Trend feststellbar sei. Es sei ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum erfolgreichen Lehrabschluss erfolgt. Für den Betrieb, sagt Radel, sei dieses Sondersetting «anspruchsvoll, aber tragbar». Und auf den Lernenden habe der «Extraaufwand», den man mit «CoBe Gastro» betrieben habe, eine weitere positive Wirkung: «Er hat gemerkt, dass wir viel in eine gute Ausbildung investieren und dass wir uns kümmern. Dies fördert das gegenseitige Verständnis und Vertrauen.» Aber es sei für ihn auch ein Weckruf gewesen. Er habe erkannt, dass es für ihn zugleich eine Art letzte Chance sei. Er müsse auch etwas beitragen und leisten, damit sich die Situation entspanne.

Remo Müller möchte seine Ausbildung unbedingt beenden und später auch im Berufsumfeld bleiben. «Vielleicht eher im Bereich Event oder Restauration, dort, wo ich mehr direkten Kontakt mit den Kunden habe», meint er. Die Vielseitigkeit des Berufs fasziniere ihn nach wie vor: «Ich freue mich jeweils schon auf dem Weg zur Arbeit, weil ich nicht weiss, welche Aufgaben mich erwarten werden.»

Schon über 100 Beratungen

Die Nachfrage nach dem Coaching von «CoBe Gastro» ist gross. Bis Ende September 2024 sind 106 Fälle abgeschlossen worden, 3 Unterstützungen waren noch in Arbeit. Wie viele Lehrvertragsauflösungen oder gar Arbeitsgerichtsfälle verhindert werden konnten, lässt sich aus Datenschutzgründen kaum beziffern. «Die Rückmeldungen auf die Beratungs- und Unterstützungseinsätze durch Coaches oder Fachexperten von «CoBe Gastro» sind aber durchwegs positiv», sagt Präsident René Kaufmann. Eine solche Rückmeldung kommt auch von den Verantwortlichen des Best-Western-Hotels Spigarten. «Ich habe die Zusammenarbeit sehr geschätzt», sagt Olivia Radel. Von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Abschluss sei alles sehr rasch und unbürokratisch verlaufen. ««CoBe Gastro» kam auf eine sehr angenehme und neutrale Art auf mich zu. Der zusätzliche Aufwand hat sich bezahlt gemacht. Und wir haben immer niederschwellig und unkompliziert zusammenarbeiten können.» ■