

Yvonne Salman, Dr. Rainer Vock

# **Der professionelle Gastgeber**

Evaluation des Modellprojekts

**"Gastorientiertes Handeln in der beruflichen Ausbildung"**  
des Erfurter Gastro Berufsbildungswerk e.V. (ErGaB)

Abschlussbericht

Der vorliegende Bericht basiert auf einem Auftrag des Erfurter Gastro Berufsbildungswerk e.V. (ErGaB) an das Institut ConLogos Dr. Vock & Partner (Erfurt) zur wissenschaftlichen Begleitung des Modellprojekts "Gastorientiertes Handeln in der beruflichen Ausbildung". Diese wissenschaftliche Begleitung einschließlich der dazugehörigen Evaluationen wurde im Zeitraum von Juni 2006 bis Januar 2008 durchgeführt.

Das ErGaB-Modellprojekt "Gastorientiertes Handeln in der beruflichen Ausbildung" wurde aus Mitteln des Freistaat Thüringen gefördert (Aktenzeichen TWW06002), kofinanziert mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF).

Die Autoren tragen die Verantwortung für den Inhalt des vorliegenden Berichts.

Auftraggeber:

Erfurter Gastro Berufsbildungswerk e.V.  
Witterdaer Weg 3, 99092 Erfurt  
++49 / +361 / - 420 74 0  
www.ergab.de  
info@ergab.de

© ConLogos Dr. Vock & Partner (März 2008)

Fischersand 9, 99084 Erfurt  
++49 / +361 / 550 66 68  
www.conlogos.de  
post@conlogos.de

## Vorwort

Das Entwicklungsprojekt "Der professionelle Gastgeber: Gastorientiertes Handeln in der beruflichen Ausbildung" des Erfurter Gastro Berufsbildungswerk e.V. (ErGaB) hat sich eine externe wissenschaftliche Begleitung zur Seite gestellt. Das ErGaB hat hierfür das sozialwissenschaftliche Forschungs- und Beratungsinstitut *ConLogos Dr. Vock & Partner* (Erfurt) beauftragt. Die Aufgaben der wissenschaftlichen Begleitung waren vielfältiger Natur, sie lassen sich auf drei Ebenen zusammenfassen:

- Zuerst sollte sie dem Projekt als Innovationsberatung dienen. Hierfür waren Inputs aus Wissenschaft und Forschung einzubringen, vornehmlich zu den didaktisch-methodischen Aspekten der neu zu entwickelnden überbetrieblichen Lehrgänge, mit denen die "Soft skills" der Gastorientierung bei den Auszubildenden gestärkt werden sollten; aber auch Beiträge zur Operationalisierung des Konstrukts "Gastorientierung" für die berufspädagogische Praxis wurden erwartet.
- Auf einer zweiten Ebene sollte die wissenschaftliche Begleitung die Erprobung der einzelnen Module der Qualifizierungsangebote begleiten und prozessbegleitend evaluieren; diese Ergebnisse sollten umgehend in die weitere Entwicklung einfließen.
- Und schließlich sollte die wissenschaftliche Begleitung auf der dritten Ebene mit einer umfassenden Projektevaluation die Gesamtergebnisse dokumentieren und bewerten.

Es liegt auf der Hand, dass eine wissenschaftliche Begleitung mit einem derartigen Aufgabenzuschnitt keine rein kühl-distanzierte, quasi innerlich unbeteiligte Haltung zu einem solchen Entwicklungsprojekt einnehmen kann, will sie die geforderten Leistungen – vor allem der Prozessbegleitung und der formativen Evaluierung – in anspruchsvoller Qualität erbringen. Mit anderen Worten: Die wissenschaftliche Begleitung war in das Projektgeschehen inhaltlich und organisatorisch mehr oder minder stark "verstrickt", umso mehr als es sich um eine wissenschaftlich und berufspädagogisch hoch interessante Angelegenheit gehandelt hat.

Diese "Verstrickung" zu leugnen wäre sinnlos und vor allem unredlich. Gleichwohl haben wir uns als Forscherteam bemüht, zum Projektgeschehen und zu den daraus hervorgegangenen Ergebnissen eine kritische Distanz zu wahren. Dies auch deshalb, weil wir denken, dass wir auf diese Weise sowohl dem Projekt "Der professionelle Gastgeber" als auch dem ErGaB als unserem Auftraggeber den bestmöglichen Service bieten können – indem wir nämlich möglichst nüchtern Daten und Fakten zusammentragen, analysieren und dokumentieren und auf dieser Basis auch die erforderlichen Bewertungen für die vorliegenden Gesamtevaluation vornehmen.

Diese nicht ganz unproblematische Doppelrolle als Mitstreiter und als kritische Evaluatoren einzunehmen, wurde uns sehr erleichtert, indem uns auf allen Ebenen des Projekts "Der professionelle Gastgeber" breites Vertrauen und große Offenheit – auch für unseren kritisch-nachfragenden Aufgabenteil – entgegengebracht wurde. Hierfür möchten wir allen Beteiligten von der Projektleitung, der Projektgruppe und der ErGaB-Geschäftsführung herzlich danken. Allen, denen wir Dank schulden, namentlich zu erwähnen, würde den Rahmen dieses kurzen Vorworts sprengen. Besonders erwähnt seien jedoch die beiden Projektleiter Hans-Joachim Barz und Ralf Becker, alle Mitglieder der Projektgruppe – dort ganz besonders die acht Dozentinnen und Dozenten, die sich unserer Bausteinevaluierung in gleichermaßen offener und selbstbewusster Manier gestellt haben – sowie Friedhelm Josephs und Barbara Dei Rossi von der ErGaB-Geschäftsführung, die in der Steuerungsgruppe das Projekt mit einem offenen und immer aufnahmebereiten Stil begleitet haben. Schließlich – aber nicht zuletzt – wollen wir den Auszubildenden danken, die sich bereitwillig unseren diversen Befragungen gestellt haben.

Trotz dieser guten Aufnahme in das Projekt und der vielfältigen Unterstützung, die wir dort in den Monaten der Zusammenarbeit erfahren haben, bleibt die Verantwortung für diesen Evaluationsbericht vollständig bei uns. Sollte der nachfolgende Text also Fehler oder Irrtümer enthalten, so wären diese allein uns anzulasten.

Yvonne Salman, Dr. Rainer Vock

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
<b>A Das Modellprojekt.....</b>	<b>7</b>
<b>1. Problemlage und Projektziele .....</b>	<b>7</b>
1.1 Überbetriebliche Ergänzungsausbildung im HoGa-Bereich .....	8
1.2 ErGaB-Innovationsvorhaben: Stärkung gastorientierten Handelns in der beruflichen Ausbildung der gastgewerblichen Berufe .....	10
<b>2. Projektstruktur und -organisation .....</b>	<b>12</b>
2.1 Projektgruppe aus Experten und Dozenten.....	13
2.2 Sachlich-zeitliche Umsetzungsplanung des Modellprojekts .....	15
2.3 Öffentliche Förderung .....	16
2.4 Wissenschaftliche Begleitung .....	16
<b>B Verlauf der Entwicklung und Erprobung .....</b>	<b>20</b>
<b>3. Qualifizierungsmodule.....</b>	<b>20</b>
3.1 Zentralthema: Gastorientierung .....	20
3.2 Baustein-Gruppe und Englisch-Gruppe.....	23
3.3 Konzepte, Feinplanung und didaktisches Material .....	25
3.4 Durchführung von Veranstaltungen .....	27
3.5 Die Auszubildenden im Modellprojekt.....	29
<b>4. Video-Spielszenen zur prozesshaften Darstellung gastorientierten Handelns .....</b>	<b>36</b>
4.1 Konzeptionelle Überlegungen.....	37
4.2 Entwicklungsetappen .....	37
<b>5. E-Learning zur Unterstützung der Lehr- und Lernprozesse .....</b>	<b>42</b>
5.1 Konzeptionelle Überlegungen.....	43
5.2 Entwicklungsetappen .....	46
<b>C Entwicklungsergebnisse und Bewertungen .....</b>	<b>49</b>
<b>6. Baustein-Reihe mit sechs Modulen.....</b>	<b>49</b>
6.1 Baustein: "Selbsterkennung und Ausstrahlung" .....	52
6.2 Baustein: "Kundenorientierte Dienstleistung und Kommunikation" .....	57
6.3 Baustein: "Servicequalität im Tourismus, Hotel und Gaststättengewerbe" .....	68
6.4 Baustein: "Der Gastgeber in Thüringen".....	73
6.5 Baustein: "Verkaufsrhetorik und Verkaufspsychologie".....	77
6.6 Baustein: "Marketing und Verkauf" .....	81

<b>7.</b>	<b>Baustein: Englisch im Tourismus, Hotel und Gaststättengewerbe .....</b>	<b>86</b>
<b>8.</b>	<b>Übergreifende Aspekte des im Modellprojekt entstandenen Qualifizierungsansatzes zur überbetrieblichen Berufsausbildung in den HoGa-Berufen.....</b>	<b>97</b>
8.1	Tragfähigkeit des curricularen Ansatzes.....	98
8.2	Entwicklung der Gastorientierung.....	111
8.3	Integration und Qualifizierungswert der Video-Spielszenen.....	119
8.4	Integration und Qualifizierungswert der E-Learning-Sequenzen.....	120
8.5	Gender Mainstreaming und Cultural Mainstreaming (Diversity Management).....	124
8.6	Transfer und Nachhaltigkeit der erzielten Ergebnisse.....	136
<b>D</b>	<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>145</b>
<b>9.</b>	<b>Zentrale Befunde der Evaluation .....</b>	<b>145</b>
<b>10.</b>	<b>Anschlussmöglichkeiten für weitere Innovationsansätze .....</b>	<b>151</b>