

Themenvorschläge für überbetriebliche Schulungen im Berufsbild Hotelfachmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau, Koch/Köchin und Fachkraft im Gastgewerbe

Folgende Workshops empfehlen wir für den Ausbildungsberuf: **Hotelfachmann/-frau**

Tag 1

Workshop: Einführung + Zimmer /Konferenzraumcheck	Hinweise/Anmerkungen	Zeitungumfang
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Überblick über den Lehrgang ▪ Klärung der Teilnehmererwartungen <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Simulation eines Zimmer-/Konferenzraumchecks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mit Function Sheet/Checkliste ▪ Checklisten für Sauberkeit <ul style="list-style-type: none"> - Freimeldung/Saubermeldung ▪ Checklisten für Vollständigkeit und Funktionstüchtigkeit (Bsp. Gasträume kontrollieren) ▪ Reinigung und Kontrolle von Gästezimmern, öffentlicher und nichtöffentlicher Bereiche <ul style="list-style-type: none"> - Berücksichtigungen von Bleibe- und Abreisezimmern - Minibarkontrolle ▪ Wäschekontrolle <ul style="list-style-type: none"> - Bestand und Bestellung - Betriebseigene Wäsche, Leasingwäsche, Mietwäsche (Bsp. Kosten für betriebseigene Wäsche und Leasingwäsche vergleichen) 	<p>= 1 Tag</p>

Tag 2-4

Workshop: Empfang	Hinweise/Anmerkungen	Zeitungsumfang
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rollenspiele zu Check-in (ggfs. auch in Englisch), Reklamation, besondere Situationen, Walk-in, Rechnungserstellung, Check-out (ggfs. auch in Englisch) etc. ▪ Korrespondenz führen ▪ Umgang mit Überbuchung ▪ Fachbegriffe verstehen und erklären können ▪ Umgang mit Fundsachen (rechtliche Aspekte) ▪ Rechtliche Aspekte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abläufe des Check-ins bzw. Check-outs begründet benennen und in die richtige Reihenfolge bringen können; (rechtliche Grundlagen kennen) <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsschritte beim Check-in planen - Einzel-, Gruppen-, Kontingentreservierung - Bestimmung zum Meldewesen (Meldepflicht, Meldeschein, Datenschutz) - Gastaufnahmevertrag (Bsp. Zustandekommen des Beherbergungsvertrages prüfen) - Stornobedingungen (Bsp. Stornierungskosten ermitteln) - Arbeitsschritte zur Reklamationsbehandlung planen - Reklamationen behandeln - Leistungen beim Check-out buchen und abrechnen - Gastrechnung inkl. Umsatzsteuer erstellen - Akzeptanz von Zahlungsmitteln prüfen - Zahlungsarten und -mittel ▪ Form des Geschäftsbriefs <ul style="list-style-type: none"> - DIN-Normen und -Formate ▪ Texterstellung <ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsbrief, Gästekorrespondenz, Stornierung, Angebot, Reservierungsbestätigung, Beschwerdehandling, etc. ▪ Rechtliche Aspekte (Bsp. Wer übernimmt die Kosten? Schadensersatz? Gleichwertige Kategorie? Gästezufriedenheit?) ▪ Rund um den Empfang (Logis, No-Show, Kurtaxe, cancel CXL, etc.) ▪ Rechtslage bei Fundsachen/liegen gebliebenen Sachen prüfen ▪ Umgang mit Fundsachen ▪ Haftung im Hotel 	<p>= 3 Tage</p>

Tag 5-7

Workshop: Veranstaltungsplanung	Hinweise/Anmerkungen	Zeitungsfang
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsgespräche durchführen ▪ Bankette/Tagungen/Feierlichkeiten planen (praktische Umsetzung) und durchführen ▪ Planung/ Kalkulation Speisen- und Serviceangebot für eine Veranstaltung ▪ Ablauf-/Projektplan ▪ Marketingmaßnahmen ▪ Korrespondenz mit den Gästen ▪ Veranstaltungscontrolling (Auswertung) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlage hierfür ist die Planung des Anlasses ▪ Bankettmappe erstellen ▪ Tagungspauschalen nennen und planen ▪ Pauschalen für z.B. Getränke, Menüpreise, Zahlungsarten, Stornobedingungen ▪ Planung eines F&B-Angebots (Speisen- und Getränke) ▪ Erstellung eines Function-Sheets ▪ Freizeitangebote/Ausflugstipps/Aktivitäten/Programme ▪ AIDA-Prinzip ▪ Unterschiedliche Maßnahmen erstellen (Flyer, Mailing, Aktionskarten, Radio, Social-Media, etc. ▪ Werbung, Angebotserstellung, Angebotsbestätigung, AGBs, Allgemeine Stornierungsbedingungen, ▪ Feedback einholen (qualitativ und quantitativ) ▪ War die Veranstaltung ein Erfolg? 	<p>= 3 Tage</p>

Tag 8-9

Workshop: Rund um den Tischservice	Hinweise/Anmerkungen	Zeitungumfang
<ul style="list-style-type: none">▪ Tisch eindecken nach GAD Richtlinien ▪ Arbeiten am Tisch des Gastes (vorlegen, etc.; aber auch Gericht servieren und beschreiben, was serviert wird) ▪ Mise-en-place Vorbereitungen	<ul style="list-style-type: none">▪ Tische eindecken nach Menüreihenfolge (einfaches Gedeck, erweitertes Gedeck, Brunch, etc.) ▪ Servierformen: Französischer, Englischer, Amerikanischer Service, Vorlegegriffe▪ Servierregeln, Reihenfolge, klassischer und Bankettservice, Spiegelservice▪ Vorlegen von Speisen aus der Küche, z.B. Kartoffeln, Gemüse, Fisch Sauce à part ▪ Unterscheidung zwischen Arbeitstisch und Gueridon (Beistelltisch)	= 2 Tage

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tee / Kaffee zubereiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klassische Digestifs (z.B. Digestifwagen): Cognac, Sherry, Obstwasser, Obstgeiste, Whisky, Grappa, Kräuterbitter (Ramazotti etc), weitere Spirituosen wie Wodka, etc. ▪ Fachgerechter Service (Serviertemperaturen, Gläser, Menge) ▪ Weitere Beispiele siehe <u>Anlage „Spirituosen“</u> ▪ Kaffeespezialitäten herstellen, auch alkoholische. Beispiele siehe <u>Anlage „Kaffeespezialitäten“</u> 	
---	--	--

Tag 12

Workshop: Speisenkunde	Hinweise/Anmerkungen	Zeitumfang
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Warenerkennung > Zubereitung(en) > Verwendung als Gericht > Menükunde ▪ Nachhaltigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saisonkalender ▪ saisonale und anlassbezogene Menüs ▪ Themenmenüs ▪ Menüregeln / Speisenfolge ▪ verschiedene Garmethoden ▪ Speisenschreibweise ▪ klassische Garnituren, Saucen ▪ Vorspeisen (warm und kalt) ▪ Desserts 	= 1 Tag
<p>Qualitatives Teilnehmerfeedback</p>		