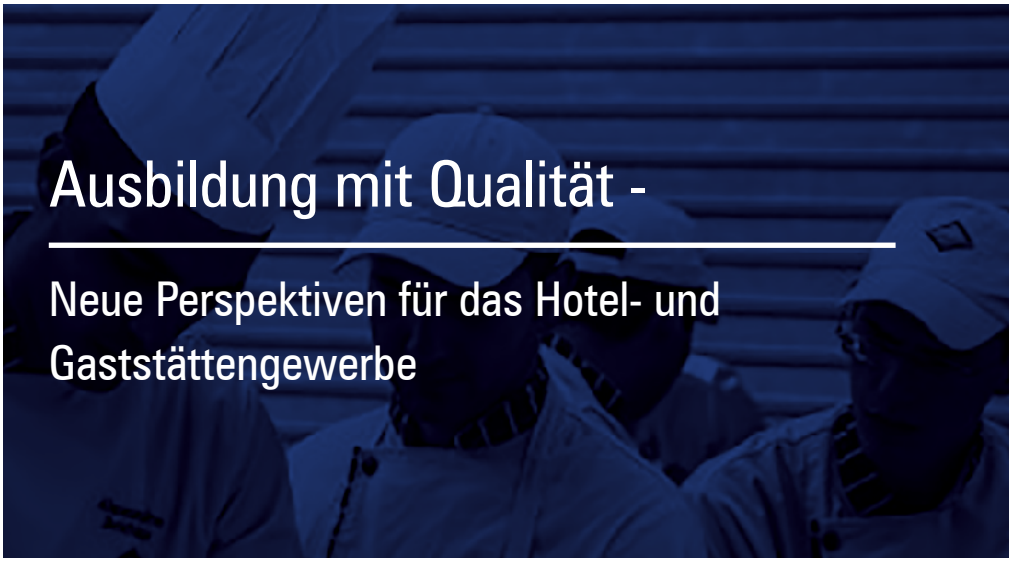
DEHOGA BERLIN

kos

1. Fachtagung



Ausbildung mit Qualität -

Neue Perspektiven für das Hotel- und Gaststättengewerbe

2. November 2016, 12:00 – 17:00 Uhr

Seminaris CampusHotel Berlin, Takustraße 39, 14195 Berlin

Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen | be Berlin | Berlin Arbeit

Erste Fachtagung

Ausbildung mit Qualität – Neue Perspektiven für das Hotel- und Gaststättengewerbe

2. November 2016, 12:00 – 17:00 Uhr
Seminaris CampusHotel Berlin, Takustraße 39, 14195 Berlin

Die bundesweit erste Tagung, die das Thema Ausbildungsqualität im Gastgewerbe direkt adressiert: Image und Wirklichkeit, Initiativen, Baustellen und gute Praxis… Eine Tagung für alle ausbildenden Unternehmen im Gastgewerbe, Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer, Human Resources Manager, Ausbildungsverantwortliche sowie für ausbildende Fachkräfte.

Gute Praxis in vier thematischen Foren

In kaum einer Branche spielt die Berufsausbildung eine solch bedeutende Rolle wie im Hotel- und Gaststättengewerbe, denn Arbeitskraft heißt nicht automatisch auch Fachkraft. Dennoch ist die Frage, wie Ausbildung optimiert werden kann, gerade auch im Interesse der ausbildenden Unternehmen und der Zufriedenheit ihrer Gäste, oft ein Randthema. Wie aber gebe ich den Auszubildenden das Gefühl, dass sie willkommen sind? Wie vermittle ich ihnen, dass bei allem Stress die Ausbildung nicht zu kurz kommt? Wie gebe ich ihnen Sicherheit zu Lernfortschritten, wie gebe ich ihnen Gelegenheit, auch eigene Ideen einzubringen, und wie vermittle ich ihnen ihren Wert? Von einer guten Ausbildung profitieren nicht nur die Auszubildenden, sondern schon während der Ausbildung das ganze Haus. Was aber sind die Herausforderungen und wie kann man ihnen begegnen? Und welche Rolle spielen dabei ausbildende Fachkräfte, Ausbilderinnen und Ausbilder sowie auch das Management? Vier themenorientierte Foren geben Gelegenheit, sich über oft ganz unterschiedliche Handlungsansätze auszutauschen; sie starten jeweils mit einem Eingangsstatement aus der Praxis.

Eine Qualitätsinitiative mit Ausstrahlung

Die Tagung wird im Rahmen des vom Land Berlin geförderten Projektes „Berliner Ausbildungs-Qualität“ gemeinsam von der k.o.s GmbH und dem DEHOGA Berlin durchgeführt. Anlass ist das fünfjährige Jubiläum der vom DEHOGA Berlin gestarteten Initiative „Ausbildung mit Qualität“, der sich mittlerweile bereits sechs weitere Landesverbände angeschlossen haben. Eingeladen aber sind Sie alle, ob als Mitglied der Initiative oder als engagierter Ausbildungsbetrieb: Nichts zahlt sich mehr aus für die Fachkräftesicherung als die Mund-zu-Mund-Propaganda zufriedener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Tagungsprogramm

11:30 Uhr	**Ankommen**
12:00 Uhr	**Begrüßung – Einführung in die Tagung** Kathrin Pabst, DEHOGA Berlin; Tobias Funk, k.o.s GmbH
12:10 Uhr	**Grußwort** Ingrid Hartges, Hauptgeschäftsführerin DEHOGA Bundesverband
12:15 Uhr	**Was so geredet wird…** *mit Theatersport Berlin*
12:25 Uhr	**Fachkräftemangel und Ausbildungsqualität –** **Zum konstruktiven Umgang mit einem problematischen Image** Elke Schade, Hotelkauffrau, Hotelbetriebswirtin und Wirtschaftsmediatorin
12:40 Uhr	**Das Gastgewerbe auf neuen Wegen?** **Chancen und Grenzen von Ausbildung 4.0** Michael Hoffmann, generation:L
12:55 Uhr	**Gutes Image/ Schlechtes Image? – Die Herausforderungen der Zukunft** → Sebastian Riesner, Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) → Rica Kolbe, Industrie- und Handelskammer zu Berlin → Rainer Spenke, DEHOGA Nordrhein-Westfalen → Christian Andresen, The Mandala Hotel Berlin → Margrit Zauner, Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Berlin Moderation: Brit Glocke, Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung (AHGZ)
13:35 Uhr	**Vorstellung der vier Foren**

13:45 Uhr	**Pause mit Imbiss**
14:30 Uhr	**Austausch in vier themenorientierten Foren – 1. Runde** (1) **Arbeitgeberqualität und Strategien integrierter Kommunikation** Prof. Dr. Astrid Nelke, FOM Hochschule für Oekonomie & Management, Berlin (2) **Motivierende Beurteilungs- und Feedbackgespräche führen** Felix Steuer, Holiday Inn Berlin City East Side (3) **Work-Life-Balance – Leichter gesagt als getan?** Marie Koch, Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG (4) **Mehr Perspektive geben – Karriereplanung als Teil von Ausbildungsqualität** Caroline Münter, Novotel Berlin Am Tiergarten Kai-Patrick Szyska, Hotel ibis Berlin Kurfürstendamm
15:20 Uhr	– kleine Kaffeepause –
15:30 Uhr	**2. Runde des themenorientierten Austausches in vier Foren**
16:30 Uhr	**Zusammenfassung der Ergebnisse**
17:00 Uhr	**Ende der Veranstaltung**

Fachkräftemangel und Ausbildungsqualität – Zum konstruktiven Umgang mit einem problematischen Image

Images sind schwer zu steuern. Wichtig ist es, vor allem in der Sache zu überzeugen. Das gilt auch für das Thema der betrieblichen Ausbildungsqualität. Gute Beispiele gibt es reichlich, doch genauso gibt es gerade auch für die Ausbildung im Gastgewerbe immer noch den Reflex, neue Herausforderungen zu negieren.

Dabei ist, nicht nur mit Blick auf eine gute Gestaltung der Ausbildung, ein zentraler Schlüssel für den Erfolg leicht zu identifizieren. Letztlich geht es immer um gute Führung, und gute Führung will gelernt sein. Die Chancen, die sich hier ergeben, sind enorm.

Elke Schade, Hotelkauffrau, Hotelbetriebswirtin und Wirtschaftsmediatorin

Das Gastgewerbe auf neuen Wegen? Chancen und Grenzen von Ausbildung 4.0

Arbeit 4.0 ist in aller Munde und damit auch Ausbildung 4.0. Aber passt das auch für das Gastgewerbe? Tatsächlich sind mit der Digitalisierung Herausforderungen und Chancen für alle Branchen verbunden. Und auch die Ausbildung im Gastgewerbe kann davon profitieren. So kann durch über social media vernetzte Lernsoftware der Spaß am individuellen Lernen ebenso gestützt werden wie auch z.B. durch eine transparente online Dienstplanung das Gefühl der Wertschätzung und der Teilhabe. Und wenn es gut läuft mit den neuen Unterstützungstools und Medien, bleibt so mehr Zeit für die Arbeit mit den Gästen sowie für den direkten Austausch mit Kolleginnen und Kollegen.

Michael Hoffmann, generation : L

Gutes Image/Schlechtes Image? Die Herausforderungen der Zukunft

Das Hotel- und Gaststättengewerbe ist eine der Branchen mit den höchsten Ausbildungsquoten. Das Image könnte hier jedoch deutlich besser sein. Was aber sind die Fakten? Die Arbeitszufriedenheit ist offensichtlich besser als der Ruf, das bestätigen auch kritische Studien. Zwar werden in kaum einer anderen Branche so häufig Ausbildungsverträge vorzeitig gelöst, andererseits handelt es sich viel häufiger ‚nur' um Betriebswechsel als dies in anderen Branchen der Fall ist. Dennoch müssen große Anstrengungen unternommen werden, um Auszubildende überhaupt für die Branche zu begeistern und zu befähigen, der Fachkräftemangel ist heute schon enorm. Und die Anforderungen an die Ausbildung werden nicht geringer. Wie in anderen Branchen ist auch im Gastgewerbe der Anteil von Auszubildenden mit Hochschulzugangsberechtigung stetig gestiegen. Zugleich gilt es, Auszubildende auch mit schlechteren Eingangsvoraussetzungen zu gewinnen und zu halten.

Wo also steht das Hotel- und Gaststättengewerbe heute? Was sind die Stärken und was die Schwächen bei der Fachkräftesicherung und was sind die künftigen Herausforderungen insbesondere mit Blick auf die duale Ausbildung? Dies soll im Rahmen der Podiumsdiskussion aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet werden.

Podiumsrunde mit

→ **Sebastian Riesner,** Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG)

→ **Rica Kolbe,** Industrie- und Handelskammer zu Berlin

→ **Rainer Spenke,** DEHOGA Nordrhein-Westfalen

→ **Christian Andresen,** The Mandala Hotel Berlin

→ **Margrit Zauner,** Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen, Berlin

Moderation: Brit Glocke, Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung (AHGZ)

Forum 1

Arbeitgeberqualität und Strategien integrierter Kommunikation

Das Erstaunliche ist: Die Kernthemen guter Ausbildung sind zu großen Teilen Kernthemen eines guten Arbeitens, eines guten Miteinanders im Unternehmen überhaupt. Und immer wieder geht es vor allem um das Thema der Kommunikation und der gelingenden Wertschätzung der Einzelnen in den Teams und der Teams in der Belegschaft insgesamt.

Das heißt, und das ist eine der Kernthesen für diesen Workshop: Wenn es um gute Ausbildung geht, geht es eben nicht nur um Ausbildung als ein an Ausbildungsverantwortliche delegierbares Thema. Es geht letztlich immer auch um die Unternehmenskultur, um eine gute Kommunikation im Unternehmen insgesamt.

→ **Prof. Dr. Astrid Nelke,** FOM Hochschule für Oekonomie & Management in Berlin

→ **Rieke Häfner-Wernet,** k.o.s GmbH

Forum 2

Beurteilung und Feedbackkultur als Teil der Ausbildungsplanung

Auf den ersten Blick alles andere als neu und originell, trotzdem handelt es sich um ein Thema mit ungenutzten Chancen. Für alle Seiten ist es gut, sich regelmäßig über den Stand der Ausbildung zu vergewissern. Bei Feedbackgesprächen, so die These dieses Workshops, geht es nicht nur um Befindlichkeiten, sondern immer auch um Instrumente einer guten Ausbildungs- und damit auch Arbeitsplanung. Was genau aber sind die Stolpersteine, warum kommen die guten Absichten so häufig nicht an? Welche unterschiedlichen Erfolgsmodelle gibt es hier? Wer ist wann, wie und mit welchen Inhalten beteiligt, wie findet Qualitätssicherung statt, wenn dieser Prozess doch so entscheidend ist?

→ **Felix Steuer,** Holiday Inn Berlin City East Side

→ **Christel Weber,** k.o.s GmbH

Forum 3

Work-Life-Balance – Leichter gesagt als getan?

Work-Life-Balance erschöpft sich nicht in der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen. Was aber macht eine gute Work-Life-Balance aus, und wie kann sie möglichst weitgehend umgesetzt werden? Welchen Anteil hat dabei eine gute Arbeitsorganisation? Wie lassen sich vermeintlich weiche Themen wie Wertschätzung, das Gefühl der Selbstwirksamkeit und Teilhabe auch für die Ausbildung fruchtbar machen? Eine wesentliche These des Workshops ist, dass Work-Life-Balance nicht nur eine Sache der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern immer auch des ganzen Unternehmens ist.

→ **Marie Koch,** Upstalsboom Hotel + Freizeit GmbH & Co. KG

→ **Tobias Funk,** k.o.s GmbH

Forum 4

Mehr Perspektive geben – Karriereplanung als Teil von Ausbildungsqualität

Das frühzeitige Aufweisen von persönlichen Entwicklungschancen bereits in der Ausbildung, so die These des Workshops, kann wesentlich zur Bindung der Auszubildenden an den Ausbildungsbetrieb, an den gewählten Beruf sowie an die Branche überhaupt beitragen. Das heißt Karriereplanung ist immer auch in einem weiten Sinne von Berufswegeplanung zu verstehen: Zur Orientierung nicht nur über die vielfältigen Aufstiegschancen, sondern auch zur Orientierung über die vielfältigen und interessanten Möglichkeiten der Ausdifferenzierung und Spezialisierung innerhalb eines Berufsfeldes – gerade auch im Gastgewerbe.

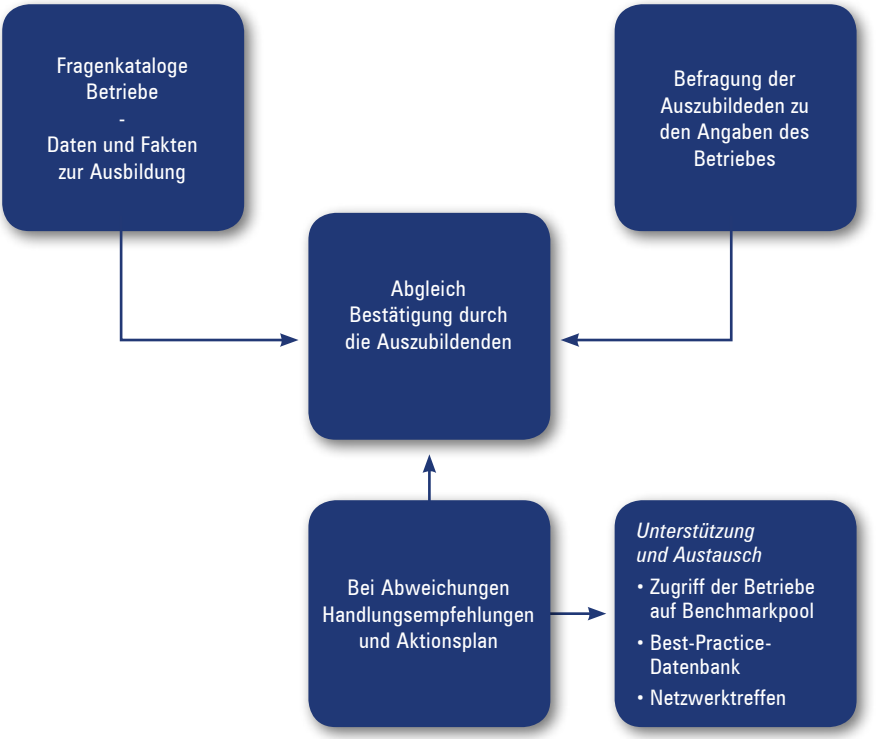
→ **Caroline Münter,** Novotel Berlin Am Tiergarten

→ **Kai-Patrick Szyska,** Hotel ibis Berlin Kurfürstendamm

Initiative „Ausbildung mit Qualität“ (AmQ) des DEHOGA Berlin

Der Tourismus boomt, und damit das so bleibt und die Gäste auch wiederkommen, ist es umso wichtiger, Fachkräfte in höchster Qualität auszubilden und an die Branche zu binden.

Mit der im Oktober 2012 gestarteten und in Deutschland bislang in dieser Form einzigartigen Initiative war der DEHOGA Berlin Trendsetter. Seit 2015 haben sich sechs weitere DEHOGA Landesverbände der Initiative „Ausbildung mit Qualität“ angeschlossen. Jungen Menschen bietet sie eine Orientierungshilfe bei der Wahl ihres Ausbildungsplatzes, teilnehmenden Betrieben die Möglichkeit, ihre Qualität im Dialog mit den Auszubildenden – bei Bedarf – weiter zu entwickeln und zu optimieren.



An der Initiative teilnehmende Ausbildungsbetriebe richten sich nach festgelegten Leitsätzen und sind mit einer regelmäßigen Bewertung des Einhaltens dieser Leitsätze durch eine unabhängige, anonyme Befragung ihrer Auszubildenden einverstanden.

Ausbildung mit Qualität

Unternehmensstrategie Ausbildungsqualität – Das Projekt „Berliner AusbildungsQualität“ (BAQ)

Im Rahmen des vom Land Berlin geförderten Projektes „Berliner AusbildungsQualität (BAQ)“ wirkt die k.o.s GmbH sowohl auf betrieblicher als auch auf überbetrieblicher Ebene, um das Thema der betrieblichen Ausbildungsqualität als eigene Praxisaufgabe sowie als Gegenstand von Unternehmensstrategie zu verankern.

Seit 2014 ist die k.o.s GmbH beratend und qualifizierend als Partner auch an der erfolgreichen Initiative „Ausbildung mit Qualität“ des DEHOGA Berlin beteiligt.

Die k.o.s GmbH ist Regionalpartner der Deutschen Referenzstelle für Qualitätssicherung in der beruflichen Bildung „DEQA-VET“ im BIBB.

Die Fachtagung ist eine Kooperationsveranstaltung des

Hotel- und Gaststättenverband Berlin e.V. (DEHOGA Berlin)
Keithstraße 6
10787 Berlin

Tel.: 030 31804812
ausbildung@dehoga-berlin.de

www.dehoga-berlin.de
www.ausbildung-mit-qualitaet.de

und der

k.o.s GmbH
Am Sudhaus 2
12053 Berlin

Tel.: 030 288756510
info@kos-qualitaet.de

www.kos-qualitaet.de
www.ausbildungsqualitaet-berlin.de

Weitere Informationen finden Sie auf unserer BAQ-Webseite:

Das Projekt „Berliner AusbildungsQualität“ wird im Rahmen des Programms BerlinArbeit der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen durchgeführt und aus Landesmitteln gefördert.