

# Hotels mit Sinn fürs Sinnvolle

Eine neue Art von Hotelbetrieben kümmert sich verstärkt um die eigenen Mitarbeiter und versteht sich als Drehscheibe zwischen Grätzel und Gast. Wir haben uns drei dieser Konzepte angesehen und mit den Ideengebern über deren Erfahrungen gesprochen.

Sascha Aumüller



Wer mit offenen Augen durch die touristische Landschaft geht, stößt in jüngster Zeit häufiger auf einen neuen Typus von Hotel. Dieser Hotel-Typus versteht sich in erster Linie als sozialer Ort, achtet besser auf seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und gibt sich nicht länger als isolierter touristischer Raum, sondern als integrativer Bestandteil eines Grätzels oder eines Dorfes. Das geschieht nicht aus purem Altruismus. Vielleicht lassen sich dadurch in Zeiten akuten Fachkräftemangels einfacher Menschen finden, die wieder im Tourismus arbeiten wollen. Manche Hoteliers versuchen mit ihren Konzepten aber auch einen für die Zukunft tragfähigeren Tourismus zu finden.

Auf der Suche nach solchen Herbergen stößt man gleich einmal auf Magdas Hotel, das nun in einem ehemaligen Priesterwohnheim im dritten Bezirk, Wien-Landstraße, residiert und dort seine Pionierarbeit fortsetzt. Das Wiener Konzepthotel, das die Caritas 2012 für Menschen mit erschwertem Zugang zum Arbeitsmarkt gründete, ist erst kürzlich von seinem alten Zuhause im Prater in die Ungargasse gezogen. Ganz oben an der Fassade prangt ein schnörkelloses christliches Kreuz, ganz unten ein buntes Schaufenster mit rot-weißer Markise. In seiner neuen Bleibe wirkt Magdas Hotel im zarten Alter von zehn Jahren fast schon erwachsen. Zum Glück eben nur fast.

## Im Wimmelbild

Fenstergucker können am Morgen vom Gehsteig durch die sanft ausgeleuchtete Auslage in den Frühstücksraum schauen – und eventuell beobachten, wie Gabriela Sonnleitner an einem Freitag im Dezember wie in einem Wimmelbild herumschwirrt. Die Chefin des Magdas zeigt an jenem Tag einem jungen Mitarbeiter, wie er das Tablett halten muss, damit die Wiener Melange nicht auf dem Berliner Gast landet. „Klar läuft noch nicht alles rund“, sagt Sonnleitner, nach den ersten Wochen des Vollbetriebs in der Ungargasse. Aber die Magdas-Gäste hätten ohnedies mehr für ungekünstelte Freundlichkeit übrig als für kühle Perfektion. Ohne zu patzen, mit einem strahlenden Lächeln, stellt der junge Mann das Kaffeehäferl dann auch auf unserem Tisch ab.

An der grundsätzlichen Ausrichtung des Hotels hat sich am neuen Standort nichts geändert. Viele anerkannte Geflüchtete aus aller Welt werden hier ausgebildet. Elf Nationen arbeiten im Hotel, auf den Gängen hört man gut 20 Sprachen. Manche der gut 40 Beschäftigten sind nur für wenige Stunden pro Woche im Job, der Nachtportier dagegen ist

72 Jahre alt und arbeitet zwei Nachtschichten pro Woche, weil er Freude daran hat. „Unsere Welt ist in Bewegung, und dieses Hotel ist ein Spiegelbild dafür“, sagt Sonnleitner. Sie ist davon überzeugt, dass aufrichtige Freundlichkeit kleinere Ungenauigkeiten im Service immer wettmachen kann. Viele Menschen in einem Hotelbetrieb erforderten eben viel Koordination. „Die meisten aus dem Team kommen aus Ländern, in denen Gastfreundschaft und Respekt einen hohen Stellenwert besitzen“, sagt sie. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen respektvoll zu behandeln reiche oft trotzdem nicht aus, um qualifizierte Fachkräfte zu finden. „Wir kämpfen genauso mit dem Fachkräftemangel. Wer bei uns arbeitet, muss auch interkulturell empathisch sein. Die Anforderungen sind also noch höher“, erklärt die Hotelchefin.

Im Grätzel verwurzelt fühlt sich das Team von Magdas schon jetzt. Als noch nicht alle Bauarbeiten abgeschlossen waren, sei eine alte Dame immer wieder mit dem Rollator vor der Auslage auf und ab gefahren, mit der vorfreudigen Frage, wann sie hier endlich zu Mittag essen könne. Nun kommt sie ebenso zum Lunch wie andere, die in der Umgebung wohnen oder arbeiten. Für die Landstraße Bürger habe man extra ein paar Fleischgerichte auf die ursprünglich rein vegetarisch konzipierte Mittagskarte nehmen müssen, erklärt Sonnleitner schmunzelnd. „Unser Ziel ist, das verlängerte Wohnzimmer des Bezirks zu werden“, sagt Sonnleitner über das neue Magdas.

Die Sache mit dem verlängerten Wohnzimmer wird 400 Kilometer weiter westlich im Tiroler Obsteig überraschend ähnlich gesehen. Freilich handelt es sich bei dem sozialen Raum um eine betagte Gaststube. Die ist im „Stern“, wie das 500 Jahre alte und zum Familienhotel umgewandelte Wirtshaus heißt, immer auch „zweite Stube“ für die Menschen im Dorf geblieben. Obwohl nun vor allem eine urbane Klientel ins Hotel auf dem Mieminger Plateau kommt, verlor das Wirtshaus nie seine ursprüngliche Funktion als dörflicher Treffpunkt.

## Einheimische im Käfig

René Föger, dem kosmopolitischen Chef des Hauses, lag von Anfang daran, dass das alles ohne Zwang miteinander oder wenigstens nebeneinander passieren kann. „Wenn ich reise, möchte ich auch nicht andere Menschen in ihrer Heimat zu etwas zwingen, das nicht zu ihnen passt“, sagt Föger. Etwa wenn künstliche Welten für Touristen geschaffen und Einheimische „wie im Käfig vorgeführt“ würden. Das gelte für ein Dorf am Amazonas genauso wie für eines in Tirol.

Vor kurzem eröffnete Föger in seinem Hotel eines der ersten Öko-Hallenbäder. Bauen ließ er es zwar auch für seine Gäste, aber nicht in erster Linie. Der Hotelier hat sich schlichtweg schwergetan, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden, weil die Auslastung ungleich verteilt war. In den Ferien war das Haus voll, dazwischen oft leer. Die Unzufriedenheit der Beschäftigten war demnach Ursache für die Planung eines Hallenbads, das über alle Saisonen hinweg Gäste bringt. Allerdings hat Föger den Bau lange nicht realisiert, weil er ihn mit seinem ökologischen Gewissen nicht vereinbaren konnte.

„Ein Schwimmbad ist immer eine ökologische Sünde“, sagt er. Deshalb wurden beim Bau so viele natürliche Materialien und Recyclingprodukte verwendet wie möglich. Um keinen zusätzlichen Strom zu verbrauchen, gibt es nun eine riesige Fotovoltaikanlage auf dem Hoteldach, und die gesamte Haustechnik wurde getauscht. Durch Wärmerückgewinnungen verbraucht das Haus sogar weniger Wärmeenergie als vorher. Nur gegen die Wasserverschwendung ließ sich kein Mittel finden. Also öffnete der Hotelier sein Bad für alle im Ort und sogar für Gäste von Pensionen in der Umgebung, damit möglichst viele von seiner Anlage profitieren. „Auf diese Weise erfahre ich Loyalität – von Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern und Gästen“, sagt Föger.

Loyalität ist ein gutes Stichwort, wenn es um das Herbergskonzept des 2021 eröffneten Henriette Stadthotel geht. Wir befinden uns wieder in Wien, genauer in der Praterstraße, am Standort des früheren Hotels „Das Capri“. Den neuen Namen „Henriette“ hat das Hotel von jener Frau geerbt, die ein paar Häuser weiter ein unkonventionelles Leben führte. Als Sängerin und Mutter von sieben unehelichen Kindern heiratete Henriette 1862 den Walzerkönig Johann Strauss.

Nachdem Verena und Georg Pastuszyn das Capri von der Familie übernommen hatten, verwandelten sie es in das erste Gemeinwohl-Hotel der Stadt. Ihr Hotelkonzept basiert auf der Gemeinwohl-Ökonomie, einer Reformbewegung für anderes Wirtschaften. Menschenwürde, Solidarität, ökologische Nachhaltigkeit, soziale Gerechtigkeit spielen dabei eine zentrale Rolle – und auch auf wertschätzende Sprache wird Wert gelegt.

Das Hotelierspaar duzt alle Mitarbeitenden. Das soll Kommunikation auf Augenhöhe symbolisieren, aber nicht weniger Respekt oder gar fehlende Professionalität bedeuten. Auch in den beschreibenden Namen der offenen Stellen, die das Haus auf der eigenen Website ausschreibt, spiegelt sich eine spezielle Sprache wider: Front Office Manager heißen im

Henriette „Head of Gästebegeisterer“, das Housekeeping wird als „Wohlfühlexperte“ bezeichnet. Weil schöne Etiketten aber noch keinen wertvollen Inhalt kennzeichnen, passiert auch Handfestes: Laut dem öffentlich einsehbaren Gemeinwohl-Bericht arbeiten 30 Menschen aus sechs verschiedenen Nationen in dem Stadthotel, 38 Prozent von ihnen erhalten mehr Gehalt, als im Kollektivvertrag festgeschrieben ist. Angeboten werden zahlreiche Arbeitszeitmodelle, um Überstunden zu vermeiden, sowie Weiterbildungsmöglichkeiten.

## Gut gemacht

Auf Augenhöhe mit allen zu arbeiten heißt für die Pastuszyns auch, ein gemeinsames Mittagessen mit allen im Team, die das wollen. Oder dass man einander explizit mitteilt, wenn etwas gut gemacht wurde. Das geschieht unter anderem über eine App für die interne Kommunikation. In der Gruppe „Gut gemacht“ kommen locker 1000 lobende Posts pro Jahr zusammen.

Konkret umgesetzt wird der Gemeinwohl-Ansatz mittels einer Bilanz, die als Messwerkzeug und Reportingverfahren konzipiert ist. 2019 hat das Hotel seine erste Gemeinwohl-Bilanz erstellt und die österreichischen Arbeitgeber-Standards aus eigenem Antrieb um fast 40 Prozent übertroffen. Danach hat das Haus in der Branche und darüber hinaus viel Aufmerksamkeit bekommen, unter anderem sah sich eine Delegation der Fraunhofer-Gesellschaft das Hotelkonzept an. „Wir haben dadurch viel Bewerbungen bekommen von Menschen mit sehr guter Qualifikation. Einfach deshalb, weil ihnen das Konzept aufgefallen ist und sie Teil davon sein wollen“, sagt Georg Pastuszyn.

Dass das Haus im Grätzel stark verwurzelt ist, ergibt sich auch durch die Lage: Die Hofzimmer blicken auf umliegende Wohngebäude und den Wiener Alltag, vor den straßenseitigen Zimmern spielt sich das quirlige Stadtleben des zweiten Bezirks ab. Das Prinzip des Agierens auf Augenhöhe gilt auch für die Lieferantinnen und Lieferanten. So kommen satte 95 Prozent der Lieferantinnen und Dienstleister aus der Region, 85 Prozent der verwendeten Lebensmittel sind regional. Regional ist folglich auch das, was an die Gäste weitergegeben wird. Schon jetzt gibt es persönliche Sightseeing-Tipps von der Hotel-Crew. „Überdies arbeiten wir an kuratierten Empfehlungen, einer Art Reiseführer für das Grätzel“, sagt Georg Pastuszyn.

Das Viertel sei durch die Pandemie eher zusammengerückt und gemüthlicher geworden. Auf der Praterstraße herrsche eine neue Langsamkeit – und mehr Aufmerksamkeit für die eigene Umgebung.

**„Wir haben mehr Bewerbungen bekommen, weil unser Konzept aufgefallen ist.“**

Georg Pastuszyn,  
Inhaber Henriette Stadthotel

**„Unsere Welt ist in Bewegung, und dieses Hotel ist ein Spiegelbild dafür.“**

Gabriela Sonnleitner,  
Leiterin Magdas Hotel