

## Praxisbeispiele

Danube Hotel-Betriebsgesellschaft mbH - Hotel Intercontinental, Wien

### Maßnahme

Cultural Awareness Training

### Ausgangslage

Diversity Management ist in einem internationalen Umfeld naturgegeben besonders wichtig- Vielfalt unter MitarbeiterInnen spiegelt die Vielfalt der Gäste des Hotels wieder. Diversity Management ist Teil unseres "Responsible Business", das als eine DER 4 Unternehmenssäulen in Strategie und Wertesystem fest verankert ist. Wenn Diversity erfolgreich sein soll, dann benötigt es wertschätzenden Umgang miteinander und Regeln dafür. Die MitarbeiterInnen im Haus kommen aus bis zu 30 verschiedenen Nationen. Dies wird als Bereicherung empfunden, da auch die Klientel so international ist und das Verständnis für verschiedene Kulturen und Menschen uns als Unternehmen erfolgreich macht. Einen der Zugänge zur Steigerung des interkulturellen Verständnisses bildet der Trainingsbereich.

### Beschreibung der Maßnahme

Das Cultural Awareness Training ist ein ganztägiges Training, in dem den MitarbeiterInnen sich mit den verschiedenen Kulturen unserer Welt beschäftigen. Wir arbeiten Unterschiede heraus und finden Gemeinsamkeiten. Auch lernen wir, die interkulturellen Bedürfnisse in unseren Arbeitsablauf zu integrieren, um unseren Gästen hochprofessionellen Service bieten zu können. Das Training beginnt mit einem gemeinsamen japanischen Frühstück. Als Co-TrainerIn werden immer wieder KollegInnen aus unterschiedlichsten Ländern engagiert, die das Lernen unterstützen, indem sie über Spezielles aus ihrer Heimat berichten. Begleitet wird die Trainingsmaßnahme durch umfangreiche interne Kommunikation und Aufklärung (z.B. Info über die Hintergründe von unterschiedlichen Festtagen/-wochen wie Ostern, Ramadan, spezielle Länderküche im Mitarbeiterrestaurant etc.) und positive Besetzung des Themas Vielfalt durch Einbindung in Mitarbeitererevents & -feste. Im Mitarbeiterrestaurant ist zB ein großer Holzbaum angebracht ("Wissensbaum"), auf dem jede/r MitarbeiterIn ein Apfel befestigen kann, auf dem die speziellen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Hobbies stehen. Damit wird die existierende Vielfalt auch bunt und stolz dargestellt und der Austausch untereinander pro-aktiv gefördert.

## **Implementierung/Umsetzung**

Das Training zählt durch seine Praxisnähe zu den beliebtesten Weiterbildungsangeboten im Hotel und wird mehrmals im Jahr angeboten. Die Teilnahme steht allen MitarbeiterInnen offen, neue KollegInnen sind angehalten, daran teilnehmen. Durch die Vielfalt in der Belegschaft muss man, um das Miteinander positiv zu gestalten jede Chance nutzen, um das Thema "Diversity" positiv zu besetzen und mit Stolz auf die Vielfalt unter den MitarbeiterInnen schauen. Besonders bewährt hat sich der Einsatz von Co-TrainerInnen, die stolz über die Besonderheiten Ihrer Kultur berichten und ihr Wissen und ihre Erfahrung mit den KursteilnehmerInnen teilen.

## **Effekte & Nutzen**

Zielorientiertes Diversity Management ist im Umfeld der internationalen Hotellerie sowohl auf MitarbeiterInnen- wie auch auf Gästeseite unerlässlich – die Vielfalt unter MitarbeiterInnen spiegelt die Vielfalt der Gäste wider. Mit dem Training wird der Stolz auf die eigene Herkunft größer, das Verständnis für unterschiedliche Kulturen gestärkt, der Umgang miteinander positiv gestaltet und Diversität als absolut positives Element, das letztlich auch zum Geschäftserfolg beiträgt, gesehen.

## **Slogan (Zitat)**

In der Vielfalt zeigt sich, dass die Unterschiede zwischen uns Menschen gar nicht so gross sind wie wir meinen. (Marietta Rauch-Janiöcker, Trainerin)

## **Kontaktinformationen**

**Website**                      [www.ihg.com](http://www.ihg.com)  
   [www.vienna.intercontinental.com/jobs](http://www.vienna.intercontinental.com/jobs)