



Luca Andreano ist Gastgeber im Steakhouse Al Capone in St. Gallen. ZVG

LUCA ANDREANO «EINE ERFAHRUNG MIT HOHEM WERT»

Die Servicemeisterschaft des Berufsverbandes Restauration findet zum zehnten Mal statt. Der Präsident erinnert sich gerne an seine Teilnahme.

HGZ: Luca Andreano, Sie haben einst selbst an der Servicemeisterschaft des Berufsverbandes Restauration bvr teilgenommen. Was sind Ihre Erinnerungen daran?

LUCA ANDREANO: Die Teilnahme war sehr eindrücklich und bereitete mir grossen Spass. Da es mein erster Wettbewerb war, war ich jedoch furchtbar nervös. Es hat sich gelohnt, dass ich mich mit den Vorbereitungen enorm ins Zeug gelegt habe, denn ich holte den Tagessieg.

Wie hat Ihr Erlebnistisch damals ausgesehen?

Ich gestaltete ihn zum Thema Captain's Dinner mit einem dunkelblauen Samttischtuch, das bis zum Boden reichte. In der Mitte des Tisches stellte ich einen Stockanker auf, der mit einem Grüngeläch und weissen Blumen geschmückt war. Verchromte Bullaugen dienten als Platzteller. Ich trug ein weisses Dinnerjacket.

Geben Sie uns einen Tipp für den Erlebnistisch? Immerhin wird für den schönsten ein Publikumspreis verliehen.

Die Kandidaten sollten nicht zu weit suchen. Das Thema muss dem Motto «Glanz & Glamour» entsprechen, der rote Faden sollte sichtbar sein. Sparsam mit Deko-Elementen umgehen. Weniger ist manchmal mehr. Es muss am Tisch gegessen werden können.

Was hat sich in den vergangenen Jahren verändert?

Es gab kleinere Anpassungen bei den Disziplinen. Das Vorgehen ist immer noch ähnlich. Zur Jubiläumsausgabe wurden jedoch die

zwei neuen Disziplinen Barista und Mystery, das sind Spezialaufgaben rund um den Schweizer Wein und Kaffee, eingeführt. Vom Organisatorischen her hat sich viel verändert. Der Stand an der Igeho ist grösser geworden, die Zusammenarbeit mit den anderen Berufsverbänden der Hotel & Gastro Union wurde intensiver. Zudem sind eine Bar und die dort arbeitenden Barista mehr in die Meisterschaft integriert.

Gibt es weitere Neuerungen an der Jubiläumsausgabe?

Die Servicemeisterschaft wird publikumsnaher gestaltet. Am Nachmittag finden täglich wechselnde Showblöcke wie Latte Art, Happy Mocktail Hour und Flammbieren mal anders statt. Es wird ein namhafter Barista vor Ort sein und es werden Juroren des Tischkultur-Wettbewerbs Couvert d'Or miteinbezogen, die für internationales Flair sorgen.

Beide Kategorien starten in denselben sieben Disziplinen. Werden sie gleich bewertet?

Nein. Bei den Junior-Servicemeisterschaften wird weniger auf die fachlichen Details geachtet als auf die Kreativität und das Auftreten. Bei den Servicemeisterschaften wird die Erfahrung bewertet, da kommt es auf die Details an.

Weshalb sollten junge Servicefachleute am Wettbewerb teilnehmen?

Die Teilnahme an der Servicemeisterschaft ist eine Erfahrung wert. Die Titel öffnen Türen und Möglichkeiten, welche nicht selbstverständlich sind. Es warten tolle Preise auf die beiden Gewinner. INTERVIEW SARAH SIDLER

Servicemeisterschaft 2017

Wann und wo:

18. bis 22. November
Igeho Basel

Anmeldeschluss:
Freitag, 28. Juli 2017.

Der bvham bietet Starthilfe für Führungsneulinge

Mitarbeiter zu führen ist nicht so einfach, wie sich mancher das vorstellt. Gerade Neulinge in der Führungsrolle geraten oft ins Stolpern.

Der Berufsverband Hotel Administration Management bvham setzt dieses Jahr das Thema Leadership ins Zentrum seiner Aktivitäten. Unterstützt wird er dabei unter anderem von der Kommunikations- und Führungstrainerin Ursula Eberle. In unterschiedlichen eintägigen Kursen zeigt sie Führungskräften und solchen, die es werden wollen, was ein guter Leader, eine gute Leaderin können und wissen muss.

Die Krux mit Nähe und Distanz

In kaum einer anderen Branche steigt man so rasch und jung in eine Führungsposition auf wie im Gastgewerbe. Oft rutschen junge Berufsleute aus dem Team in die Führungsposition. Das ist vorteilhaft, weil sie den Betrieb und die Angestellten bereits kennen. Es birgt aber auch Risiken.

«Aus Angst, sich unbeliebt zu machen oder einsam zu sein, biedernd sich manchmal Vorgesetzte, die neu in dieser Rolle sind, bei ihren Mitarbeitenden an. Das kommt selten gut», warnt Ursula Eberle. In der Führungsrolle sei Nähe und Distanz ein wichtiges Thema. «Als Vorgesetzter gilt es stets, so viel Distanz zu wahren, dass man auch unangenehme Dinge ansprechen kann.»

Selber machen ist keine Option

Oft tolerieren gerade neue, unerfahrene Führungskräfte mangelhafte Arbeitsweise und Fehlverhalten von Mitarbeitenden zu lange. Vor allem, wenn es sich bei diesen um ehemalige Arbeitskollegen handelt, die man mag.

Ein weiterer weitverbreiteter Führungsfehler besteht in der unklaren Kommunikation. Statt deutliche und verständliche Anweisungen zu geben, die Arbeit zu kontrollieren und allenfalls ein Machtwort zu sprechen, weichen Führungskräfte ihrer Verantwortung aus. Sie machen die Arbeit, die eigentlich der Mitarbeitende erledigen sollen, lieber selber. Dadurch wird das Problem, die unklare Kommunikation, aber nicht gelöst, sondern nur noch zusätzlich verschärft.

Führung braucht Selbstreflexion

Wer Menschen führen will, muss sich selbst führen. Und er muss drei Fragen beantworten können: «Wer bin ich?», «Was will ich?» und «Was ist mir wichtig?». Gute Führungskräfte üben sich in Selbstreflexion. Sie beobachten und hinterfragen ihre Motivation und ihre Handlungen. Dabei sind sie schonungslos ehrlich mit sich selbst. Das ist zwar kein sehr angenehmer Prozess, doch nur so ist eine persönliche Weiterentwick-



Ursula Eberle ist seit 1989 als Kommunikations- und Führungstrainerin tätig. Sie leitet das von ihr gegründete Institut Ursula Eberle & Partner und hat sich unter anderem auf die Branche Gastgewerbe spezialisiert. ZVG

lung möglich. Das sieht auch Ursula Eberle so: «Die Bereitschaft zu reflektieren und an seinen Verhaltensweisen zu arbeiten, sind die Voraussetzungen, um Führung überhaupt ausüben zu können.»

Nicht Gott gegebenes Geschenk, sondern erlerntes Know-how

Für die Kommunikations- und Führungstrainerin ist Leadership nicht bloss eine Tätigkeit, die man einfach so ausübt. «Es ist ein zweiter Beruf. Führung ist ein Handwerk und kann deshalb auch erlernt werden.» Sie zählt einige dieser beruflichen Fähigkeiten auf, die ein Leader aus dem Effeff beherrschen muss:

- × motivierende Ziele setzen
- × konstruktive Kritik üben
- × richtig kontrollieren
- × kommunizieren, auch wenn es mal schwierig wird

Natürlich gibt es Menschen, die mehr Talent haben, andere zu motivieren, zu leiten und zu unterstützen als andere. Und ja, es gibt auch Menschen, die mit einer natürlichen Autorität geboren worden sind. Das heisst aber noch lange nicht, dass diese Personen automatisch gute oder bessere Führungskräfte sind. Es bedeutet nur, dass ihnen das Erlernen und Umsetzen von Führungs-Know-how etwas leichter fallen könnte. Etwa so, wie es einem musikalischen Kind leichter fällt, Geige spielen zu lernen. Üben muss es aber trotzdem.

Zeit nehmen und Zeit geben

Etwas Neues zu lernen und einzuüben braucht Zeit. Das ist beim Geigespielen so und auch in der Führung. Ursula Eberles Tipp an

Neulinge in der Führungsrolle lautet dann auch: «Seien Sie sorgsam und überfahren Sie die Mitarbeitenden nicht gerade am Anfang. Geben Sie sich und den anderen Zeit, sich mit der neuen Situation auseinanderzusetzen und sich daran zu gewöhnen.»

«Führung ist ein Handwerk und kann deshalb auch erlernt werden.»

URSULA EBERLE
KOMMUNIKATIONS- UND
FÜHRUNGSTRAINERIN

Gerade während der Anfangszeit sei es zwingend erforderlich, dass die neue Führungsperson begleitet und unterstützt werde. Allfällig nötige Korrekturen in ihrem Führungsverhalten sollen rasch erfolgen, damit Ungünstiges nicht zur Gewohnheit wird und der neue Vorgesetzte bei den Mitarbeitenden nicht in ein falsches Licht gerät. Ursula Eberle empfiehlt: «Pflegen Sie den regelmässigen Gedankenaustausch mit anderen Führungskräften oder der Direktion.» RICCARDA FREI

Kurs: Neu in der Führungsrolle

Der Kurs findet am 4. Mai von 9 bis 17 Uhr in Luzern statt. Ursula Eberle vermittelt Leadership-Neulingen die Grundlagen des Führungshandwerks. Auskünfte und Anmeldung: info@hotelgastrounion.ch, Tel. 041 418 22 22