

«Auch ich bin etwas wert»

Das 3-Stern-Garnihotel Dom in St. Gallen gilt als erstes von Behinderten geführtes Hotel. Behinderte sind motivierte, sehr gründliche aber langsame Mitarbeiter. Dennoch blickt man besonders auf das Segment der Geschäftsreisenden. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis muss besser stimmen als bei anderen Hoteltarifen.

MARC AEBERHARD

Ende Januar eröffnete das erste Hotel der Schweiz, welches von Behinderten geführt wird, in der Innenstadt von St. Gallen seine Pforten für Gäste. Das 3-Stern-Garnihotel bietet 32 Gästezimmer mit 50 Betten. Daneben betreibt das Haus eine grössere Wäscherei, welche auch externe Aufträge entgegennimmt. Für dieses Pilotprojekt können dereinst 27 Angestellte beschäftigt werden. Zusätzlich besorgen 520 Stellenprozent die Kaderaufgaben und die sozialpädagogische Betreuung. Die maximal 27 Mitarbeiter sind teils körperlich, teils geistig behindert.

Auf die Frage nun, ob der hektische Hotelalltag für die behinderten Angestellten nicht enormen Stress bedeute, antwortete Ruth Meienberger, Unternehmensleiterin des Hotels Dom differenziert. Sie unterscheidet bereits bei der Gestaltung des Arbeitsplanes in Mitarbeiter, die eine natürliche Stressresistenz mitbringen und teile diese entsprechend während Spitzenzeiten in den Frontoffice-Bereichen wie Frühstücksraum oder Réception ein. Andere wiederum, welche weit mehr Mühe mit der Bewältigung von Stresssymptomen zeigen, werden eher in Backoffice-Departementen oder während ruhigeren Zeiten eingesetzt.

Bis viermal langsamer

Diese Berücksichtigung ist besonders wichtig, gilt es doch zu bedenken, dass gewisse von Behinderten ausgeführte Tätigkeiten bis zu viermal mehr Zeit in Anspruch nehmen, als wenn diese von Nichtbehinderten erledigt würden. Gezielt, auf die individuellen Veranlagungen des Einzelnen abgestimmte Stress-Schulungsseminare sind geplant und werden, sobald alle Mitarbeiter rekrui-



Von Behinderten geführtes Hotel in St. Gallen: nach anfänglichen Hemmungen sind die Gäste im allgemeinen zufriedener auch wenn gewisse Dienste bis zu viermal länger dauern.

Foto: Regina Kühr

tiert sind und der Betrieb zu 100% läuft, umgesetzt. Entsprechend der grossen Anzahl von Mitarbeitern, welche fast dreimal mal so hoch liegt wie dies branchen- und Kategorie-typisch üblich ist, werden den behinderten Mitmenschen auch reduzierte Löhne ausbezahlt.

Keine Stigmatisierung

Nach der ersten Woche Betrieb resümiert Meienberger überaus positiv. Die Gäste seien anfänglich mit gewissen Hemmungen ins Hotel gekommen, aber mit den erbrachten Leistungen – auch wenn diese etwas auf sich warten liessen – zufrieden gewesen. Der vom Hotel Dom angestrebte Gästemax zielt in erster Linie auf das (besonders delikate und anspruchsvolle) Segment von Geschäftsleuten ab. Zielgrösse: 70% bis 80%. Der Rest verteile sich, so liess sich in Erfahrung bringen, auf das Leisuresegment und – gezielt – auf das der Behinderten.

Bleibt zu hoffen, dass sich nach anfänglicher Euphorie der Gästestrom nicht verkleinert. Meienberger bleibt jedoch

zuversichtlich und glaubt nicht an eine Stigmatisierung des Betriebes. Zum einen konnte kürzlich ein Sponsoringvertrag mit der St. Galler Kantonalbank abgeschlossen werden, wonach ein kultureller Austausch mit dem Museum und dem Hotel finanziert werden soll. Daraus erhofft sich Meienberger weitere (kulturinteressierte?) Gäste – was diese jedoch in einem Garnihotel wollen, wird sich noch weisen.

Routine schafft Sicherheit

Die Mitarbeiter ihrerseits zeigen sich begeistert – und glauben mit ihrer Mitarbeit einen grundsätzlich nützlichen Beitrag geleistet zu haben. Das Gefühl, wertvoll zu sein und gebraucht zu werden, wirke sich, so die Unternehmensleiterin, nachhaltig auf die Motivation aus. Sie glaube auch nicht, dass sich Alltagsfrust breitmachen werde; denn es sei behinderten Mitarbeitern eigen, die Arbeit mit einer gewissen Routine noch viel besser und gewissenhafter zu erledigen, wenn Unsicherheiten und Anfangsstress bewältigt

seien. Meienberger könnte sich dahingehend auch gut vorstellen, nach einer gewissen Zeit besonders fähige Angestellte in Kaderpositionen zu befördern. Die Aussicht auf eine Laufbahnplanung und somit Karriereperspektiven zu entwickeln dürften zusätzlich wichtige Motivatoren für behinderte Mitarbeiter sein. Vollwertige Arbeitsinhalte und Aussicht auf Beförderung sind somit weitere wichtige Schritte, die die soziale Integration von Behinderten in die Gesellschaft vorantreiben.

Gemäss einer Studie der HWV St. Gallen sind ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und vor allem eine Leistung, die sich mit vergleichbaren Betrieben messen lässt, die wichtigsten Voraussetzungen für einen erfolgreichen Geschäftsgang des Stadtbetriebs.

Es ist also gar denkbar, dass bei guter Betriebsführung die Behinderten die nicht behinderte Geschäftsführung entlasten und diese selber übernimmt. Bei womöglich kleineren Löhnen eine besondere wertvolle Aussicht...