

Julia Geffer
Managing Director Swiss Quality Hotels (SQH)

swissqualityhotels.com

Dieser Fachartikel ist in Zusammenarbeit mit Swiss Quality Hotels entstanden.

Zugehörigkeit schafft Bindung, über den Betrieb hinaus

Wer Fachkräfte halten will, muss ihnen **Perspektiven bieten**. Gerade in den ersten Berufsjahren können Entwicklungsmöglichkeiten, Austausch und Zugehörigkeit darüber entscheiden, ob Mitarbeitende der Hotellerie langfristig treu bleiben.



Merlin Photography Ltd

Die Lernenden des Swiss Quality Hotel Sedartis in Thalwil erhalten während ihrer Lehre Einblick in einen Partnerbetrieb.

Der Fachkräftemangel stellt die Schweizer Hotellerie weiterhin vor grosse Herausforderungen. Neben einer fundierten Ausbildung gewinnen Entwicklungsmöglichkeiten, Austausch und Wertschätzung an Bedeutung. Die Frage lautet deshalb nicht nur, wie Mitarbeitende gewonnen werden können, sondern wie es gelingt, sie langfristig für den Beruf und die Branche zu begeistern.

Ausbildungsbetriebe übernehmen dabei eine Schlüsselrolle. Sie vermitteln fachliche Kompetenzen und prägen die ersten Berufsjahre. Wer Verantwortung übernehmen, sich weiterentwickeln und Zugehörigkeit erleben kann, erhält Perspektiven für den weiteren Berufsweg. Die Erfahrungen von Swiss Quality Hotels mit 65 Mitgliederhotels zeigen, wie betriebsübergreifende Initiativen diesen Prozess unterstützen können.

Austausch schafft Identifikation

Gerade während der Ausbildung und in den ersten Berufsjahren ist entscheidend, welche Perspektiven nicht nur der eigene Betrieb, sondern die Branche insgesamt bietet. Betriebsübergreifende Formate schaffen Kontakte, fördern den Wissenstransfer und erweitern den beruflichen Horizont.

Swiss Quality Hotels organisiert jährlich sechs Networking-Events, bei denen Mitarbeitende verschiedener Betriebe Erfahrungen austauschen und voneinander lernen können. Das entstehende Netzwerk eröffnet zugleich neue berufliche Perspektiven: Wer sich weiterentwickeln oder den Arbeitsort wechseln möchte, findet möglicherweise eine passende Position in einem anderen Mitgliederhotel. So können Know-how und Fachkräfte innerhalb der Kooperation gehalten werden, auch wenn Mitarbeitende den Betrieb wechseln.

Entwicklung braucht Austausch

Ein Beispiel für praxisnahen Wissenstransfer ist das Austauschformat Front Office United. Rund 30 Réceptionsmitarbeitende aus verschiedenen Mitgliederhotels kommen zusammen, um aktuelle Herausforderungen zu diskutieren, Best Practices auszutauschen und Lösungsansätze für den Hotelalltag zu entwickeln.

Gerade im Frontoffice ähneln sich viele Fragestellungen über Betriebsgrenzen hinweg. Der Austausch vermittelt neue Impulse und zeigt Mitarbeitenden, dass sie mit ihren Herausforderungen nicht allein sind. Gleichzeitig entstehen Kontakte, die auch nach der Veranstaltung den fachlichen Austausch erleichtern.

Ausbildungsbetriebe schaffen Perspektiven

Entscheidend für die langfristige Attraktivität der Hotellerie ist, jungen Menschen bereits während ihrer Ausbildung Entwicklungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Ausbildungsbetriebe können Lernenden Verantwortung übertragen, ihre Talente fördern und deutlich machen, wie vielfältig berufliche Laufbahnen innerhalb der Branche sein können. «Wir achten darauf, dass wir den Auszubildenden während ihrer Lehrzeit einen Austausch in einem Partnerhotel ermöglichen. Das kommt gut an und ist eine Chance, Einblick in einen anderen Betriebsalltag mit anderen Abläufen zu erhalten.», so Ueli Knobel vom Swiss Quality Hotel Sedartis in Thalwil. Gerade das Zusammenspiel aus Ausbildung im eigenen Hotel und Austausch über Betriebsgrenzen hinweg kann dazu beitragen, dass Nachwuchskräfte nicht nur ihren Arbeitgeber, sondern die Hotellerie als langfristiges Berufsfeld wahrnehmen.

Gute Führung entsteht im Dialog

Auch Führungskräfte profitieren vom Austausch. Themen wie Mitarbeitendenbindung, Nachwuchsförderung oder Unternehmenskultur beschäftigen Hotels unabhängig von ihrer Grösse.

Dafür wurde der Regionalgipfel geschaffen, der zweimal jährlich in unterschiedlichen Regionen stattfindet. Direktorinnen und Direktoren diskutieren in einem offenen, kollegialen Rahmen aktuelle Herausforderungen und teilen Erfahrungen aus ihrem Führungsalltag. Der Fokus liegt auf gegenseitigem Lernen und praxisnahen Lösungsansätzen, die wiederum in die Betriebe und Teams einfliessen können.

Feedback als Chance zur Weiterentwicklung

Auch Qualitätsmanagement kann Personalentwicklung unterstützen, wenn Feedback als Lerninstrument verstanden wird. In Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Hotelfachschule Luzern besuchen Studierende im Rahmen von rund 20 Mystery Checks pro Jahr Mitgliederhotels und beurteilen den Aufenthalt aus Gästesicht. Die strukturierte Auswertung macht Stärken und Entwicklungspotenziale sichtbar. Im Mittelpunkt steht nicht die Bewertung einzelner Mitarbeitender, sondern die gemeinsame Reflexion im Team. So wird Qualitätsmanagement zum Instrument des kontinuierlichen Lernens.

Zugehörigkeit über den eigenen Betrieb hinaus

Mitarbeitendenbindung entsteht nicht durch eine einzelne Massnahme. Ausbildung, Entwicklungsmöglichkeiten, Austausch, gute Führung und konstruktives Feedback greifen ineinander.

Dabei muss Bindung nicht zwingend bedeuten, dass Mitarbeitende über viele Jahre im gleichen Hotel tätig sind. Auch ein Wechsel innerhalb eines Netzwerks kann Entwicklung ermöglichen und gleichzeitig dazu beitragen, Fachkräfte und ihr Wissen innerhalb der Kooperation und der Schweizer Hotellerie zu halten. Ausbildungsbetriebe leisten damit einen wichtigen Beitrag über den eigenen Personalbedarf hinaus. Sie können früh Begeisterung für den Beruf wecken und Perspektiven aufzeigen. Betriebsübergreifende Initiativen ergänzen diesen Ansatz und schaffen eine Gemeinschaft, in der Wissen geteilt, Entwicklung gefördert und Zugehörigkeit gelebt wird.

Swiss Quality Hotels: Die Kooperation im Überblick

Swiss Quality Hotels ist eine Schweizer Hotelkooperation mit 65 individuell geführten Mitgliederhotels. Die Organisation unterstützt ihre Hotels mit professionellen Dienstleistungen in Distribution, Sales & Marketing und Beratung und stärkt deren Sichtbarkeit und Wettbewerbsfähigkeit im nationalen und internationalen Markt.