

Ausbildungsneuordnung
Hotelfachfrau / -mann
Kauffrau /-mann für
Hotelmanagement



Kommend von einem Konzeptpapier des Dehoga – durfte ich ab dem Frühjahr 2014 Teil des Prozesses der Neuordnung sein
2014 – das ist doch dann alles veraltet – könnte man sagen, aber sehen Sie es wie auf diesem Bild.

Wir sind durch einen langen Prozess gegangen und haben uns durch
Ausbildungsinhalten, Prüfungsinhalten und Prüfungsmöglichkeiten gearbeitet – die
Berufsspezifisch, Zukunftsorientiert und Realistisch sind.

Bildquelle: Ingenieur.de



Dabei zu beachten gewesen ist die Vielfalt an Ausbildungsbetrieben vom Einzelhotel bis Kettenhotel, vom Economy Hotel Garni bis Luxus Hotel mit Restauration, Tagungsmöglichkeiten und weiteren Outlets.

Die Sozialpartner Dehoga, NGG und die IHK als Verordnungsgeber und verantwortliche Stelle mussten eine gemeinsame Linie festlegen und Rahmenbedingungen finden bevor das Verfahren offiziell starten konnte.

Bildquellen: MotelOne Website, Grand Elysee Webseite, Landhotel Bauernwald, Dehoga & NGG



Die Besetzung des Gremiums der Experten zur Neuordnung bildete die Vielfalt der Branche ab und ließ damit Raum für – spannende und teilweise anstrengenden – Diskussionen zur bestmöglichen Neuordnung.

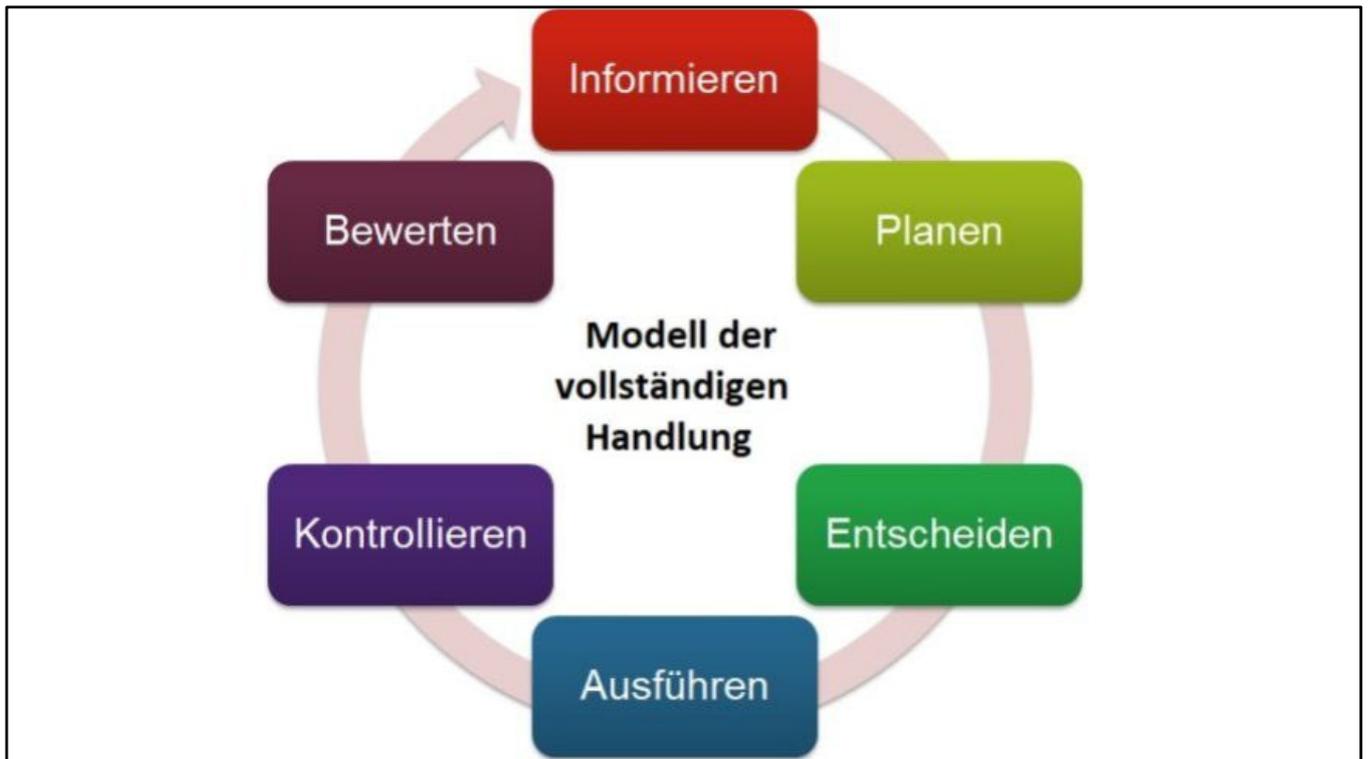
Positiv hervorheben möchte ich die Zusammenarbeit zwischen Sozialpartnern, moderiert vom BIBB.

Ohne Menschen wie Sandra Warden, die so leidenschaftlich für die Grundwerte der Neuordnung gekämpft haben und Arbeitnehmer und Arbeitgeber an einen Tischen brachten, würden wir wahrscheinlich noch heute um die Grundlagen einer möglichen Neuordnung diskutieren.

Trotz dessen wir uns nur einmal im Konferenzraum treffen konnten, haben eine positive und zielgerichtete Arbeitsatmosphäre erlebt.

Konsense wurden gefunden, auch wenn sie zwischendurch deutliche Erklärungen einzelner Positionen bedurften und auch dem ein oder anderen eine gewisse Röte ins getrieben haben.

Bildquelle: Scrum



Bei allen Berufsbildpositionen finden Sie die zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse im Sinner einer vollständigen Handlung dargestellt. Die daraus resultierenden, zum Teil sehr langen Positionen sind sehr weit in Abläufe und Prozesse herunter gebrochen. Entsprechend werden in den Umsetzungshilfen die Beschreibungen reduziert, aber so dargestellt sein, dass sie für den einzelnen Betrieb die Möglichkeiten darstellen.



Schärfung der Berufe – ganz wesentlich

Hotelberufe sollen ins Hotel

Restaurant – und Veranstaltungsfachleute in den Bereich Restaurant & Veranstaltung – das haben sie schon immer gemacht, nun benennen wir es auch

Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement werden Spezialisten im Hotel!

Das bedeutet Service & Küchen werden deutlich reduziert, kleine Hotels & Garni können mit gutem Gewissen ausbilden, brauchen keine Ausbildungspartner mehr.

Restaurantlastige Hotels bilden guten Gewissens Restaurant- und Veranstaltungsfachleute aus und wir nehmen Abstand von Hotelfachleuten, die mehr als die Hälfte ihrer Ausbildung im Service gestanden haben.

Bildquelle: Fuchs Gewürze

Fokusthemen Hotelberufe

- Weniger Service
- Weniger Küche

- Fokus auf Hotel
- Fokus auf Prozesse & Technologien

- Ausrichtung auf Revenue- & Channelmanagement
- Ausrichtung auf Marketing & Verkauf



Fokusthemen im Hotel

Reduktion von Service und Küche

Fokus auf Hotelthemen: Empfang, Reservierung, Organisation des Betriebes

Aber auch Prozesse und Technologien – ohne sie zu benennen und damit offen für Betriebe aller Größen – Systeme wie PMS, RMS, Reputation Management sind möglich, aber nicht nötig um auszubilden.

Im Hotel sind Themen der Organisation, Housekeeping & F&B Management stark eingeflossen und bestimmen die Ausrichtung.

Bei den Kaufleuten die Ausrichtung auf kaufmännische Steuerung und kalkulatorische Kontrolle, Qualitäts- und Prozessorientierung sowie Arbeits- und Personalprozesse.

Schwerpunkte neu gesetzt haben wir in den Bereichen:

Revenue & Channelmanagement, diese Bereiche sind erstmalig in der Ausbildungsordnung aufgenommen, sind aber so formuliert, dass jedes Hotel die lehren kann und sie sind in den Lernfeldern der Schule fest verankert.

Zudem unterscheiden sie sich in den beiden Berufen zwischen täglich ausführenden Tätigkeiten und strategisch anzuwendenden und zu planenden Aufgaben.

Im Marketing und Verkauf gehen wir weg von den Blumengestecken auf den Restauranttischen und arbeiten viel mehr an Marktstrategien, Werbemaßnahmen und Berechnungen zu Werbe- und Marketingeinsätzen.

Bildquellen: SRF, BAUR, Gastronomie Journal



Gestreckte Abschlussprüfung

Ein weiterer wesentlicher Punkt der Neuordnung ist die gestreckte Abschlussprüfung. Die bisherige Zwischenprüfung ist ein zahnloser Tiger. – Die reine Anwesenheit reicht um zur Abschlussprüfung zugelassen zu werden.

Angepasst an den Standard der gestreckten Abschlussprüfung, haben wir unsere Prüfungen ebenfalls gestreckt.

Die Abschlussprüfung Teil 1 liegt später als die alte Zwischenprüfung und sie bekommt ein Gewicht von 25% auf das Gesamtergebnis.

Der Zeitraum Abschlussprüfung 1 liegt etwa im Zeitraum von 18 Monaten innerhalb der Ausbildung.

Die Inhalte sind stärker hotelkonzentriert und es wird innerhalb dieser ersten 18 Monate der Ausbildung der Fokus schon auf Hotelempfang und Reservierung liegen müssen. Im Detail zur Aufteilung der Prüfungen später, im Verlauf noch mehr.

Bildquelle: Fotocommunity.com

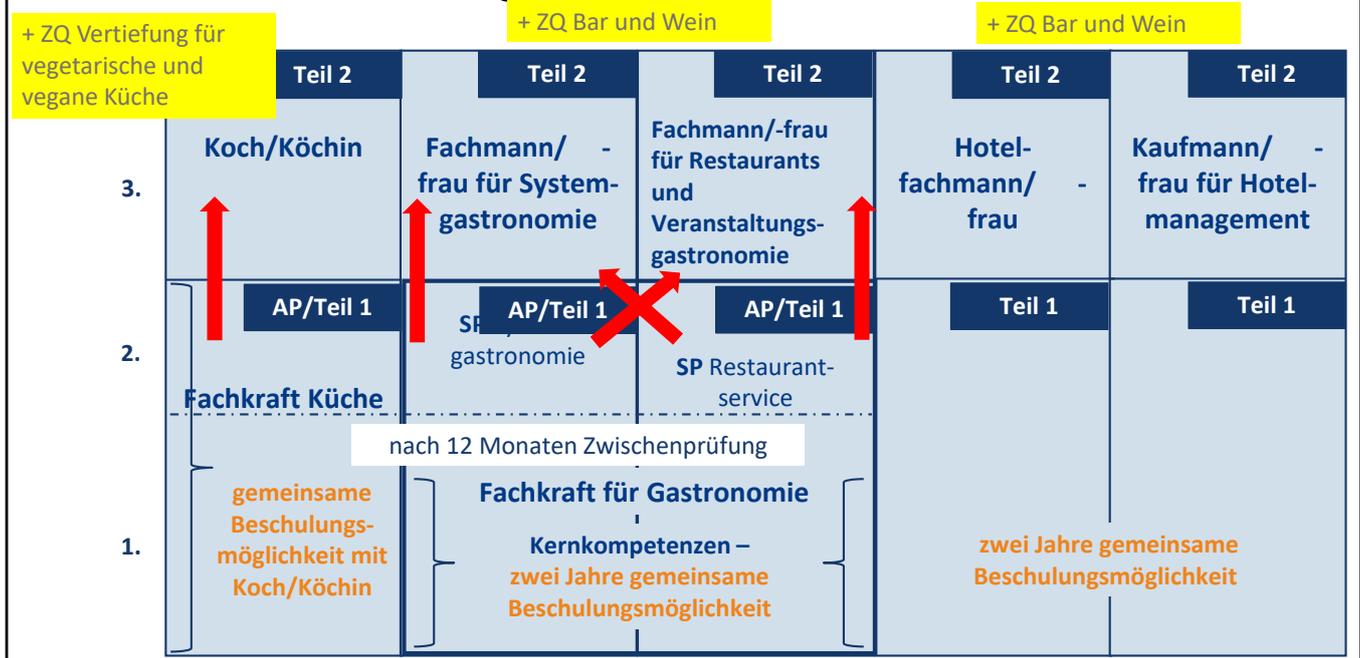
Ausbildungsneuordnung
Inhalte
Berufsbildpositionen
Prüfungen



Schauen wir nun in die Struktur und Inhalte im Detail.

Bildquelle: Ingenieur.de

Neue Ausbildungsstruktur



Bis zur Abschlussprüfung Teil 1, etwa nach 18 Monaten, sind Inhalte der Lernfelder der Berufsschule, in den Hotelberufen, identisch.

Eine Differenzierung findet stark ab der Abschlussprüfung Teil 1 statt, in den Betrieben anhand der BBP bereits vorher.

Die Kaufleute werden sehr viel strategischer agieren und die Fachleute aktiv umsetzen.

Wechselmöglichkeiten innerhalb der Ausbildung

von Beruf	zu Beruf	Anrechnung bzw. Wechsel bis
Hotelfachmann/-frau	Kaufmann/-frau für Hotelmanagement	24. Monat
Hotelfachmann/-frau oder Kaufmann/-frau für Hotelmanagement	Fachmann/-frau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie oder Fachmann/-frau für Systemgastronomie	18. Monat
Fachmann/-frau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie oder Fachmann/-frau für Systemgastronomie	Hotelfachmann/-frau oder Kaufmann/-frau für Hotelmanagement	12. Monat
Fachkraft für Gastronomie	Hotelfachmann/-frau oder Kaufmann/-frau für Hotelmanagement	12. Monat

Entsprechend der Beschulung ist ein Wechsel zwischen den Hotelberufen bis zum 24. Monat der Ausbildung möglich.

In die Restaurantbereiche ist ein Wechsel nur bis zur Abschlussprüfung Teil 1 möglich, da sich grundlegende Berufsbildpositionen gleichen, die fachspezifischen aber stark unterscheiden.

Aus den Restaurant in die Hotelberufe zu wechseln ist nur bis zum Ende des 1. Ausbildungsjahres möglich.

Ausbildungsinhalte Hotelfachmann/-frau Kaufmann /-frau für Hotelmanagement

1. bis 18. Monat (+ integrativ zu vermittelnde Inhalte + Hygiene)		
1	Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin	6 Wochen
2	Annahme und Einlagerung von Waren	6 Wochen
3	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion	6 Wochen
4	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst	10 Wochen
5	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service	10 Wochen
6	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang	15 Wochen
7	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung	15 Wochen
8	Gästekommunikation und Beschwerde-Management	6 Wochen

Überblick der Inhalte der Berufsbildpositionen der ersten 18 Monate

Schwerpunkt ist klar auf den Empfangs und Reservierungsanteilen, inkl. Gästekommunikation und Beschwerde Management mit 36 Wochen Zeit.

Der Service verschwindet nicht ganz, wie auch die Küche nicht.

Die Fachleute und Kaufleute müssen Abläufe und Zusammenhänge kennen um später in der Organisation und im Management aktiv zu sein.

Diese Basis schaffen wir und richten gleichzeitig den Fokus auf die Schärfung der Berufsbilder.

Werden wir hier Widerstände von Hotels erleben? – Bestimmt! Wir ändern Grundlagen und eine jahrzehntelange Ausrichtung.

ABER: Wir sind überzeugt die Berufsbilder zu schärfen und allen Hotels und Restaurants eine gute Grundlage für eine zielgerichtete Ausbildung gegen Fachkräftemangel und für Spezialisten in den Bereichen zu bieten.

Werden wir eine signifikante Änderung der Ausbildungszahlen im Restaurantbereich sehen? – Ich hoffe es, denn die Berufe bekommen mit dem Veranstaltungsbereich eine deutliche Aufwertung, mit einer Arbeit, die sie bereits heute täglich machen aber die nicht im Berufsbild so tief verankert ist.

Ausbildungsinhalte Hotelfachmann/-frau

19. bis 36. Monat (+ integrativ zu vermittelnde Inhalte)		
9	Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches	8 Wochen
10	Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management	10 Wochen
11	Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management	10 Wochen
12	Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements	12 Wochen
13	Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings	12 Wochen
14	Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen	10 Wochen
15	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen	4 Wochen
16	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen	6 Wochen
17	Anleitung und Führung von Mitarbeitenden	6 Wochen

Im zweiten Teil der Ausbildung Hotelfachleute sind die Schwerpunkte mit 24 Wochen im Revenue & Channelmanagement sowie Marketing und auch im Verkauf, auch hier spielen Veranstaltungen eine entscheidende Rolle mit 10 Woche Ausbildungszeit. Zu beachten ist die Taxonomie der Berufsbildpositionen. Es geht hier um ausführende Arbeiten, die bereits gelebte Praxis in den Hotels ist.

Die Aufgaben sind in den Lernzielen sehr detailliert dargestellt und sollten jedem Hotel ermöglichen diese Bereiche fundiert abzudecken.

Mit ebenfalls 24 Wochen spielen organisatorische Aspekte eine weitere große Rolle. Die Organisation der eigenen Abteilung, über Dienstplangestaltung bis zur Mitarbeiterführung sind uns wichtige Themen.

Unsere zukünftigen Fachleute sollen hier eine gute Basis bekommen, immer begleitet von der Möglichkeit Prozesse zu digitalisieren, anzupassen und infrage zu stellen um die Entwicklung des eigenen Betriebes zu unterstützen.

Die Bereiche Housekeeping und F&B finden sich mit Managementaufgaben in diesem Abschnitt der Ausbildung.

Auch hier finden sich viele organisatorischen Themen, aber auch betriebswirtschaftlich relevante Punkte wie Kalkulationen und Vergleiche wieder.

Ausbildungsinhalte Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

19. bis 36. Monat (+ integrativ zu vermittelnde Inhalte)		
9	Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements	14 Wochen
10	Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen	8 Wochen
11	Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen	10 Wochen
12	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen	4 Wochen
13	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen, Prozesssteuerung	6 Wochen
14	Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen	12 Wochen
15	Warenwirtschaft und Einkauf	8 Wochen
16	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	16 Wochen

Im zweiten Teil der kaufmännischen Ausbildung sind Schwerpunkte gesetzt im Bereich Channel- und Revenuemanagement & Kaufmännischer Steuerung.

Diese Bereiche stellen sich deutlich strategischer dar als bei den Fachleuten, die im Bereiche Revenuemanagement umsetzende Aufgaben finden und für die Kaufleute analytische und stragischen Themen wie z.B. Systembeschaffung und Bewertung zu finden sind.

Im Bereich Arbeits- und Personalprozessen findet sich ein weiterer Schwerpunkt in den viele rechtliche Grundlagen, Planung und Controlling fallen.

Werden wir hiermit die Betriebe die ausbilden selektieren? – Bestimmt. Auch heute bildet nur eine kleine Anzahl von Betrieben Kaufleute aus. Dies wird sich nicht wesentlich ändern, wohl aber der Wettbewerb mit den Studiengängen für Hotelmanagement. Die gestellten Anforderungen in den Positionen sind denen von Studiengängen ebenbürtig und werten unsere duale Ausbildung extrem auf.

Rahmenlehrplan Hotelberufe



Nr.	Lernfelder Hotelberufe	1. Jahr	2. Jahr
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	40	
2	Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	40	
3	In der Küche arbeiten	120	
4	Das Restaurant vorbereiten und pflegen	40	
5	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	80	
6	Am Empfang arbeiten		80
7	Dienstleistungen und Angebote verkaufen		80
8	Im Housekeeping arbeiten		40
9	Marketingpläne erarbeiten		80
		320	280

Rahmenlehrplan

1. Schuljahr ist gleich, hier ist die Durchgängigkeit der Hotel – und Restaurantberufe gegeben.

Die Selektion findet ab dem zweiten Schuljahr statt und bis zur Abschlussprüfung Teil 1 finden sich die entsprechenden Lernfelder zu Empfang, Reservierung und Marketing. Wie in der Übersicht eingangs gesehen, unterscheiden sich die schulischen Lernfelder und die BBP in Bezug auf den Differenzierungszeitraum in den Hotelberufen selbst auch. Dies hat auf den betrieblichen Ausbildungsplan jedoch keine Auswirkung, die Differenzierung durch die Inhalte der BBP wird in den Hotel gut darstellbar sein.

Rahmenlehrplan Hotelberufe



Nr.	Lernfelder Hotelfachmann/-frau			3. Jahr
10	Empfang- und Reservierungsbereich organisieren			80
11	Managementaufgaben im Housekeeping durchführen			80
12	Das gastronomische Angebot organisieren			60
13	Veranstaltungen verkaufen und organisieren			60
				280

Nr.	Lernfelder Kaufmann/-frau für Hotelmanagement			3. Jahr
10	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen			60
11	Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen			60
12	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen			60
13	Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten			40
14	Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten			60
				280

Im dritten Lehrjahr ist die Differenzierung der Berufe Hotelfachfrau/-mann und Kauffrau / Kaufmann für Hotelmanagement im Rahmenlehrplan klar zu erkennen. Die Schwerpunkte liegen, wie in den Berufsbildpositionen und Prüfungsrelevant nötig.

Zusatzqualifikation Bar und Wein



Zeitrictwert: 8 Wochen

- Arbeiten an der Bar
- Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails und Spirituosen
- Produktkompetenz Wein

Für unsere Hotelberufe sind dies möglich Zusatzqualifikationen.

Arbeiten an der Bar

Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails, Spirituosen

Produktkompetenz Wein

Die Herausforderung bei der Erstellung dieser Zusatzqualifikationen war der zeitliche Rahmen von 8 Wochen,

Die innerbetriebliche Vermittlung der Inhalte,

Die Abgrenzung zu Weiterbildungen wie Sommelier und Barmixer/Barkeeper.

Arbeiten an der Bar bedeutet:

Vorbereitung, Aufbau der Bar, Betriebsabläufe und Jugendschutz

Produktspezifische Gläser unterscheiden, Lagerbestände verwalten, Kühlketten beachten

Kommunikation und Getränkeangebote zusammen stellen

Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails & Spirituosen

Klassische Rezepturen, Bestandteile und Zubereitungsarten von Cocktails kennen und servieren

Longdrinks & Cocktails kreieren, Spirituosen anbieten und erklären

Getränkeangebot für Veranstaltungen zusammen stellen

Produktkompetenz Wein

Rebsortenkompetenz sowie Anbauggebiete

Qualitätsstufen von Wein kennen

Unterscheidung von Weinproduktkategorien bspw. Schauweine, Mostgewichte

Weinverkostung und Empfehlung

Weinservice und Kenntnis Weingläserarten

Prüfungsstruktur Hotelfachmann/-Frau



Im Detail ein Blick auf die Prüfungsstruktur.

Deutlich sichtbar ist die Veränderung der Prüfung zum bisherigen Ablauf.

Die Anzahl an Arbeitsaufgaben verändert sich, da viele Situationen im Bereich Revenue Management, Marketing sowie auch F&B schriftlich sehr gut dargestellt werden können. Hier können Aufgaben zentral erstellt werden, die eine Ergebnisüberprüfung einfach ermöglichen, was den Prüfungsausschüssen andernfalls sehr schwer hätte fallen können.

In den Umsetzungshilfen finden sich mögliche Aufgabenstellungen zu den jeweiligen Bereichen und auch mögliche Fragestellungen um den Prüfern einen Rahmen aufzuzeigen.

Es ist davon auszugehen, dass wir seitens der Kammern unser Prüfer auf die neuen Prüfungen schulen müssen um einen guten Ablauf und eine gute Basis bei unseren Prüfern sicher zu stellen.

Prüfungsstruktur Kaufmann/-Frau für Hotelmanagement



Wie auch bei den Fachleuten ist die veränderte Struktur der Prüfung klar zu erkennen.

Es ist davon auszugehen, dass wir seitens der Kammern unser Prüfer auf die neuen Prüfungen schulen müssen um einen guten Ablauf und eine gute Basis bei unseren Prüfern sicher zu stellen.

Mit diesen gravierenden Änderungen im Prüfungsablauf nach 24 Jahren, schaffen wir eine positive Veränderung der Gesamtprüfung.

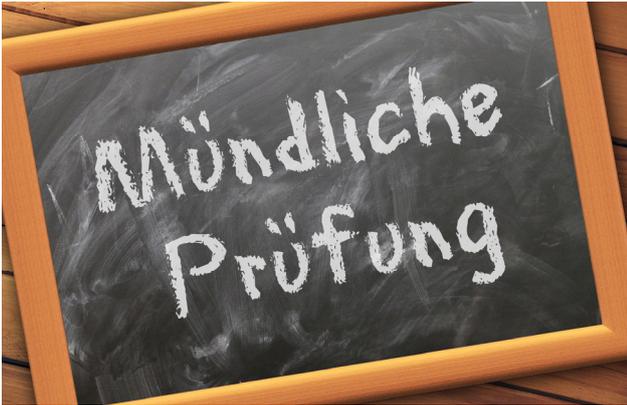
Vor allem die Einbeziehung der Abschlussprüfung Teil 1 in die Gesamtnote bedingt eine hochwertige Ausbildung vom ersten Tag und wird damit eine andere Gewichtung der Prüflinge bekommen als es heute der Fall ist.

Bestehensregelung



- Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mindestens „ausreichend“
- Ergebnis von Teil 2 mindestens „ausreichend“
- In mindestens drei Prüfungsbereiche von Teil 2 mindestens „ausreichend“
- In keinem Prüfungsbereich von Teil 2 „ungenügend“

Mündliche Ergänzungsprüfung

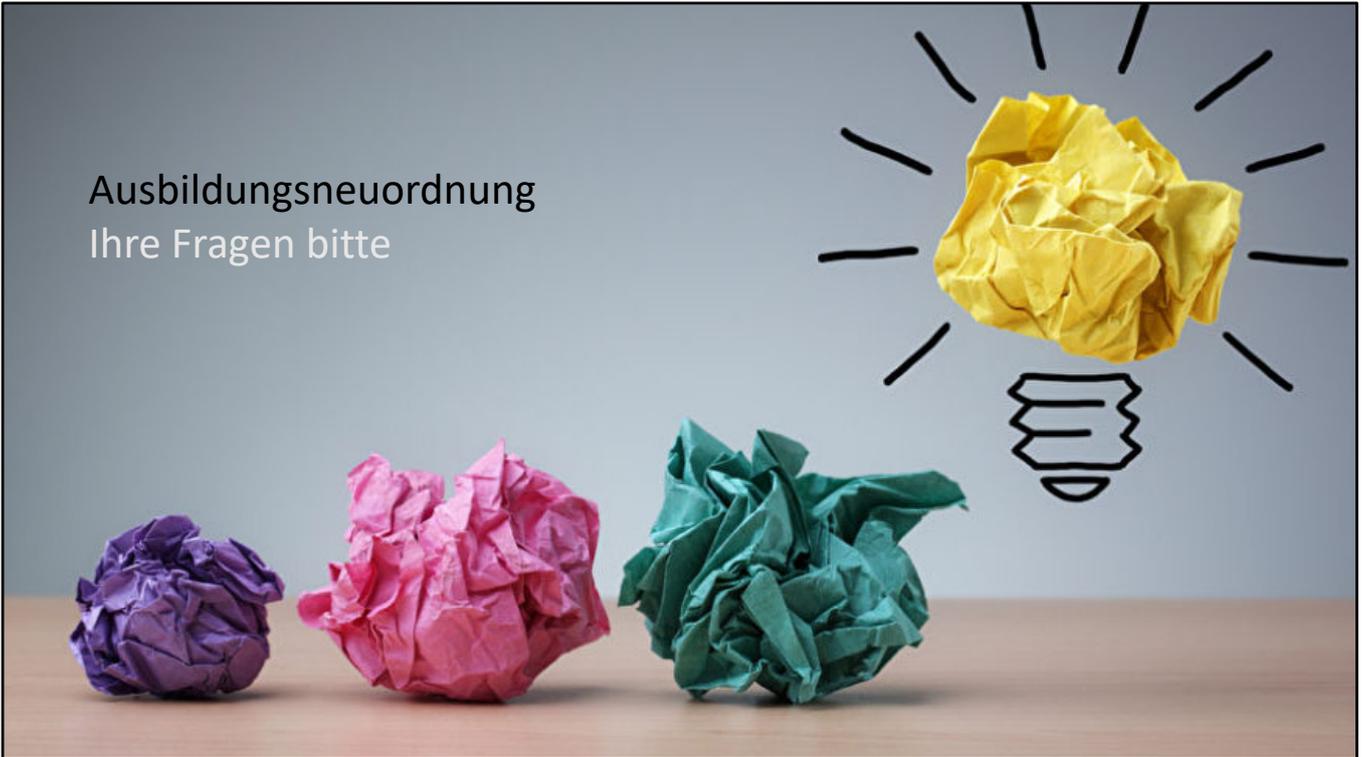


- Möglich bei Nichtbestehen der schriftlichen Prüfung
- Auf Antrag des Prüflings
- Dauer maximal 15 min
- Gewichtung 2:1 zum schriftlichen Teil

Unverändert wie bisher möglich.

Bildquelle: BaustoffWissen.de

Ausbildungsneuordnung
Ihre Fragen bitte



Schauen wir nun in die Struktur und Inhalte im Detail.

Bildquelle: Ingenieur.de

Es gibt noch weitere Fragen?
Sie möchten die Themen vertiefen?
Ich freue mich auf den Austausch.

Sascha Dalig
Regional Director Central Europe

Tel. +49 176 6405 0006

Email: Sascha.Dalig@wyndham.com

