

HDV-Audit-Fragebogen "Ausbildungsqualität im Hotel"



Copyright Hoteldirektorenvereinigung Deutschland e.V. (HDV) Inhalte dürfen außerhalb dieses Zertifikats nicht ohne Genehmigung der HDV genutzt oder vervielfältigt werden (auch nicht auszugsweise)

Unternehmensdaten	
Name des Hotels	
Hotel - Rechtsform	
IHK-Zulassung als Ausbildungsbetrieb?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Anschrift: Straße, Nr.	
Land, PLZ, Ort	
Telefon-Nr.	
Fax	
Geschäftsführer / Direktor	
Audit-Ansprechpartner / Funktion / Kontaktdaten	
E-Mail des Ansprechpartners	
Webadresse	
Mitarbeiterzahl	A: VollzeitB: Teilzeit.....C: Aushilfe.....D: Saison..... E: Azubis..... Mitarbeiter insgesamt (Summe A-E).....
Wie viele Auszubildende haben ihren Ausbildungsvertrag in den letzten 12 Monaten gekündigt?	
Wie viele Auszubildende übernehmen Sie durchschnittlich pro Jahr in Prozent? (prozentbezogen auf 3. Ausbildungsjahr)	
Betriebsart (z.B. Ferienhotel, Businesshotel, Privathotel); Kette oder Partnerbetrieb	
HDV-Mitglied?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Angebote Ausbildungsberufe	<input type="checkbox"/> Refa <input type="checkbox"/> Hofa <input type="checkbox"/> Koch <input type="checkbox"/> Hoka <input type="checkbox"/> Duales System <input type="checkbox"/> Fachkraft Systemgastronomie <input type="checkbox"/> Fachkraft Gastgewerbe <input type="checkbox"/> Sonstige Berufe (welche)
Wird vom Auditor ausgefüllt	
Audittag:	
Auditor:	

HDV-Audit-Fragebogen "Ausbildungsqualität im Hotel" (Muss-Kriterien) - Hilfestellung zu den Punkten finden Sie im Leitfaden am Schluss dieses Dokumentes

Nr.	Audit-Fragen	Hotel:		Auditdatum:		Begründung/Maßnahmen	Nachweise, Hinweise für den Auditor	
		Nachweise	Foto/Kopie/ Datei/Scan	erfüllt (J)/ nicht erfüllt(N)	Ampe l bewertung		Bewertung/Kriterien	
M1	Hat der Ausbildungsbetrieb eine Einführungsveranstaltung mit Kennenlernen des Betriebs zu Beginn der Ausbildung durchgeführt?			J			Kopie der Einladung, Anwesenheitsliste oder Befragung der Auszubildenden	
M2	Hat der Auszubildende einen Versetzungsplan zu Beginn der Ausbildung erhalten und wird nach diesem Plan auch ausgebildet?			J			Versetzungspläne einsehen	
M3	Hat der Ausbildungsbetrieb für jeden Ausbildungsberuf einen Ausbilder mit Ausbildereignungsprüfung?			J			Ausbilderzertifikate pro Ausbildungsberuf und pro Ausbilder einsehen (AEVO)	
M4	Mit den Auszubildenden findet 1 x pro Jahr ein Gespräch zum Lernfortschritt statt, sowie nach Abteilungswechsel ein beurteilendes Abschlussgespräch. Diese sollten schriftl. dokumentiert und ggfs. mit Maßnahmen und Fristen versehen sein.			J			Protokoll Gesprächsnotiz mit Maßnahmen, Fristen, Kontrolle mehrere Stichproben	
M5	Nimmt der Auszubildende regelmäßig, nach der Erstunterweisung lt. Gesetz, unter anderem an folgenden gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisungen teil: Datenschutzunterweisung, Brandschutz, Hygieneschulung, Folgebelehrung Infektionsschutz, Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit, Erste Hilfe?			J			Die gesetzlichen Schulungen sind im Leitfaden zu finden oder unter http://exzellente-ausbildung.de/fileadmin/user_upload/teilnehmen/downloads/Unterweisungskonzept_fur_AZUBI.pdf	
M6	Finden Schulungen für den Auszubildenden statt, wie zum Beispiel: Fachkompetenz Persönliche / soziale Kompetenz Sprachkompetenz	Mindestens 2 Schulungen pro Jahr		J			Schulungsnachweise von mindestens 2 Schulungen pro Jahr und Azubi: Anwesenheitslisten, Zertifikate, Teilnahmebestätigungen	
M7	Werden die Berichtshefte regelmäßig geführt und kontrolliert?			J			Kontrollnachweise Berichtshefte von mehreren Auszubildenden einsehen	

Nr.	Audit-Fragen	Hotel:	Foto/Kopie/ Datei/Scan	Auditdatum:	Ampelbewertung		Begründung/Maßnahmen	Nachweise, Hinweise für den Auditor	
								Bewertung/Kriterien	
M8	Werden die Zeugnisse bzw. Zwischenprüfungsergebnisse besprochen und welche Maßnahmen werden ggf. bei Lerndefiziten ergriffen?			J				Rücksprache Auszubildender und Ausbildungsbeauftragter, Nachweise für die eingeleiteten Maßnahmen einsehen, auch positives Feedback berücksichtigen	
M9	Gibt es ein Patensystem für Auszubildende?			J				Rücksprache Auszubildender und Paten	
M10	Gibt es einen Auszubildendensprecher ?			J				Dokumentation	
M11	Gibt es regelmäßige Auszubildenden-Meetings?			J				Einladung/Protokoll und Befragung der Auszubildenden, Agenda	
M12	Wurde zwischen dem Auditor und mehreren Auszubildenden ein Gespräch ermöglicht?			J				Es müssen pro Ausbildungsberuf mind. 1 Azubi zum Gespräch bereit gestellt werden und mind. 1 Azubi pro Ausbildungsjahr	
M13	Gibt es mind. 1 x im Jahr einen Austausch der Ausbilder/innen, um über die Qualität der Ausbildung zu reflektieren?			J				Einladung/Protokoll und Befragung der Ausbilder/innen, Agenda	
M14	Hat der Auszubildende im Vorfeld die Möglichkeit, ein Praktikum zu absolvieren?			J				Dokumentation (Einladung, Schriftverkehr)	
M15	Die Ausbildungsvergütung muss mindestens gemäß den geltenden tariflichen Bestimmungen sein.			J				Dokumentation (Arbeitsvertrag)	
M16	Wird der Dienstplan rechtzeitig lt. tariflichen Bestimmungen oder Betriebsvereinbarung vor Dienstbeginn bekannt gegeben?			J				Allgemeine Anweisung der Abteilungsleiter, Einsicht der Dienstpläne und schwarzes Brett	

Ja 16

nein 0

Wenn die Ampelbewertung auf rot, dann Nachaudit erforderlich.

Ergebnis	alle Musskriterien erfüllt
----------	----------------------------

HDV-Audit-Fragebogen "Ausbildungsqualität im Hotel" (Soll-Kriterien)

- Hilfestellung zu den Punkten finden Sie im Leitfaden am Schluss dieses Dokumentes

Nr.	Audit-Fragen	Hotel:	Foto/Kopie/ Datei/Scan	Auditdatum:	Ampelbewertung			Begründung/ Maßnahmen	Nachweise, Hinweise für den Auditor Bewertung/Kriterien
					A	B	C		
P1	Erfolgt ein Erfahrungsaustausch zwischen dem Ausbildungsbetrieb und der Berufsschule (z. B. Lernortkooperation, Gespräch mit der Berufsschule, Ausbildungsgespräche mit den Betrieben)?			10				Dokumentation z.B. Bestätigung durch Berufsschule	
P2	Finden sozial-/ pädagogische Weiterbildungen der Ausbilder statt? In welchem Zeitraum? Ist etwas in Planung?			10				Qualifikationsnachweis: Weiterbildungsmaßnahmen/ Trainings, Zertifikate und Bescheinigungen einsehen	
P3	Findet für die Auszubildenden ein gezieltes Karrieregespräch auch über das Ausbildungsende hinaus statt?			10				Gesprächsprotokolle; 15 Karriereplanung vor Ausbildungsende	
P4	Werden Verbesserungsvorschläge von Auszubildenden honoriert?			10				Vorschlagswesen; Beispiel kostenfreies Essen, Bus/Bahn-Ticket, Besuch Fitness Prozess und Dokumente prüfen	
P5	Gibt es Austauschprogramme mit anderen Unternehmen?			10				z.B. Partnerhotels, Winzer, etc. Nachweise und Befragung der Auszubildenden	
P6	Wird die Arbeitskleidung gestellt und/ oder kostenneutral gereinigt?			10				Anweisung/Nachweise, Rundgang (Küche Sicherheitschuhe, etc.) und Befragung der Azubis	
P7	Gibt es zusätzliche Anreizsysteme?			10				Beispiel: Gutscheine, Vergünstigungen bei Öffentlichen Verkehrsmitteln oder Einkaufsmöglichkeiten, Sport, Befragung der Auszubildenden	
P8	Unterstützen Sie die Teilnahme an Wettbewerben?			10				Dokumentation Befragung der Auszubildenden und Personalabteilung	
P9	Machen Sie Auszubildenden-Ausflüge (z.B. Teambuilding), mind. 1 pro Jahr?			10				Dokumentation Befragung der Auszubildenden	

Nr.	Audit-Fragen	Hotel:	Foto/Kopie/ Datei/Scan	Auditdatum:	Ampelbewertung			Begründung/ Maßnahmen	Nachweise, Hinweise für den Auditor Bewertung/Kriterien
					A	B	C		
					Punkte				
P10	Werden die Urlaubswünsche des Auszubildenden entsprechend berücksichtigt?			10				Urlaubsplanungsprozess: Jahresplanung, Urlaubsantrag Befragung der Auszubildenden	
P11	Haben Ihre Auszubildenden die Möglichkeit, Projekte eigenverantwortlich durchzuführen?			10				z.B. Auszubildenden-Tag, Soziale Projekte, Elternabende	
P12	Werden Ihre Auszubildenden intensiv auf die Zwischen- und Abschlussprüfung vorbereitet?			10				Dokumentation	
P13	Was unternimmt der Betrieb, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu fördern?			10				Beispiel: Umfrage, Nachweis Ergebnisliste	
P14	Werden alle Bewerbungen für Ausbildungsplätze innerhalb von 14 Tagen beantwortet?			10				Nachweis Antwortschreiben, Bewerbung mit Eingangsstempel	
P15	Findet eine Dienstzeitenkontrolle statt?			10				Dokumentation	
P16	Werden die Dienstpläne früher als im Rahmentarifvertrag vorgeschrieben ausgehängt?			10				Dokumentation	
P17	Gibt es Maßnahmen für eine betriebliche Gesundheitsförderung? Wenn ja, welche?			10				Beispiel: Sport / Arzt / Schutzimpfung/ Hörtest	
P18	Engagieren sich einige Ihre Ausbilder in berufsbezogenen, ehrenamtlichen Gremien?			10				Dokumentation z. B. Prüfungsausschuss IHK, Verbände/Vereine	
P19	Ist sichergestellt, dass keine Teildienste stattfinden?			20				Dokumentation (Dienstplan)	

Vergabe der Punkte: 0 Punkte, 5 Punkte oder 10 Punkte

Max. erreichbare Punkte	200
-------------------------	-----

Summe Punkte	200
--------------	-----

Bei Erreichen von 50% der Punkte: "Audit bestanden"

Auditbewertung	Audit bestanden	Prädikat Premium
----------------	-----------------	------------------

Leitfaden zum HDV-Audit-Fragebogen (Muss-Kriterien) „Ausbildungsqualität im Hotel“

Als **Hilfestellung zum Audit** haben wir Ihnen zu den einzelnen Punkten unseres Fragebogens nachfolgend weitere Ausführungen und ggfs. Beispiele, wie z.B. eine Dokumentation aussehen könnte, aufgelistet.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass einige Punkte je nach Bundesland unterschiedlich zu handhaben sind.

M 2 Versetzung – siehe Anlage 2

M 4 Beurteilungsbogen während der Ausbildung

Name:

Ausbildung:

Ausbildung zum/zur

Abteilungsleiter / -in:

Zeitraum von/bis

Datum:

Beurteilung der Leistung

	Erfüllungsgrad in %
Team- & Kooperationsfähigkeit (mit Kollegen und Vorgesetzten)	
Umgang mit Gästen (freundlich, serviceorientiert)	
Auftreten (Erscheinungsbild, Pünktlichkeit)	
Konfliktfähigkeit (Umgang mit Kritik an Arbeitsweise oder Person)	
Leistungsstreben (will Aufgaben stets gut & richtig erledigen)	
Verantwortung & Konsequenzen (zu seinen Fehlern stehen)	
Bereitschaft & Engagement (auch unangenehme Aufgaben erledigen)	
Gute Auffassungsgabe (Qualität & Geschwindigkeit)	
Gesamtdurchschnitt	0,00

Beurteilung der Arbeitsweise

	Erfüllungsgrad in %
Zuverlässigkeit (Arbeiten werden verlässlich erledigt)	
Selbstständiges Arbeiten (selbständig nach Arbeit und Lösungen suchen)	
Systematisches & zielorientiertes Arbeiten (Sorgfalt, Planung, Sauberkeit, Effizienz)	
Sparsamkeit & Kostenbewusstsein (wirtschaftlicher Umgang mit Arbeitsmitteln)	
Gesamtdurchschnitt	0,00

92 - 100 = sehr gut, 81 - 91 = gut, 68 - 80 = befriedigend
 51 - 67 = ausreichend, 31 - 50 = mangelhaft, 0 - 30 = ungenügend

Zusätzliche Bemerkungen / Maßnahmen:

Unterschrift
 Ausbilder

Unterschrift
 Azubi

M 5 Gesetzlich vorgeschriebene Unterweisungen u.a.:

- Gesundheitszeugnis (anschl. jährliche Belehrung)
- evtl. Erstuntersuchung nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz -
- HACCP Unterweisung (Küche) - Schulung erfolgt jährlich
- Brandschutzübung und -Unterweisung
- Unterweisung Arbeitsschutz & -sicherheit

Alle Unterweisungen durch Schulungsunterlagen, Filme bzw. Teilnehmerliste nachzuweisen.

M 6 Schulungsmatrix – Beispiel:

2012	Anerk	Anerk	Prüfungsb. Küche Theorie	Prüfungsb. Küche Praxis	Personenbeurteilung	Gewerkschaft	Brotbacken Seminar	Die Bäckerei	Brotbacken Weingart Salwey	Ausstellung	Käse	Salzstangenherstellung	Gesetzliche Vorschriften Küche	Aufgaben der Küche	Plännen und Trennen	Deutsche Wiener	Bismokkus	Summe	Namen	Eintritt	Austritt	
Referent																						
Datum									1										1			
Namen																			1			
																			0			
																			1			
																	1		1			
																			1			
									1										0			
																		1				
																			1			
																			1			
									1										5			
																			5			
											1								7			
									1										6			
									1										6			
																			3			
																			6			
																			6			
																			5			
																			5			
																			3			
																			6			
																			9			
																			3			
																			4			
																			1			
																			2			
																			2			
																			1			
																			8			
																			4			
																			6			
																			7			
																			2			
																			4			

Wir sind ein exzellenter Ausbildungsbetrieb, weil....

Beispiele:

- ... Arbeitszeit und Stundenausgleich für andere Betriebe ein Vorbild sein sollte.
- ... unsere Auszubildenden nach entsprechender Einarbeitungszeit lernen eigenverantwortlich zu arbeiten.
- ... unsere Auszubildenden für alle Anliegen immer einen entsprechenden Ansprechpartner finden.

(Bitte von dem Ausbilder ergänzen.)