



Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Heiner Garg (FDP)

und

Antwort

der Landesregierung – Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr

Weiterbildungsmaßnahmen zum Gästebetreuer

1. Gibt es in Schleswig-Holstein eine allgemeingültige Definition für die Tätigkeit eines Gästebetreuers?

Nein. Die Tätigkeit des „Gästebetreuers“ ist kein Fortbildungsabschluss und keine anerkannte Erstausbildung gemäß Berufsbildungsgesetz (BBiG) oder Handwerksordnung (HwO).

Nach der Definition der Bundesagentur für Arbeit unterstützen Gästebetreuer/innen die Fachkräfte im Hotel- und Gastronomiebereich beispielsweise in der Bar, auf der Etage, an der Rezeption oder an der Theke bei der persönlichen Betreuung der Gäste. Sie geben Auskünfte und wirken beim Betreuen wichtiger oder auch problematischer Gäste mit. Sie führen auch einfache Ausschank-, Verkaufs-, Servier- und Kassiertätigkeiten aus.

2. Wo liegt aus Sicht der Landesregierung die Abgrenzung in der in Frage 1 genannten Gästebetreuer zum Reiseleiter und zur EU-weit angestrebten Berufsbezeichnung Gästeführer?

Eine Abgrenzung zwischen Gästebetreuern nach der Definition der Bundesagentur für Arbeit und Gästeführern/Reiseleitern nach dem vorgesehenen europäischen Normungsverfahren liegt nach Auffassung der Landesregierung darin, dass diese in erster Linie für die Unterstützung der Fachkräfte im Hotel- und Gastronomiebereich eingesetzt werden. Für die Ausübung der Tätigkeit

als Gästebetreuer/in wird in der Regel eine bereits absolvierte Ausbildung im Hotel- und Gaststättengewerbe vorausgesetzt.

Der Einsatz von Reiseleitern und Gästeführern beschränkt sich dagegen auf die direkte Betreuung von Gästen im Rahmen des Freizeitprogramms und des Reiseablaufs.

3. Wie viele ausgebildete Gästebetreuer sind derzeit in Schleswig-Holstein tätig (Bitte aufschlüsseln nach Kreisen und kreisfreien Städten)?

Über branchenspezifische und auf einzelne Berufe und Tätigkeiten bezogene Beschäftigte liegen der Landesregierung keine Kenntnisse vor.

4. Von welchen Fort- und Ausbildungsträgern werden in Schleswig-Holstein Gästebetreuer, Reiseleiter und Gästeführer ausgebildet (Bitte jeweils aufschlüsseln)?

Die Landesregierung verfügt bislang nicht direkt über detaillierte Übersichten und Zusammenfassungen branchenspezifischer und auf einzelne Berufe und Tätigkeiten bezogener Weiterbildungsmaßnahmen. Zu diesem Zweck wird derzeit die landesweite Weiterbildungsdatenbank www.wisy-sh.de aufgebaut. Bis zur flächendeckenden Fertigstellung im September 2007 stellen alle interessierten Weiterbildungsanbieter z. T. unmittelbar, z. T. über die regionalen Weiterbildungsverbände ihr Veranstaltungsangebot sukzessive in diese Datenbank ein.

Nach aktueller Recherche in der Datenbank wisy-sh und im Veranstaltungsprogramm der WAK als größtem spezialisierten Fort- und Weiterbildungsanbieter im Tourismus- und Gastronomiebereich in Schleswig-Holstein gibt es momentan keine Fort- oder Weiterbildungsangebote für die Tätigkeiten des „Gästebetreuers“ und des „Reiseleiters“. In der Metropolregion Hamburg (Hamburg-Eidelstedt) bietet die HMP Company GmbH aus Koblenz ein Kursangebot „Reiseleiter (IHK), Gästebetreuer, Animateur (IHK)“ an. Für die Tätigkeit des „Gästeführers“ gibt es ein Angebot mit dem Abschluss IHK-Zertifikat „Gästeführer/in (IHK)“ bei der WAK Schleswig-Holstein.

Auch im Rahmen des Projekts „Implementierung eines ganzheitlichen Qualitäts- und Qualifizierungssystems für den Tourismus in Schleswig-Holstein“ (s. unten Antwort auf Frage 7) soll künftig speziell für die Tourismusbranche das Weiterbildungsangebot kontinuierlich analysiert und transparent dargestellt werden.

5. Nach welchen Qualitätsstandards werden Gästebetreuer, Reiseleiter und Gästeführer in Schleswig-Holstein ausgebildet, z.B. BVGD-Qualifizierung (Bitte jeweils nach Fort- und Ausbildungsträgern aufschlüsseln)?

Für diesen Bereich sind der Landesregierung keine speziellen Qualitätsstandards bekannt. Die Bundesagentur für Arbeit sichert die Qualität der geförderten Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen auf Ebene der Anbieter und auf Ebene der einzelnen Maßnahmen durch die Notwendigkeit einer Zertifizierung nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung (AZWV). Zahlreiche Träger und Einrichtungen der Weiterbildung weisen ihre Qualität

nach durch die staatliche Anerkennung nach dem Bildungsfreistellungs- und Qualifizierungsgesetz (BFQG) oder durch die Testierung nach marktgängigen Qualitätsmanagement-Systemen, z. B. Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung, Version 2 (LQW2).

6. Wie teuer ist nach Kenntnis der Landesregierung die Aus- und Weiterbildung zum Gästebetreuer, Reiseleiter und Gästeführern in Schleswig-Holstein und wer trägt diese Kosten?

Die Landesregierung verfügt nicht über Datensammlungen zu den Kosten spezieller Aus- und Weiterbildungsangebote.

Der in Frage 4 erwähnte Lehrgang der HMP Company GmbH aus Koblenz „Reiseleiter (IHK), Gästebetreuer, Animateur (IHK)“ umfasst 1550 Stunden und kostet 5.211 Euro; eine Förderung durch die Agentur für Arbeit bzw. die ARGE mittels Bildungsgutschein nach SGB II / SGB III ist laut Kursangebot möglich.

Das in Frage 4 genannte Fortbildungsangebot der WAK „Gästeführer/in (IHK)“ umfasst 170 Unterrichtsstunden und kostet 850 Euro. Die Kosten tragen üblicherweise die Teilnehmer/innen oder ihre jeweiligen Arbeitgeber. Ist der Teilnehmer/ die Teilnehmerin in einem kleinen oder mittleren Unternehmen beschäftigt, so kommt ein Zuschuss zu den Weiterbildungskosten aus Mitteln des Landes im Rahmen des Programms „Weiterbildung von Beschäftigten in kleinen und mittleren Unternehmen“ in Betracht.

7. Welchen Qualitätsstandard hält die Landesregierung für notwendig, um ein qualitativ hochwertiges Tourismusangebot in Schleswig-Holstein zu gewährleisten?

Die Landesregierung hält einen hohen Qualitätsstandard, insbesondere in den Serviceleistungen zur Sicherung eines hochwertigen Tourismusangebots in Schleswig-Holstein für unerlässlich. Um diesen Qualitätsstandard zu erreichen, wird das Projekt „Implementierung eines ganzheitlichen Qualitäts- und Qualifizierungssystems für den Tourismus in Schleswig-Holstein“ in Trägerschaft des DEHOGA Schleswig-Holstein und in Kooperation mit der Fachhochschule Westküste sowie den Industrie- und Handelskammern durchgeführt. Es beinhaltet unter anderem die Überprüfung und Beratung touristischer Leistungsträger im Hinblick auf die Servicequalität und Servicequalifizierung in Zusammenarbeit mit dem TÜV Rheinland und in Abstimmung mit den Servicequalitätsmodellen der übrigen Bundesländer.

8. Welche Möglichkeiten stehen der Landesregierung zur Verfügung, um einen allgemeingültigen Qualitätsstandard in Schleswig-Holstein zu etablieren?

Siehe Beantwortung zu Frage 7.

9. Wird von Seiten der Landesregierung ein weiterer Bedarf an Gästebetreuern in Schleswig-Holstein erwartet?

- a. Falls ja,
- in welchem Umfang und wo?
- wie werden die Ausbildungskapazitäten aufeinander abgestimmt?

Aufgrund der wachsenden Ansprüche der Gäste im Servicebereich wird ein verstärkter Einsatz von Gästebetreuern im Hotel- und Gaststättenbereich erwartet und befürwortet. Zu den Ausbildungskapazitäten wird für den Fort- und Weiterbildungsbereich auf die Beantwortung zu Frage 7 verwiesen.

- b. Falls nein, warum werden derzeit Gästebetreuer über eine offizielle Maßnahme der Agentur für Arbeit in Schleswig-Holstein ausgebildet?

Entfällt.