

NEUORDNUNG DES  
AUSBILDUNGSRAHMENPLAN  
-  
VORSTELLUNG DER BERUFE

*Hotelfachfrau/ -mann*  
*Kaufmann-/ frau für*  
*Hotelmanagement*

# INHALT

- Warum die Neuordnung?
- Hotelbranche der Zukunft.
- Die großen Themen während unserer Arbeit.
- Übersicht der Berufsbildpositionen.
- Neue Schwerpunkte.
- Prüfungsstruktur.



**Dietlind Maaß**

Hoteldirektorin

Flussbett Hotel

Wiesenstraße 40

33330 Gütersloh

Im Neuordnungsverfahren Sachverständige  
der Arbeitgeber (DEHOGA)

# WARUM DIE NEUORDNUNG?

Die Branche steht für Wandel, Genuss und Lebensfreude.

Wir setzen Trends und müssen unsere Gäste jedes Mal neu begeistern.

Die Arbeitswelt ist im Wandel, die Anforderungen an unsere Fachkräfte und auch deren Vorstellung für Ihren Berufsalltag haben sich verändert – die Neuordnung ist der Versuch all diesem gerecht zu werden.

Die alte Ausbildungsordnung war von 1998 – nach 24 Jahren war es also an der Zeit...

# HOTEL DER ZUKUNFT


---

**Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Teamwork** – das sind die großen Zukunftsthemen der Branche.

Ebenso rückt das **“Storytelling”** und das **Gasterlebnis** immer mehr in der Vordergrund.

Hotels sind von jeher ein Ort der Begegnung, hier treffen Menschen aus aller Welt, mit den unterschiedlichsten Bedürfnissen, Wertevorstellungen und Wünschen auf einander.

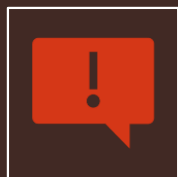
**Was wir brauchen:**

Gastgeber mit  und Kommunikationstalente die mit Leidenschaft, Empathie und Flexibilität auf unsere Gäste zu gehen und die **“Guestjourney”** von Anfang bis Ende gestalten und begleiten.

# DIE GROSSEN THEMEN

(INNERHALB DES NEUORDNUNGSPROZESSES)

---



Schärfung der Berufe  
+  
Gestreckte  
Abschlussprüfung



Abgrenzung zwischen  
Service- und  
Hotelberufen



Hotelfachleute und  
Kaufleute für  
Hotelmanagement  
werden zu  
Spezialisten im Hotel



Rücksichtnahme auf  
die unterschiedlichen  
Betriebstypen  
(z.B. Vollhotels, Hotel  
Garni, Hostels,  
Pensionen etc.)



Gemeinsame  
Beschulung aller  
sieben Berufe im  
1. Ausbildungsjahr

# 1. BIS 18. MONAT

(+INTEGRATIV ZU VERMITTELNDE  
INHALTE + HYGIENE)

## HOTELFACHLEUTE

## KAUFLEUTE FÜR HOTELMANAGEMENT

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 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  |

**19. BIS 36. MONAT**  
(+ INTEGRATIV ZU VERMITTELNDE INHALTE)

## HOTELFACHLEUTE

|    |  |           |
|----|--|-----------|
| 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  |

**19. BIS 36. MONAT**  
(+ INTEGRATIV ZU VERMITTELNDE INHALTE)

## **KAUFLEUTE FÜR HOTELMANAGEMENT**

|    |  |           |
|----|--|-----------|
| 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 |



NEUE  
SCWERPUNKTE  
IN DER ERSTEN  
AUSBILDUNGSHÄLFTE



Empfang, Reservierung,  
Gästekommunikation und  
Beschwerdemanagement



Ausbildungsinhalte Service und  
Küche treten in den Hintergrund –  
hier sollen die Fachkräfte lediglich  
die Zusammenhänge kennen.



Umgang mit Gästen sowie  
Teamwork

# NEUE SCHWERPUNKTE IN DER ZWEITEN AUSBILDUNGSHÄFLTE



Channel- und Revenuemanagement  
als ausführende Kraft, im Focus steht die  
Umsatzoptimierung



Sales and Marketing  
auch mit Hinblick auf das Zusammenspiel mit Channel-  
/ Revenuemanagement (Online Distribution)



Veranstaltungsplanung bzw. Veranstungsverkauf  
unter Berücksichtigung der Schnittstellenfunktion  
dieses Bereiches



Organisation der Abteilung sowie Dienstplangestaltung  
auch im Hinblick auf betriebswirtschaftlich relevante  
Punkte

# SCHWERPUNKTE DER KAUFLEUTE FÜR HOTELMANAGEMENT



Controlling und Steuerung



Prozessplanung und  
Qualitätsmanagement

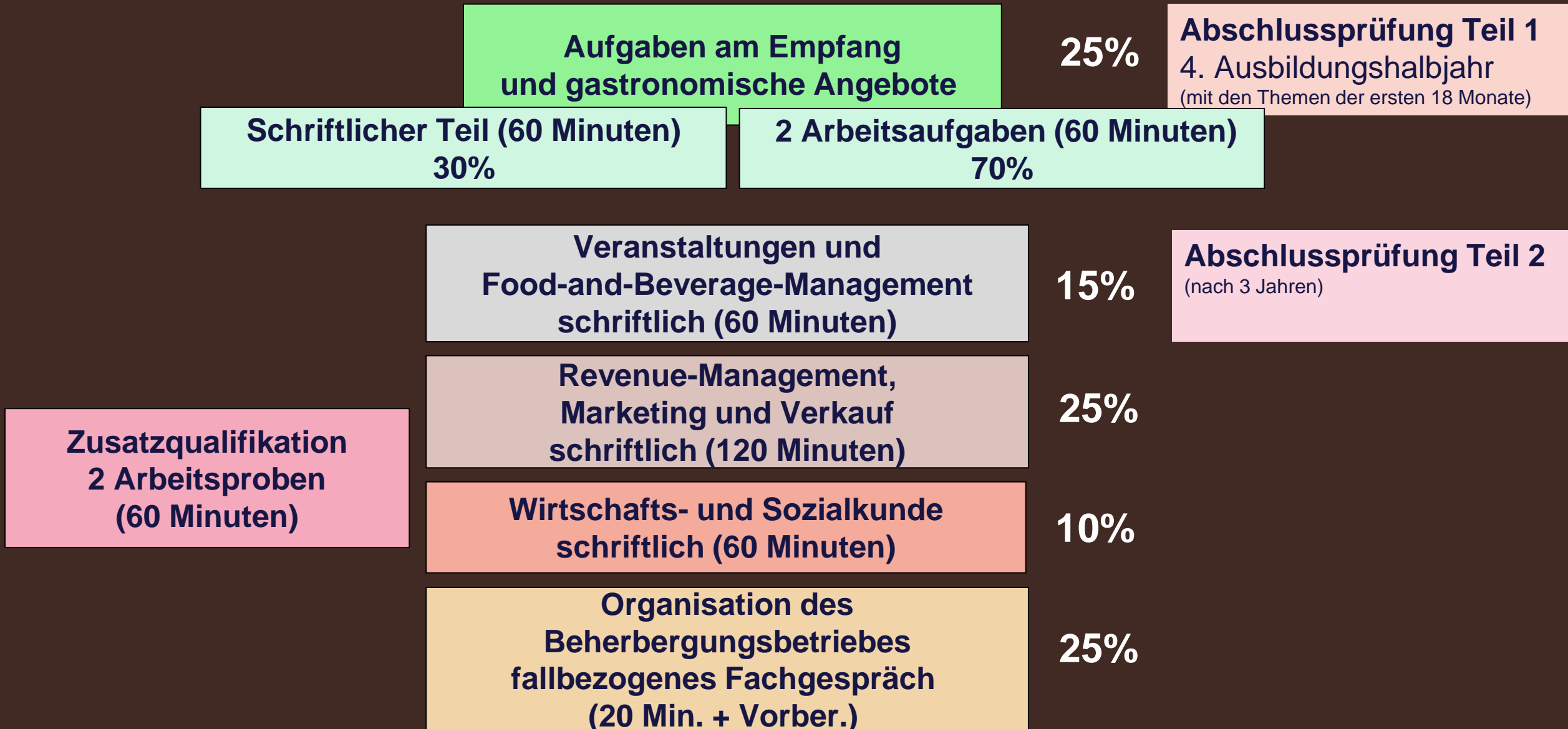


Rechtliche Grundlagen insbesondere bei  
Abreitsrecht und  
Personalangelegenheiten

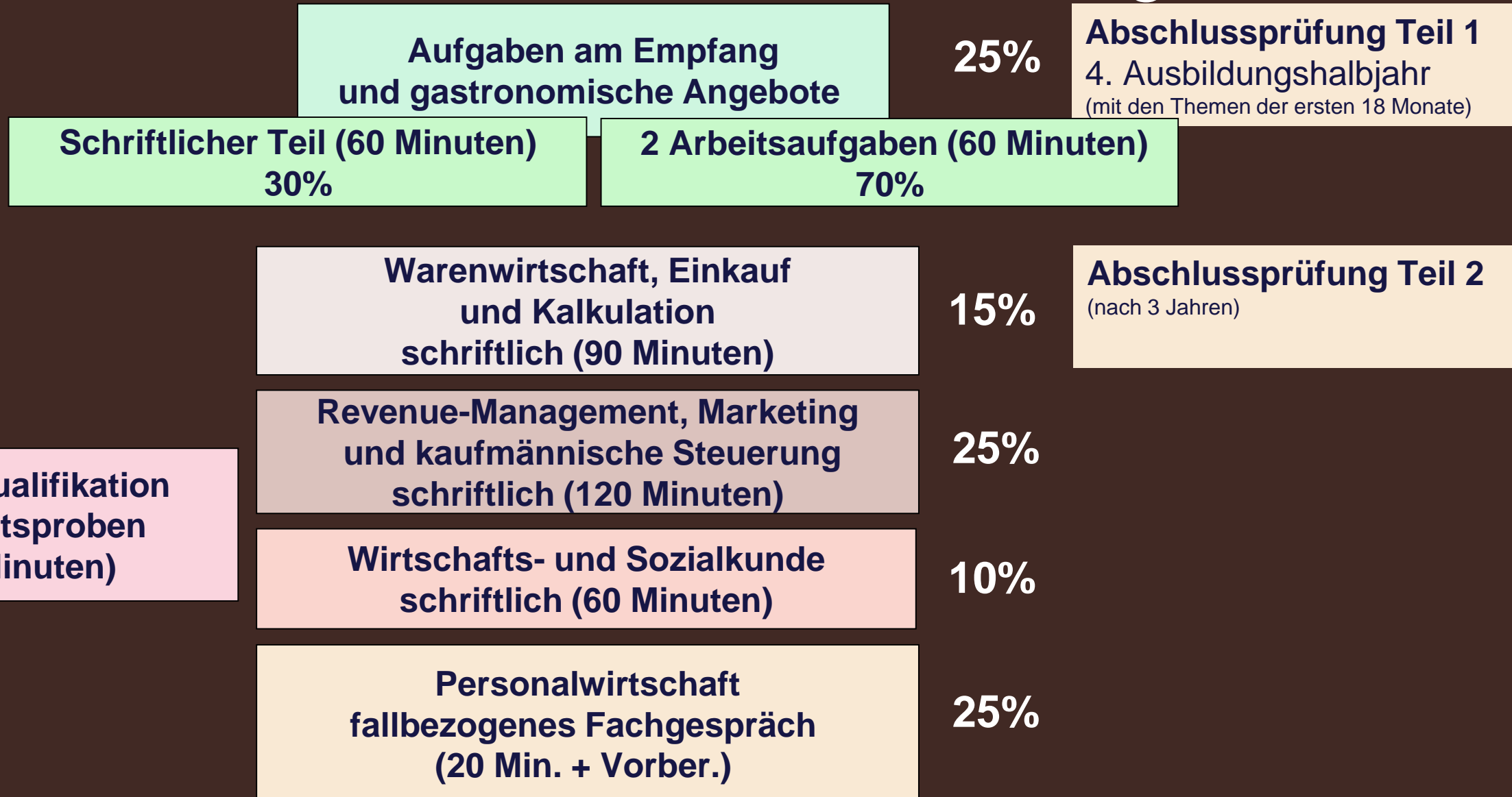


Ausbildung zielt auf eine  
Managementfunktion ab und weniger auf  
das Arbeiten in den operative Bereichen

# PRÜFUNGSSTRUKTUR HOTELFACHMANN/-FRAU



# Prüfungsstruktur KAUFMANN/-frau für Hotelmanagement



# BESONDERHEITEN

# TO DO'S

Keinen zweijährigen Beruf

Keine Rückfalloption

Keine Zwischenprüfung

geänderte Anzahl der  
Arbeitsaufgaben

viele schriftliche Arbeiten

Kammern und Prüfungsausschüsse  
müssen neue Aufgaben stellen.

Die Auszubildenden müssen gut  
vorbereitet in die GAP 1 gehen, da  
diese schon  $\frac{1}{4}$  der Gesamtnote  
ausmacht und somit auf dem  
Abschlusszeugnis sichtbar ist.

VIELEN DANK!

Es gibt noch weitere Fragen?

Ich freue mich auf den Austausch:

**Dietlind Maaß**

Telefon: 05241 2113740

E-Mail: [dietlind.maass@flussbett-hotel.de](mailto:dietlind.maass@flussbett-hotel.de)