



Die Serie «SHL bildet aus» stellt Dozierende und Lerninhalte der fünf Semester vor.

Serie: Die SHL bildet aus (Teil 3)

Den Gast verstehen, zahlt sich aus

Im Semester Front Office geht es darum, Gästewünsche frühzeitig zu erkennen und dadurch die Kasse klingeln zu lassen.

In den Semestern Küche und Restauration an der SHL Schweizerischen Hotelfachschule Luzern gehören Degustationen von Lebensmitteln und Getränken zum Ausbildungsprogramm. Diese beinhalten auch einen gewissen Genussfaktor. Im Semester drei stehen Accounting, Revenue und Yield Management, Business English sowie Recht auf dem Ausbildungsplan. Folgt nun trockene Theorie? «Überhaupt nicht. Dies entspräche nicht unserer Philosophie», sagt Urs Birbaumer, Dozent Front Office. «Das Konzept der SHL basiert darauf, dass die zukünftigen Führungspersonlichkeiten alle Bereiche eines Hotelbetriebes erlebt haben müssen. Somit ist auch das dritte Semester sehr praxisorientiert.»

«Denken und Handeln wie ein Dienstleister ist sehr wichtig.»

URS BIRBAUMER,
DOZENT FRONT OFFICE

Wer sich für einen Beruf in der Hotellerie und Gastronomie entscheidet, arbeitet im Dienstleis-



Wo der Gast im Mittelpunkt steht, ist Aufmerksamkeit wichtig. Dann wird die Klingel zur Dekoration. BILDER ZVG

tungssektor. «Ein steter Fokus auf den Gast ist essenziell», erklärt Urs Birbaumer. Er fügt an: «Der erste Eindruck von einem Hotel beginnt am Empfang, deshalb ist es umso wichtiger, dass die Mitarbeitenden im Front Office den Gästekontakt pflegen und wichtige Informationen korrekt weiterleiten.» Dazu setzen Studierende die Arbeitsabläufe mit elektronischen Hilfsmitteln um, lernen Reservationssysteme kennen und üben die Handhabung der Gästebuchhaltung mittels Branchensoftware. Auch Sprachkenntnisse sind im direkten Kontakt

und der Korrespondenz mit dem Gast sowie in der internen Kommunikation äusserst wichtig. Daher entspricht das Niveau des Business English dem Cambridge First Certificate.

Rechnen gehört zum Management

Nicht bei jeder Dienstleistung muss sofort die Kasse klingeln. Doch über alle Leistungen für den Gast gesehen, muss sich der Aufwand rechnen. So werden im Semester drei doppelte Buchhaltung und Buchungssätze gepaukt. Beim Erarbeiten der wichtigsten Ge-

schäftsfälle wird die trockene Theorie plötzlich lebendig. Von der Gründung bis zum Jahresabschluss erkennen die Studierenden, welchen Einfluss das Revenue und Yield Management, die Hauswirtschaft, die Ökologie sowie die rechtlichen Aspekte auf den finanziellen Erfolg haben.

Spannende Fragen werden auch in Bezug auf die Relevanz von Wellness, SPA und Wellbeing gestellt. Dabei berechnen die Studierenden anhand von Beispielen aus der Praxis deren wirtschaftliche Chancen und Konsequenzen für den Hotelbetrieb. Wichtig ist

auch das entsprechende Handling von Verkaufskanälen.

Ein Höhepunkt im Semester drei ist der Hotel-Checker. Studierende schlüpfen dabei in die Rolle eines Gastes, der in einem Hotel ein Zimmer reserviert. Während des Aufenthalts nehmen sie den Betrieb inkognito unter die Lupe. Dabei gilt es, Eindrücke und Erlebnisse aus der Sicht eines Gastes zu betrachten und mit einem kritischen Auge einen Report an das Hotel zu schreiben. «Da sind die Studierenden immer mit Feuer und Flamme am Werk. Ein Genussfaktor ist somit auch im dritten Semester gewährleistet», ergänzt Urs Birbaumer.

Wie es nach den drei Fachsemestern im ersten Kaderkurs weitergeht, lesen Sie in der HGZ Hotellerie Gastronomie Zeitung vom 10. Juni. GABRIEL TINGUELY

Karrierebegleitende Ausbildung

Der Bildungsgang zum dipl. Hôtelier-Restaurateur/Hôtelière-Restauratrice HF der SHL setzt sich aus den Fachsemestern Küche, Restauration und Front Office zusammen. Diese dauern je zehn Wochen und erfordern Praktika von mindestens fünf Monaten. Das Semester Betriebswirtschaft läuft über 15 Wochen. Nach mindestens sechs Monaten Kadertätigkeit folgt das Semester Unternehmensführung. Inklusive Abschlussprüfung und Diplomarbeit dauert dieses ebenfalls 15 Wochen.

Die Dozierenden



Andrea Benz
Dozentin Accounting

Die Fachfrau für Finanz- und Rechnungswesen startete 2015 in die Selbstständigkeit und betreut Firmen aus verschiedenen Branchen. Sie liebt es, zu Hause Gäste zu bekochen.



Urs Birbaumer
Dozent Front Office

Der Absolvent der SHL hat erfahren, dass für ein gutes Gasterlebnis auch Dinge ausprobiert werden dürfen, die im Nachhinein betrachtet nicht funktionierten.



Peter Bösiger
Dozent Concierge Myself

Für den freiberuflichen Ausbilder, Coach und Mitgründer der Lernwerkstatt Olten ist die Arbeit im Front Office stets eine empathische Meisterleistung.



Marianne Dubs
Hygiene, Hauswirtschaft, Ökologie

Die Fachfrau Housekeeping und Umweltverantwortliche in Grossunternehmen hat eine eigene Beratungsfirma und ist Autorin im Bereich der Lebensmittelhygiene.



Nicole Gottschall
Wellness, SPA und Wellbeing

Die Spezialistin für innovative Konzepte für Wellness & Wellbeing schafft mit der eigenen Firma seit 27 Jahren als Interior Designerin Räume zum Wohlfühlen.



Andreas Klar
Revenue und Yield Management

Der Revenue und Sales Consultant führt die SHL-Studierenden in die Welt der taktischen Preispolitik ein. Er ist gerne mit dem Motorrad unterwegs und liebt gutes Essen.



Isabelle Kobau
Dozierende Business English

Schulenglisch ist die Basis. Social-Media-Englisch eine Variante. Sie lehrt, die Sprache in Konversation und Korrespondenz mit Gästen und Geschäftspartnern anzuwenden.



Gabriela Pacher
Dozentin Informatik

Anfang der 80er-Jahre war ein erstes EDV-System «blanker Horror». Heute ist sie eine absolute Spezialistin auf diesem Gebiet und machte die Informatik zum Beruf.



Stefan Peter
Dozent Recht

Als Gast hat er in Hotels viel Positives erlebt. Die grösste Herausforderung bei der Arbeit im Front Office sieht er im gewinnbringenden Beschwerdemanagement.



Philipp Lorentsen
Front Office Reservierungssysteme

Aus eigener Erfahrung in Kaderpositionen im Front Office weiss er, wie wichtig vernetztes Denken, effiziente Reservierungssysteme und die Digitalisierung sind.



Mehr Informationen unter:
www.shl.ch