

# Wertschätzung für das Team – Mehrwert für den Gast

Betten machen kann jeder! Dieses landläufige Vorurteil weiss jedes gute Hotel zu widerlegen. Denn ein professionelles Housekeeping macht auch in diesem Bereich den feinen Unterschied. Der L-GAV-finanzierte «Progresso»-Lehrgang «Hauswirtschaft» legt die Basis dafür. Ein Erfahrungsbericht von Sofia Brillhante, Senior Assistant Executive Housekeeper, Bürgenstock Hotels AG.

**D**ie Mitarbeitenden des Bürgenstock Resort Lake Lucerne zu fördern und ihnen Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten, ist uns sehr wichtig. Viele Fachleute im Bereich Housekeeping haben keinen offiziell anerkannten Berufsabschluss. Wir möchten unseren Mitarbeitenden daher die Möglichkeit geben, eine Weiterbildung zu besuchen. Schon vier Mitarbeitende haben den «Progresso»-Lehrgang «Hauswirtschaft» erfolgreich absolviert: zwei Room Attendants, ein Housekeeping-Supervisor und ein Assistant Public Area Manager. Sie haben mit dem schweizweit anerkannten «Progresso»-Zertifikat den ersten Stein für weitere Ausbildungen gelegt: So hat

unser Housekeeping-Supervisor bereits mit dem verkürzten Eidgenössischen Berufsattest EBA begonnen und wird dieses Jahr im Juni abschliessen.

## Lehrgang bringt neue Ideen ins Housekeeping

Es ist schön zu sehen, dass die Mitarbeitenden das Erlernte aus dem «Progresso»-Lehrgang an ihre Arbeitskollegen weitergeben und ihre Erfahrungen mit dem Team teilen. Sie bringen neue Ideen ein und machen beispielsweise Vorschläge, wie die Arbeit im Alltag erleichtert werden kann. Viele der neuen Ideen helfen uns, die Arbeitsprozesse und Abläufe noch besser zu gestalten. Wir besprechen die Ideen im Team und setzen diese situationsgerecht um.



Housekeeping auf dem Bürgenstock.



Sofia Brillhante, Senior Assistant Executive Housekeeper (Mitte), umrahmt von ihren Mitarbeiterinnen Samira Kozarac, Assistant Public Area Manager (links), und Mariana Szalai, Room Attendant (rechts). Beide haben den Progresso-Lehrgang erfolgreich abgeschlossen.

Als Vorgesetzte von Housekeeping-Mitarbeitenden kann ich den «Progresso»-Lehrgang aus eigener Erfahrung empfehlen. Wir alle wissen: Gute und qualifizierte Mitarbeitende zu finden, gestaltet sich seit längerem schwierig. Umso wichtiger ist es, die bestehenden Mitarbeitenden, die noch keine Ausbildung haben, zu fördern und zu motivieren. Das Schweizer Gastgewerbe verfügt über ausgezeichnete und dank dem L-GAV vielfach kostenlose Weiterbildungs- und Ausbildungsangebote, mit denen wir unsere Mitarbeitenden auf ihrem Weg unterstützen können. Dies ist uns ein wichtiges Anliegen.

Im Bürgenstock Resort bieten wir unseren Gästen auch beim Housekeeping ein herausragendes Erlebnis auf höchstem Niveau. Wir legen Wert auf das perfekte Zusammenspiel von sieben Elementen: Bei uns tragen die Aspekte Sauberkeit, Freundlichkeit, Einrichtung der Zimmer, Servicequalität, Geschwindigkeit, Bettenqualität und Zeitpunkt des Service zum positiven Kundenerlebnis bei. Jeder einzelne Aspekt unseres hochstehenden Service ist auch Teil des Marketings und spielt in die Gästekommunikation hinein. Sei es unser schneller und hochwertiger Service, unser VIP-Turndownservice oder unsere luxuriösen Amenities und Blumenarrangements. In all diesen Bereichen profitieren unsere Housekeeping-Mitarbeitenden vom «Progresso»-Lehrgang «Hauswirtschaft», denn sie lernen dort effiziente Arbeitsabläufe auf der Etage, bei der Wäschepflege und im Buffetbereich, korrekte Einrichtungs- und Pflanzenpflege, Organisation und Koordination von Arbeits-

sritten, den wirtschaftlichen und umweltbewussten Umgang mit Materialien und die konstruktive Zusammenarbeit im Team.



## Was bietet «Progresso»?

«Progresso» ist die einzige schweizweit anerkannte Basisbildung für Mitarbeitende ohne Berufsabschluss im Gastgewerbe. In den letzten 20 Jahren haben über 3000 Absolventen mit «Progresso» den Grundstein für ihre berufliche Zukunft gelegt. In nur fünf Kurswochen werden die Teilnehmer zu qualifizierten Mitarbeitenden. Danach bietet das «Progresso»-Zertifikat die Option, die auf ein Jahr verkürzte modulare Grundbildung mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) in den Fachbereichen Küche, Service und Hotellerie-Hauswirtschaft zu absolvieren. Im Fachbereich Systemgastronomie ist der nächste Schritt die verkürzte EFZ-Ausbildung nach Art. 32 Systemgastronomiefachmann/-frau.



Alle Kurse schweizweit online auf [www.mein-progresso.ch](http://www.mein-progresso.ch)  
Alle L-GAV-finanzierten Aus- und Weiterbildungsangebote auf [www.weiterbildung-inklusive.ch](http://www.weiterbildung-inklusive.ch)