Über sich selbst hinauswachsen

Hotelfachfrau Sura Grätz mag das Gefühl der Zufriedenheit nach besonders fordernden Tagen.

Sura Grätz an der Rezeption
Foto: Aileen Schönwolf

„Das war Adrenalin pur, ein unvergleichliches Feeling“, beschreibt Sura Grätz ihren ersten Ausbildungstag im Bilderberg Bellevue Hotel Dresden. Die damals 17-Jährige, die zuvor nicht mal als Kundin mit dem Hotelwesen zu tun gehabt hatte, war überwältigt von der Atmosphäre. „Nachdem ich in der 10. Klasse in einer Chocolaterie gekellnert hatte, wollte ich eigentlich Restaurantfachfrau werden. Der Beruf der Hotelfachfrau erschien mir dann aber noch vielfältiger.“ Zwar hätten Bekannte sie vor der Abend- und Wochenendarbeit gewarnt, doch für Sura Grätz ist das nur eine Frage der Anpassung: „Natürlich gibt es Momente, in denen ich lieber mit Freunden feiern würde. Doch dafür kann ich einkaufen gehen, wenn die Läden leer sind.“

Zu Beginn des ersten Lehrjahres habe vor allem das Thema Frühstück eine große Rolle gespielt: Sura musste das Buffet betreuen, servieren und abräumen – und in einer Zwischenprüfung sogar nachweisen, dass sie zum Beispiel eine Quarkspeise von der Zutatenplanung bis zur Präsentation kreieren kann. „Im Housekeeping habe ich dann einen Blick für hundertprozentige Sauberkeit an Stellen entwickelt, wo der Laie gar nicht hinschaut.“

Im zweiten Jahr, so Human Relations Manager Lisa Barz, erhalten die Azubis unter anderem Einblick in die Speisen- und Getränkelehre, ins Marketing und in die Arbeit an der Rezeption. Sura Grätz erinnert sich zudem gern an ein ganz besonderes Erlebnis: Im Rahmen eines Austauschprogramms des Berufsschulzentrums für Gastgewerbe Ernst Lößnitzer Dresden, wo sie den theoretischen Teil ihrer Ausbildung absolviert, durfte sie einen Monat lang in Frankreich arbeiten und lernen.

Neben der Prüfungsvorbereitung stand im Abschlussjahr beispielsweise Personalplanung im Bereich Etage auf dem Programm. Während die Azubis dann üblicherweise noch ein imaginäres Hotel entwerfen und eine größere Veranstaltung ausrichten, konnte Sura die Ausbildung vorzeitig beenden und an der Rezeption einsteigen. „In den ersten Monaten habe ich nachts sogar von der Arbeit geträumt“, berichtet die heute 22-Jährige. „Es ist so viel auf mich eingestürmt – schließlich steht man den unterschiedlichsten Menschen gegenüber.“

Mit Politikern und Unterhaltungs-Promis müssen die Bellevue-Mitarbeiter ebenso umgehen können wie mit Geschäftsreisenden und Touristen, die nach anstrengender Reise mitunter schon bei der Ankunft „auf Brass“ sind. „Dann heißt es, freundlich zu bleiben, einen kühlen Kopf zu bewahren und manchmal über sich selbst hinauszuwachsen.“ Doch gerade ein überstandener Megastress-Tag hinterlasse oft ein „Bombengefühl“ der Zufriedenheit.

Inzwischen hat Sura auch in der Reservierung ausgeholfen und große internationale Busgruppen betreut; seit Oktober arbeitet sie im Tagungsgeschäft. „Ich möchte mich immer weiterentwickeln“, sagt sie. „Und ich finde es schön, dass das hier im Haus möglich ist.“

Birgit Hilbig

Messe-Tipp

› Das Bilderberg Bellevue Hotel Dresden präsentiert sich am Dehoga-Gemeinschaftsstand E 19 in Halle 1.

(c) Sächsische Zeitung alle Rechte vorbehalten Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.