

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: Vollzeit B: 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 |
| Angeborene Ausbildungsberufe | <input type="checkbox"/> Fachmann/-frau für Restaurants und Veranstaltungsservice <input type="checkbox"/> Kaufmann/-frau für Hotelmanagement <input type="checkbox"/> Koch/Köchin <input type="checkbox"/> Fachkraft für Gastronomie mit Schwerpunkt Restaurantservice <input type="checkbox"/> Refa <input type="checkbox"/> Hoka <input type="checkbox"/> Fachkraft Küche <input type="checkbox"/> Fachkraft im Gastgewerbe <input type="checkbox"/> Hofa <input type="checkbox"/> Fachkraft für Systemgastronomie <input type="checkbox"/> Fachkraft für Gastronomie mit Schwerpunkt Systemgastronomie <input type="checkbox"/> Duales System <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: | Foto/Kopie/ Datei/Scan | Auditdatum: | Ampelbewertung | | Begründung/Maßnahmen | Nachweise, Hinweise für den Auditor |
|-----|---|----------------------------------|---------------------------|-------------|----------------------------------|--|----------------------|--|
| | | | | | erfüllt (J)/ nicht erfüllt(N) | | | 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 | Findet mit dem Auszubildenden mindestens 1 x pro Jahr ein Gespräch zum Lernfortschritt statt? Diese sollten schriftl. dokumentiert und ggfs. mit Maßnahmen und Fristen versehen sein. | | | | J | | | Betrieblicher und schulischer Lernfortschritt; Protokoll Gesprächsnotiz mit Maßnahmen, Fristen, Kontrolle mehrere Stichproben |
| M5 | Findet nach jedem Abteilungswechsel ein beurteilendes Abschlussgespräch mit dem Auszubildendem statt? Diese sollten schriftl. dokumentiert und ggfs. mit Maßnahmen und Fristen versehen sein. | | | | J | | | Protokoll Gesprächsnotiz mit Maßnahmen, Fristen, Kontrolle mehrere Stichproben |
| M6 | 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 |
| M7 | Finden Schulungen für den Auszubildenden statt, wie zum Beispiel: Fachkompetenz Persönliche / soziale Kompetenz Sprachkompetenz Nachhaltigkeit | Mindestens 2 Schulungen pro Jahr | | | J | | | Schulungsnachweise von mindestens 2 Schulungen pro Jahr und Azubi: Anwesenheitslisten, Zertifikate, Teilnahmebestätigungen, Soft Skills, Stresstrainings, Reklamationshandling, Weinschulung, Kaffeschulung, Verhaltensschulung, Telefonschulung, Mimik Gestik |

| Nr. | Audit-Fragen | Hotel: | Foto/Kopie/ Datei/Scan | Auditdatum: | Ampelbewertung | | Begründung/Maßnahmen | Nachweise, Hinweise für den Auditor |
|-----|---|--------|---------------------------|-------------|----------------|--|----------------------|---|
| | | | | | | | | Bewertung/Kriterien |
| M8 | Werden die Berichtshefte regelmäßig geführt und beim Abteilungswechsel, mind. aber 1 x pro Quartal 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 |
|-----|---|--------|---------------------------|-------------|----------------------------------|--|----------------------|--|
| | | | | | erfüllt (J)/ nicht erfüllt(N) | | | Bewertung/Kriterien |
| M9 | 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 --> Bonus bei Gutenm |
| M10 | Gibt es ein Patensystem für Auszubildende? | | | | J | | | Rücksprache Auszubildender und Paten |
| M11 | Gibt es einen Auszubildendensprecher ? | | | | J | | | Dokumentation |
| M12 | Gibt es regelmäßige Auszubildenden-Meetings? | | | | J | | | Einladung/Protokoll und Befragung der Auszubildenden, Agenda |
| M13 | 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 |
| M14 | Gibt es mind. 1 x im Quartal einen Austausch der Ausbilder/innen, um über die Qualität der Ausbildung zu reflektieren? | | | | J | | | Einladung/Protokoll und Befragung der Ausbilder/innen, Agenda, z.B. Abteilungsleiter Meetings |
| M15 | Hat der Auszubildende im Vorfeld die Möglichkeit, ein Praktikum zu absolvieren? | | | | J | | | Dokumentation (Einladung, Schriftverkehr) |
| M16 | Die Ausbildungsvergütung muss mindestens gemäß den geltenden tariflichen Bestimmungen sein. | | | | J | | | Dokumentation (Arbeitsvertrag) |
| M17 | 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 17

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 | | |
| | | | | | Punkte | | | | |
| P1 | Erfolgt ein Erfahrungsaustausch zwischen dem Ausbildungsbetrieb und der Berufsschule (z. B. Lernortkooperation, Gespräch mit der Berufsschule, Ausbildungsgespräche mit den Betrieben)? | | | | | | | | Dokumentation z.B. Bestätigung durch Berufsschule |
| P2 | Finden sozial-/ pädagogische Weiterbildungen der Ausbilder statt? In welchem Zeitraum? Ist etwas in Planung? | | | | | | | | Qualifikationsnachweis: Weiterbildungsmaßnahmen/ Trainings, Zertifikate und Bescheinigungen einsehen, Schulungen zu Wandel in Bedürfnissen der jungen Generationen |
| P3 | Findet für die Auszubildenden ein gezieltes Karrieregespräch auch über das Ausbildungsende hinaus statt? | | | | | | | | Gesprächsprotokolle; 15 Karriereplanung vor Ausbildungsende |
| P4 | Werden Verbesserungsvorschläge von Auszubildenden honoriert? | | | | | | | | Vorschlagswesen; Beispiel kostenfreies Essen, Bus/Bahn-Ticket, Besuch Fitness Prozess und Dokumente prüfen |
| P5 | Gibt es Austauschprogramme mit anderen Unternehmen? | | | | | | | | z.B. Partnerhotels, Winzer, etc. Nachweise und Befragung der Auszubildenden |
| P6 | Wird die Arbeitskleidung gestellt? | | | | | | | | Anweisung/Nachweise, Rundgang (Küche Sicherheitschuhe, etc.) und Befragung der Azubis |
| P7 | Wird die Arbeitskleidung kostenneutral gereinigt? | | | | | | | | Anweisung/Nachweise, Rundgang (Küche Sicherheitschuhe, etc.) und Befragung der Azubis |
| P8 | Gibt es zusätzliche Anreizsysteme? | | | | | | | | Beispiel: Gutscheine, Vergünstigungen bei Öffentlichen Verkehrsmitteln oder Einkaufsmöglichkeiten, Sport, Befragung der Auszubildenden |
| P9 | Unterstützen Sie die Teilnahme an berufsbezogenen Wettbewerben? | | | | | | | | Dokumentation Befragung der Auszubildenden und Personalabteilung |
| P10 | Machen Sie Auszubildenden-Ausflüge (z.B. Teambuilding), mind. 1 pro Jahr? | | | | | | | | 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 | | |
| | | | | | | | | | |
| P11 | Werden die Urlaubswünsche des Auszubildenden entsprechend berücksichtigt? | | | 10 | | | | Urlaubsplanungsprozess: Jahresplanung, Urlaubsantrag Befragung der Auszubildenden | |
| P12 | Haben Ihre Auszubildenden die Möglichkeit, Projekte eigenverantwortlich durchzuführen? | | | 10 | | | | z.B. Auszubildenden-Tag, Soziale Projekte, Elternabende | |
| P13 | Werden Ihre Auszubildenden intensiv auf die Zwischen- und Abschlussprüfung vorbereitet? | | | 10 | | | | Dokumentation | |
| P14 | Was unternimmt der Betrieb, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu fördern? Diese sollten schriftl. dokumentiert und ggfs. mit Maßnahmen und Fristen versehen sein. | | | 10 | | | | Beispiel: Umfrage, Nachweis Ergebnisliste | |
| P15 | Werden alle Bewerbungen für Ausbildungsplätze innerhalb von 2 Werktagen beantwortet? | | | 10 | | | | Nachweis Antwortschreiben, Bewerbung mit Eingangsstempel | |
| P16 | Findet eine Dienstzeitenkontrolle statt? | | | 10 | | | | Dokumentation | |
| P17 | Werden die Dienstpläne früher als im Rahmentarifvertrag vorgeschrieben ausgehängt? | | | 10 | | | | Dokumentation | |
| P18 | Gibt es Maßnahmen für eine betriebliche Gesundheitsförderung? Wenn ja, welche? | | | 10 | | | | Beispiel: Sport / Arzt / Schutzimpfung/ Hörtest | |
| P19 | Engagieren sich einige Ihre Ausbilder in berufsbezogenen, ehrenamtlichen Gremien? | | | 10 | | | | Dokumentation z. B. Prüfungsausschuss IHK, Verbände/Vereine | |
| P20 | Stellt sich der Ausbildungsbetrieb auf digitale interne Kommunikationsmöglichkeiten ein? | | | 10 | | | | z.B. WhatsApp Gruppe, Intranet, soziale Medien, AzubiWeb, digitale Dienstplantools | |
| P21 | Werden interkulturelle Weiterbildungsmaßnahmen für die Ausbildung angeboten, oder ist etwas in Planung? Beispiele hierfür sind: - Maßnahmen zur Verbesserung des interkulturellen Verständnisses im Umgang mit Gästen - Maßnahmen zur Verbesserung der interkulturellen Zusammenarbeit innerhalb des Teams bzw. mit den Mitarbeitenden - Maßnahmen zur Integration internationaler Auszubildenden (z. B durch Sprachkurse, Unterkünfte) | | | 10 | | | | Dokumentation z.B Protokolle aus Trainings; z.B. Sprachförderung für Azubis Interkulturelle Trainings auch bzgl Zielgruppen Wie wird interkulturelle Kompetenz geschult? | |
| P24 | Ist sichergestellt, dass keine Teildienste stattfinden? | | | 20 | | | | Dokumentation (Dienstplan) | |
| Vergabe der Punkte: 0 Punkte, 5 Punkte oder 10 Punkte Bei P6 + P7 0 Punkte, 2,5 Punkte und 10 Punkte | | | Max. erreichbare Punkte | 220 | | | | | |

| Nr. | Audit-Fragen | Hotel: | | Auditdatum: | | | | | | |
|---|--------------|-----------|---------------------------|-------------|----------------|--------------------|------------------|--------------------------|--|--|
| Beschreibung | | Nachweise | Foto/Kopie/ Datei/Scan | Punkte | Ampelbewertung | | | Begründung/ Maßnahmen | Nachweise, Hinweise für den Auditor Bewertung/Kriterien | |
| | | | | | Summe Punkte | A B C | | | | |
| Bei Erreichen von 50% der Punkte: "Audit bestanden" | | | | | 220 | | | | | |
| | | | | | Auditbewertung | Audit bestanden | Prädikat Premium | | | |