



Bar-, Wein- und Stilkunde via Blended Learning



e/t/s didactic media und Accor entwickeln E-Learning-Szenarien für Hotel-Services

Seit Anfang Juli 2010 hat die Accor Hotelgruppe ein ganz besonderes Angebot für seine Mitarbeiter: Zusammen mit den Bildungsexperten der e/t/s didactic media wurden Blended Learning-Lösungen in den Bereichen Bar-, Wein- und Stilkunde entwickelt. Alle Lerneinheiten sind modular aufgebaut und mit Bildern aus der Accor-Welt illustriert. Zudem bedienen sie das breite Markenportfolio der Hotelgruppe und decken die Ansprüche von 2-Sterne-Häusern wie die Etap- oder Ibis-Hotels ebenso ab wie die der Sofitel-Luxushotels.

Ziel der Lernstrecke ist es, den Barkeepern und Servicemitarbeitern die nötigen Fach- und Kommunikationsfähigkeiten mitzugeben, um den Kunden auf Augenhöhe begegnen zu können. „Durch die enge Verzahnung von Fachwissen mit Verhaltenstraining sowie die Verknüpfung mit der konkreten Anwendung im Arbeitsalltag sind wir dem einen Schritt näher gekommen,“ erklärt Petra Engstler-Karrasch, Projektleiterin bei der e/t/s didactic media. Auch wenn es wegen der kurzen Laufzeit noch keine Evaluation des Projekts gibt, ist sich Simon Knatz, Projektverantwortlicher seitens Ac-

cor, sicher. „Die Lernstrecken können sich auf jeden Fall sehen lassen.“

Die Accor Hotelgruppe setzt in der hausinternen Akademie bereits seit mehreren Jahren E-Learning für die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter ein. Bisher beschränkte sich das aber vor allem auf fachliche Trainings in Bereichen wie dem Verkauf. Die neuen Lösungen gehen weit darüber hinaus.

Schon während der Bearbeitung der Online-Einheiten werden die Mitarbeiter aktiv in den Lernprozess eingebunden. Barkeeper erstellen sich zum Beispiel gleich ihren eigenen Barguide zusammen, Teilnehmer des Weinseminars bereiten gezielt Fragen und Herausforderungen für die im Anschluss in Präsenz stattfindende Weinprobe vor.

Nachdem sie den Online-Teil erfolgreich abgeschlossen haben, erhalten die Teilnehmer ein ‚Verkostungskit‘ mit verschiedenen Weinen und Fragebögen. Darin halten sie ihre Ergebnisse fest, beispielsweise dazu, welche Noten sie aus den Weinen herauschmecken oder zu welchen Gerichten sie diese empfehlen würden. „Das wird dann ausgewertet

und die Teilnehmer erhalten ihr individuelles Feedback“, so Knatz. „So bekommen unsere Mitarbeiter neben fundiertem Fachwissen zu Anbaugebieten und Co. ein Gefühl für Weine und können mit unseren Gästen entsprechend umgehen.“

Herausforderung Markenvielfalt

Die Accor Hotelgruppe umfasst in Deutschland insgesamt 313 Hotels mit über 7.800 Mitarbeitern. Dabei unterscheidet sie zehn verschiedene Marken von null bis fünf Sterne. Die jeweilige Klassifikation schlägt sich sowohl im Angebot der Häuser als auch in den Ansprüchen an das Service- und Kundenverhalten der Mitarbeiter nieder. Zwar hat jeder Gast die gleichen Grundbedürfnisse, doch variieren deren Ausprägungen im Detail.

„Unsere Gäste möchten verstanden werden und erwarten guten Service“, so Knatz. „Im Ibis-Hotel sind die Ansprüche, die ein Gast an uns stellt, aber doch andere als im Sofitel.“

Die Herausforderung bestand also darin, Lernprogramme zu entwickeln, die



Per E-Learning lernen angehende Barkeeper bei Accor ihr Handwerkzeug kennen



Wenn's mal stressig wird: Verhaltensguide für die Rush-hour

allen Mitarbeitern gerecht werden. „Daher sind die Lösungen so gestaltet, dass jeder Teilnehmer sich genau das herausziehen kann, was für ihn wichtig ist“, erläutert Engstler-Karrasch.

Das passe auch zur Unternehmensphilosophie der Accor Hotelgruppe, wie

Knatz hinzufügt. „Wir geben kein fixes Verhaltensprotokoll vor, unsere Mitarbeiter sollen eigenständig das situationsabhängig richtige Verhalten finden. Dazu müssen wir ihnen natürlich das nötige Werkzeug an die Hand geben und ihnen vermitteln, welcher Sinn hinter ihrem Tun steckt.“

In den Lösungen, die wir mit der e/t/s didactic media entwickelt haben, ist uns das gut gelungen.“ Genau deshalb sei auch die Entscheidung für den Dienstleister gefallen: „Sie brachten neben dem technischen auch das nötige didaktische Know-how sowie die notwendige Flexibilität mit.“



Europas führender Technologie- und Serviceanbieter für Advanced Learning und Content Solutions

Learning Management System CLIX	Authoring Tools LECTURNITY POWERTRAINER	Electronic Performance Support System LIVECONTEXT	Services CONTENT CONSULTING
---	---	---	---------------------------------------

Passion for Learning!

Gerne geben wir Ihnen einen tiefergehenden Einblick in unsere Produkte und Leistungen. Interesse? Kontaktieren Sie uns unter Telefon: +49 681 9476-0 oder per Mail unter info@im-c.de | www.im-c.de

Auf die richtige Mischung kommt es an

Das Q-Magazin sprach mit Petra Engstler-Karrasch und Simon Knatz über Blended-Learning in der Hotellerie

Q Wie sieht bzw. sah eine traditionelle Qualifizierung im Bereich Bar-, Wein- und Stilkunde bisher aus?

Engstler-Karrasch: Qualifizierung in diesen Punkten fand bislang punktuell und bei Bedarf direkt in den Häusern statt, übergreifende Konzepte sowie E-Learning-Einheiten o.ä. gab es nicht. Dass damit schon aufgrund unterschiedlicher Dienstpläne nie alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für die die Themen relevant gewesen wären, erreicht werden konnten, versteht sich von selbst.

Simon Knatz: Je nach Bedarf wurden in einem Veranstaltungshotel Präsenztrain-

gen“ zu geben, vielmehr dienen die Einheiten im Schwerpunkt der persönlichen Reflektion und Weiterentwicklung. Die MitarbeiterInnen sollen angeregt werden, am eigenen Serviceverhalten, Auftreten und ihrem Image zu arbeiten.

Q Wie ist der eLearning-Teil konzipiert? Individuelllernen oder Gruppenlernen? Stehen Tele-Coaches für die Begleitung der Teilnehmer zur Verfügung?

Engstler-Karrasch: Da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Accor-Group nahezu alle komplett unterschiedliche Arbeitszeiten haben, ist die Bearbeitung der Lernprogramme selbst als Individuelllernen mit einem Schwerpunkt auf der Erstellung persönlicher Guides, Checklisten etc. konzipiert. Dem Austausch in der Gruppe wird in den Selbstlernphasen ergänzenden Präsenzworkshops ausgiebig Rechnung getragen, stehen dort Erfahrungsaustausch, gegenseitiges Vor- und Nachmachen etc. im Vordergrund.

Q Wie sind Sie didaktisch-methodisch den unterschiedlichen Ansprüchen der Gäste der verschiedenen Mar-

ken der Accor Hotelgruppe gerecht geworden? Gibt es ganz unterschiedliche Lernprogramme oder eine Basislerneinheit mit markendifferenzierten Zusatzmodulen?

Engstler-Karrasch: Da die Lernprogramme keinen dezidierten Weisungscharakter haben, sondern in erster Linie der persönlichen Reflektion bezogen auf die jeweils individuelle Arbeitssituation in einem der unterschiedlichen Markenhotels der Accor Group dienen, konnte auf eine Differenzierung nach den Marken weitgehend verzichtet werden. Sehrwohl finden die MitarbeiterInnen aber ergänzende Unterlagen wie markenspezifische Profilbeschreibungen, Produkti-Infos etc. integriert in den Lernprogrammen vor.

Q Worin liegen die Vorteile dieses auf Blended Learning basierenden Qualifizierungskonzeptes? Geringere Kosten, bessere Effizienz, höhere Flexibilität? Oder ganz andere wichtige Kriterien?

Engstler-Karrasch: Wichtigstes Kriterium ist sicherlich die Verfügbarkeit der Selbstlerneinheiten unabhängig von Ort und Zeit, da damit trotz Schichtdienst und unterschiedlicher Frequenz in den Häusern über den Tages- und Abendablauf damit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit besteht, passend zu den zeitlichen und regionalen Gegebenheiten am jeweiligen Arbeitsplatz an der Qualifizierung teilzunehmen. Weiteres Kriterium ist sicherlich die inhaltliche Flexibilität dahingehend, dass für die verschiedenen Berufsgruppen innerhalb der Hotels, die mit dem Blended-Learning-Konzept angesprochen werden, die einzelnen Teile der Qualifizierung unterschiedlich stark relevant sind. Auch dies lässt sich im Selbstlernenteil durch die digitale Bereitstellung und die bewusst gewählte Form des Individuelllernens für diese Phase einfach und effizient realisieren.

Q Bar-, Wein- und Stilkunde unterliegen Trends und sind ständig im Wandel. Ist aus Ihrer Sicht ein "digitales Weiterbildungskonzept" im besonderen Masse geeignet, um auf dynamisch sich verändernde Lerninhalte rechtzeitig reagieren zu können?

Engstler-Karrasch: Sicherlich, zumal sich damit nicht die Weiterbildungsabteilung in jedem der vielen einzelnen Häuser mit der didaktischen Aufbereitung von Neuerungen etc. auseinandersetzen muss, hier bringt eine zentrale Entwicklung und Bereitstellung zum einen klare Geschwindigkeits- aber auch Kostenvorteile.

Q Wie geht es weiter, wenn die Evaluierung zu positiven Ergebnissen kommt?

Engstler-Karrasch: Nun, die nächsten Themen stehen eigentlich schon fest. Auch hier wieder eine „bunte Mischung“ aus fachlichem Know How, das die MitarbeiterInnen in ihrer täglichen Arbeit mit den Gästen schon alleine durch die fachliche Sicherheit, die sie durch die Qualifizierung gewinnen, weiterbringt sowie Verhaltenstrainings für die Bereiche, in denen eine laufende Optimierung durch persönliche Reflektion und Tipps besonders wichtig ist. ■



Petra Engstler-Karrasch,
Projektleiterin bei der
e/t/s didactic media



Simon Knatz,
Projektverantwortlicher,
Accor Hotelgruppe

nings zu den entsprechenden Themen durchgeführt, zu denen sich die Mitarbeiter aus den einzelnen Hotels anmelden konnten. Zudem ist gerade in der Hotellerie das Lernen von Kollegen und Vorgesetzten während der Arbeit elementar.

Q Wodurch kam es zu der Idee, für verhaltensintensive Bereiche wie Bar-, Wein- und Stilkunde, in denen der Gast im Mittelpunkt steht, auf Blended Learning-Konzepte zu setzen?

Engstler-Karrasch: Unbedingte Dienstleistungsorientierung bei gleichzeitiger Möglichkeit, die Individualität als MitarbeiterIn zu leben, ist eine Maxime in der gesamten Accor-Group, die auf der einen Seite eine hohe Identifikation der MitarbeiterInnen sowie ein sehr persönliches Miteinander mit den Gästen fördert, zum anderen aber einen ständigen Spagat für die Führungskräfte und MitarbeiterInnen darstellt. Zielsetzung des Blended-Learning-Konzeptes ist also nicht, „Anweisun-