

**Nach einer Kochlehre verbrachte der 61-jährige Nidwaldner seine Lehr- und Wanderjahre in Genf, St. Moritz, Neuseeland und Australien, bevor er die Hotelfachschule absolvierte. Danach führte er unter anderem das Hotel Schloss Wartegg in Rorschacherberg.**

HANS-JAKOB  
WÜRSCH



**H**ans-Jakob Würsch war lange in der klassischen Hotellerie tätig, bevor er vor acht Jahren die Leitung des Hotels Dom in St. Gallen übernahm. Das Dreisterne-Haus, das Teil der Stiftung Förderraum ist, hat sich seit 20 Jahren dem Konzept verschrieben, Menschen mit Beeinträchtigung in der Hotellerie zu beschäftigen, auszubilden und zu fördern. Dabei liegt dem Innerschweizer die Team-Pflege sehr am Herzen. In seinem Berufsalltag hat er die Bedürfnisse seiner Mitarbeiter und die wirtschaftlichen Interessen des Hauses zu vereinen. Das ihm dies gelingt, zeigt der anhaltende Erfolg.

**HOTELIER: Herr Würsch, was macht Ihnen am Ende eines Arbeitstages besonders Freude?** HANS-JAKOB WÜRSCH: Ich freue mich über die gelungene Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern. Sie bewältigen ihre Aufgaben jeden Tag mit Elan, bestem Können und Einsatz. Und wenn ich sie am Ende ihrer Schicht beobachte, wie sie sich auf den Heimweg machen und zusammen lachen und scherzen, dann weiss ich, dass es ihnen gut geht. Trotz ihrem Rucksack, den sie aufgrund ihrer Geschichte oder ihrer Beeinträchtigung mitschleppen.

**HOTELIER: Was hat Sie vor acht Jahren dazu bewogen, die Leitung des Hotels Dom in St. Gallen zu übernehmen?** WÜRSCH: Ich war davor im Engadin tätig und habe dort auf begrenzte Zeit ein Kleinhotel im Fextal bei Sils geleitet. Dort traf ich die Geschäftsleiterin der Stiftung Förderraum, die ich noch aus meinen Zeiten am Bodensee kannte. Sie erzählte mir, dass sie für das Hotel Dom einen Hotelier suche. So habe ich mir das Dreisterne-Haus angeschaut. Die mit sozialem Engagement verbundene Herausforderung und das interessante Hotelkonzept haben mich überzeugt. Ich war zuerst unsicher, ob ich die Aufgabe übernehmen soll. Denn ich verfüge über keine soziale Ausbildung. Ich habe jedoch sehr viel Verständnis für Menschen; ein respektvoller Umgang und eine gute →

→ Team-Pflege liegen mir am Herzen. Ich habe im Laufe meiner beruflichen Laufbahn in der Luxushotellerie gearbeitet, in grossen, in kleineren, mittleren und in aussergewöhnlichen Hotels wie dem Schloss Wartegg in Rorschacherberg. Ein Hotel mit einem solch sozialen Ansatz war jedoch ein Novum für mich. So habe ich die Herausforderung gepackt.

**HOTELIER: Sie haben lange in der klassischen Hotellerie gearbeitet. Wie unterscheidet sich Ihr jetziger Alltag von Ihren vorhergehenden leitenden Funktionen?** WÜRSCH: Es braucht sehr viel Geduld, Verständnis und Zeit. In der klassischen Hotellerie ist Zeit sehr kostbar. Das ist auch bei uns so, aber es würde die Leute überfordern, wenn wir wie in der regulären Hotellerie vorgehen würden. Ich musste lernen, mehr Geduld zu haben und das notwendige Verständnis aufzubringen. Um nur ein kleines Beispiel zu nennen: Wir können nicht von einem Tag auf den anderen das Tee-Sortiment im Bistro wechseln. Es braucht viel Zeit, bis die Leute geschult sind und bis sie Neues aufgenommen haben. Sie können Veränderungen nicht so schnell verarbeiten. Wir müssen Dinge jeweils auch mehrmals wiederholen. Es ist eine ganz andere Ausgangslage, was die Kommunikation und den Umgang mit den Mitarbeitern anbelangt.

**HOTELIER: Wie viele Mitarbeiter beschäftigt das Hotel Dom?** WÜRSCH: Im Moment sind es 41 Menschen mit Beeinträchtigung. Darunter sind zehn Lernende. Die meisten von diesen jungen Leuten absolvieren die EBA, das war früher die Anlehre. Es gibt bei uns jedoch immer wieder Lernende, die es schaffen, auf eine dreijährige Lehre umzusatteln. Wir sind auch darauf bedacht, dass unsere Lernenden in anderen klassischen Betrieben schnuppern können. Um dies ermöglichen zu können, pflegen wir einen guten Austausch mit anderen Hotellerie- und Gastronomiebetrieben. In meinem Arbeitsalltag kann ich zudem auf ein Fach-Team von 30 Personen zählen, die einerseits über einen Hotellerie-Background verfügen oder sozial ausgebildet sind. Die meisten arbeiten Teilzeit. →



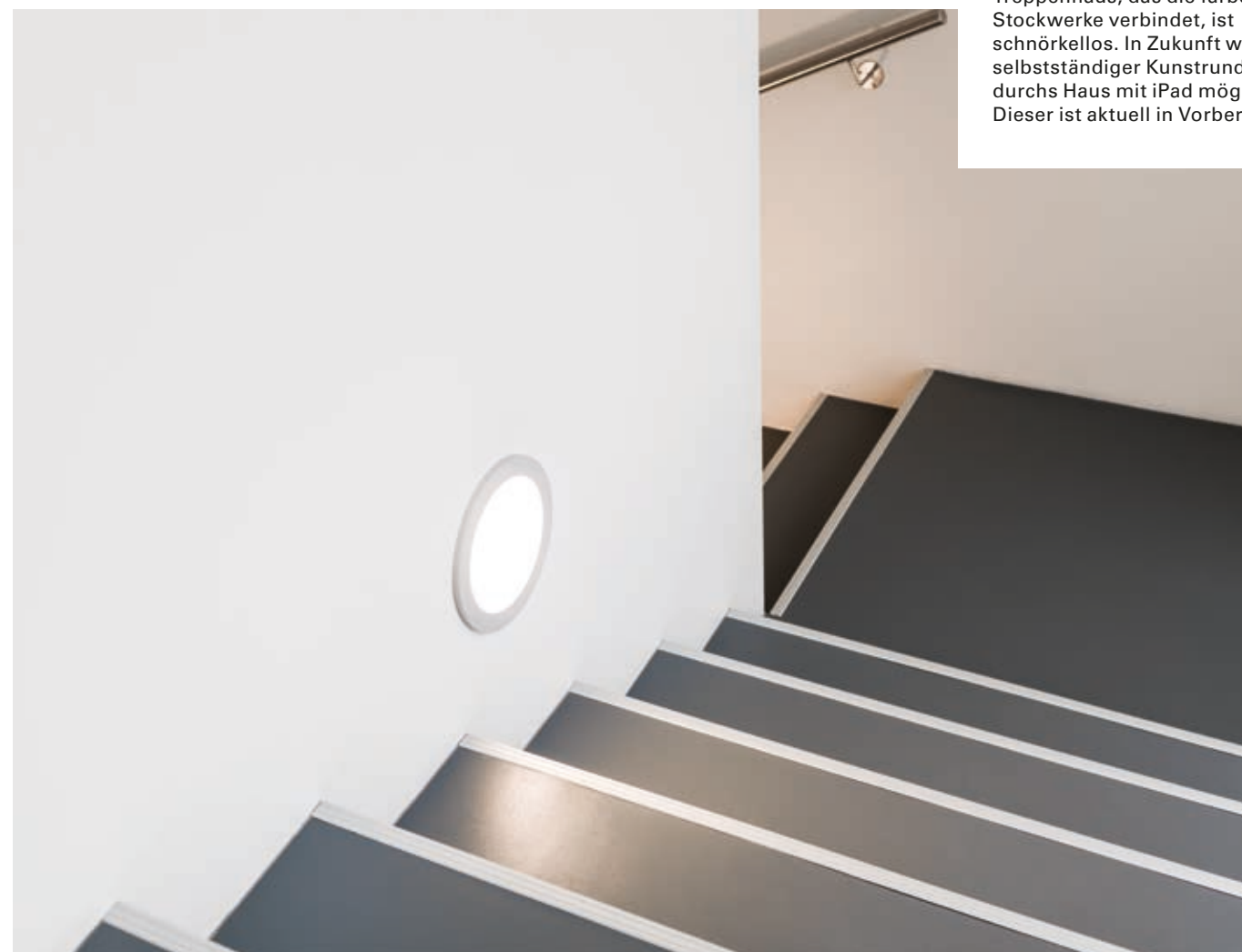
## Zur Stiftung

Der «förderraum» ist ein Netzwerk von innovativen Arbeits-, Ausbildungs- und Wohnmöglichkeiten für derzeit 125 Menschen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf. Er bietet individuelle, bedarfsbezogene und fachliche Unterstützung, damit sie ihr Leben so aktiv und selbstbestimmt wie möglich gestalten können. Diesem Auftrag kommt die Stiftung seit über 27 Jahren nach. Das Hotel Dom ist der grösste Bereich der Stiftung. Vor 20 Jahren ins Leben gerufen, gilt es als wegweisend für die Integration von Menschen mit Beeinträchtigung. Das Dreisterne-Haus bietet 43 Zimmer, eine Wäscherei sowie ein Restaurant mit saisonaler und regionaler Küche. Zusammen mit den weiteren Arbeits- sowie Wohn- und Tagesstrukturangeboten ist es Teil des vielfältigen Angebots des «förderraums».

[foerderraum.ch](http://foerderraum.ch)  
[hoteldom.ch](http://hoteldom.ch)



Oben: Als Kontrast zur Farbigkeit der Korridore sind die Zimmer schlicht und reduziert eingerichtet: Eames-Klassiker und Design-Betten aus der Schweiz sind Blickfänger. Unten: Auch das Treppenhaus, das die farbenfrohen Stockwerke verbindet, ist schnörkellos. In Zukunft wird ein selbstständiger Kunstrundgang durchs Haus mit iPad möglich sein. Dieser ist aktuell in Vorbereitung.



→ In jedem Bereich, sei es im Restaurant, an der Réception oder in der Hauswirtschaft, haben wir stets eine Doppelbesetzung an Betreuern. Da coacht jeweils eine Fachperson Agogik und eine Fachperson Hotellerie die Mitarbeiter. Und in jedem Bereich arbeitet eine Person, die über den Berufsbildner verfügt, damit er die Lernenden ausbilden kann.

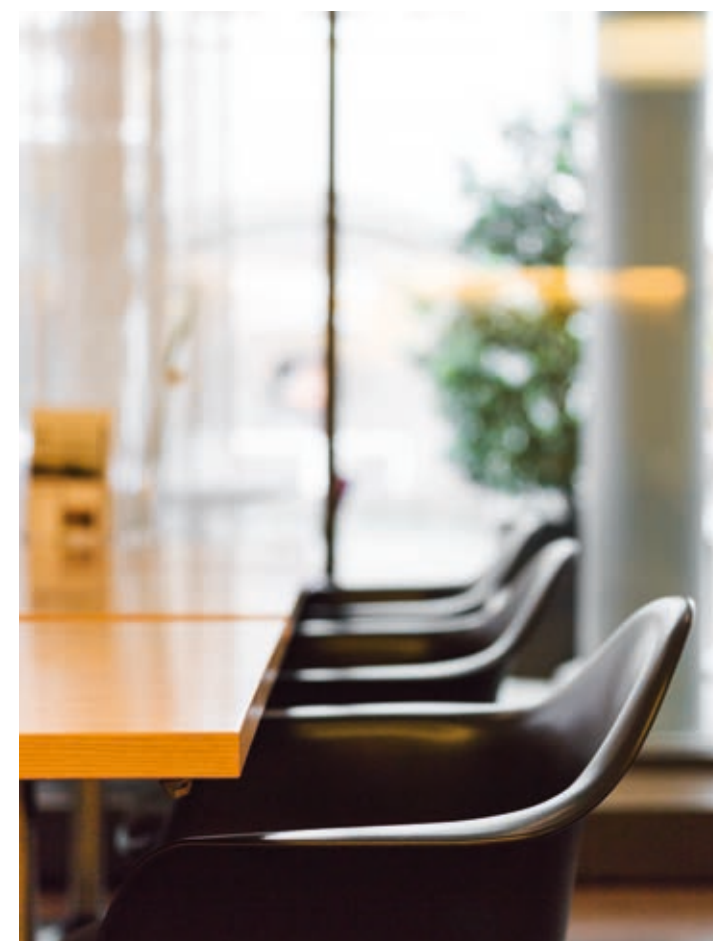
**HOTELIER: Wissen die Gäste in der Regel, dass sie von Menschen mit Beeinträchtigung umsorgt und bedient werden?** WÜRSCH: In der Regel nicht, da wir nicht als Behindertenhotel auftreten. Auf unserer Homepage wird unser Konzept vorgestellt wie auch dezent im Zimmer. Und es ist auf der Bestätigung aufgeführt. Viele Gäste wissen es aber nicht. Und das ist auch gut so. Wir erbringen eine Dienstleistung und werden daran gemessen; wie jedes andere Hotel auch. Die Gäste merken manchmal, dass etwas anders ist und dass es länger dauert. Denn es gibt halt Mitarbeiter, bei denen die Merkfähigkeit nicht sehr stark ausgebildet ist. So bestellt der Gast beispielsweise einen Tee und kriegt einen Espresso. Dadurch entstehen manchmal etwas schwierige Situationen. Aber wir kriegen auch viele Komplimente. Grad kürzlich waren Gäste aus Australien da, die fanden, es sei ein wahnsinnig toller Aufenthalt gewesen. Als ich ihnen unser Konzept erklärt habe, war das für sie noch ein zusätzlicher Pluspunkt. Im englischen Sprachraum ist man sehr offen für Menschen mit Beeinträchtigung.

**HOTELIER: Das Hotel Dom feiert heuer sein 20-Jahr-Jubiläum. Hat sich die Philosophie des Hauses über diesen Zeitraum verändert?** WÜRSCH: Das Konzept ist seit 20 Jahren erfolgreich und sich treu geblieben. Jedoch gibt es laufend Anpassungen und Vorgaben von aussen, die uns beweglich halten. Es war das erste Hotel der Schweiz mit einem solchen Konzept. Und das Schöne ist, dass es inzwischen diverse Nachahmer gibt. Das «Ladys First Hotel» und das «Hotel Marta» in Zürich oder das «Breite Hotel» in Basel, um nur einige Beispiele zu nennen. Das finde ich eine sehr schöne Entwicklung.

**HOTELIER: Das Haus ist Teil der Stiftung Förderraum. Ist das Hotel selbsttragend?** WÜRSCH: Wir verzeichnen eine gute Gästefrequenz und sind als Hotel selbsttragend. Für die soziale Begleitung und Betreuung bekommen wir Unterstützung vom Kanton. Denn sie ist sehr aufwendig und benötigt mehr Fachpersonal. Jeder Mitarbeiter erhält neben der IV von uns einen kleinen Lohn. Pro Mitarbeiter mit Beeinträchtigung erhalten wir vom Kanton einen Beitrag. →



2010 wurde das Hotel Dom umgebaut. Seither sind die Stockwerke und die dazugehörenden Zimmer in unterschiedlichen Farben gehalten. Der Dachstock – Paradies genannt – erstrahlt in reinem Weiss. Die anderen Etagen sind in Blau, Violett, Rot und Grün gehalten. Zusätzlich zu dieser Farbgebung zieren Lithografien von Künstlern mit Beeinträchtigung die Korridore und Zimmer.



→ HOTELIER: **Welches sind die grössten Herausforderungen in Ihrem Berufsalltag?** WÜRSCH: Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern und ihre Sorgen: Ich muss immer wieder Distanz einnehmen, damit ich diese schwierigen Geschichten nicht zu stark an mich heranlasse. Von jedem Mitarbeiter habe ich ein Dossier mit seiner Krankheitsgeschichte. Ich habe mir angewöhnt, diese Dossiers nicht mehr zu lesen. Dadurch sehe ich nicht die Krankheit, sondern den Menschen. Die Zusammenarbeit mit dem Team ist ebenfalls anspruchsvoll. Leute aus dem Sozialwesen und Leute aus der Hotellerie ticken eben unterschiedlich. So ist es meine Aufgabe, zwischen den beiden Lagern zu vermitteln. Team-Pflege ist für mich, wie wohl in jeder Führungsposition, eine grosse Aufgabe. Hier ist mir diese jedoch besonders wichtig. Denn wenn es uns vom Kern-Team gut geht, geht es unseren Mitarbeitern gut. Und wenn es uns allen gut geht, dann geht es auch dem Gast gut. In so einer Stimmung arbeiten die Mitarbeiter gerne und machen ihre Arbeit sorgfältig. Dadurch kommt der Gast wieder. Diese Atmosphäre ist schlussendlich das Erfolgsgeheimnis, damit die Zahlen stimmen.

HOTELIER: **Und die stimmen ja sehr gut...** WÜRSCH: Ja, wir haben das Glück, eine Auslastung von 70 Prozent zu haben. Mit Sicherheit ist die gute Atmosphäre ein entscheidender Erfolgsfaktor. Zudem habe ich den Anspruch, dass wir täglich unser Bestes geben. Im Weiteren bietet das Hotel Dom ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis, eine gute Lage und ein spannendes Kunstkonzept, das in Zusammenarbeit mit der Kuratorin Monika Jagfeld vom «Museum im Lagerhaus» hier in St. Gallen umgesetzt wurde – und nicht zuletzt das soziale Engagement des Hauses. Dieses Paket scheint den Gästen zu entsprechen.

HOTELIER: **Sie arbeiten nun acht Jahre hier im Hotel Dom. Was schätzen Sie an Ihrer Aufgabe ganz besonders, und was würden Sie am meisten vermissen?**

WÜRSCH: Ich schätze meine Mitarbeiter sehr. Sie sind so erfrischend. Wir begegnen uns täglich auf eine gute und respektvolle Art und Weise. Sie sind echt, direkt und zeigen ihre Gefühle ungefiltert. Und das macht sie so sympathisch. Das gibt mir eine Menge Energie. Zudem mag ich die Herausforderungen, die uns der Alltag stellt. Beispielsweise die kommende Eröffnung der «Wäscherei am Dom» am Ende der Gasse. Im Weiteren ist es mir ein Anliegen, das Konzept mit seinen sozialen Werten und Gedanken weiterzuentwickeln und im Hotel umzusetzen. Vermissen würde ich die Ehrlichkeit, Herzlichkeit, den Humor und das Lachen meiner Mitarbeitenden. ←



---

«Ich schätze meine Mitarbeiter sehr. Sie sind so erfrischend. Wir begegnen uns täglich auf eine gute und respektvolle Art und Weise. Sie sind echt, direkt und zeigen ihre Gefühle ungefiltert.»

---