



## Servicefachfrau / Servicefachmann Food & Beverage Servicefachfrau / Servicefachmann Hotel Modulares Fortbildungsprogramm



**Vielseitiger  
Beruf für  
Hotellerie und  
Gastronomie**

### Bayerische Akademie für Außenwirtschaft e. V.

#### Fachbereich HOTELLERIE & GASTRONOMIE

Garmischer Str. 6 / Heimeranplatz

80339 München

Telefon: +49 89 219971-0

Fax: +49 89 219971-10

E-Mail: [info@bayerischeakademie.de](mailto:info@bayerischeakademie.de)

[www.bayerischeakademie.de](http://www.bayerischeakademie.de)

#### Ansprechpartner und Beratung:

Hildegard Braun / Durchwahl -13

Dipl.-Ing. Günter Dreher / Durchwahl -25

Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr



DEHOGA Bayern



**Stand: 02.24**

[www.bayerischeakademie.de](http://www.bayerischeakademie.de)

- Ausgesuchte Fachbereiche aus dem Berufsbild  
Hotelfachfrau/-mann / Restaurantfachfrau/-mann
- Förderbar nach SGB III/II

[www.bayerischeakademie.de](http://www.bayerischeakademie.de)

## Servicefachfrau / Servicefachmann F & B (Modul 1) Servicefachfrau / Servicefachmann Hotel (Modul 2)

Qualifizierungen in Vollzeit

Ausgesuchte Fachbereiche  
aus dem Berufsbild:  
Hotelfachfrau/-mann /  
Restaurantfachfrau/-mann

### TÄTIGKEITSPROFIL

Servicefachleute sorgen dafür, dass Hotelgäste sich rundum gut betreut fühlen und gern wiederkommen. Dabei müssen sie vielseitig und flexibel sein und die unterschiedlichsten Aufgaben übernehmen. Wenn Servicefachleute am Empfang die ankommenden Gäste begrüßen, haben sie einen entscheidenden Einfluss darauf, welchen Eindruck diese vom Hotel bekommen. Da sie über Fremdsprachenkenntnisse – meist Englischkenntnisse – verfügen, können sie sich mit ausländischen Gästen gut verständigen. Von der Reservierung bis zu etwaigen Reklamationen kümmern sie sich um alles.

Servicefachleute arbeiten auch im Restaurantservice und in der Küche mit. Wenn eine größere Festlichkeit, wie beispielsweise eine Hochzeit, im Hotel stattfindet, beraten sie die Kunden über die Speisenfolge und die Getränke, über geeignete Räumlichkeiten oder deren Dekoration. Sie organisieren den Ablauf der Veranstaltung mit und sorgen dafür, dass alles reibungslos klappt.

Außerdem können Servicefachleute in allen Abteilungen eines Hotels mitarbeiten, vom Empfang über den Service bis zum Housekeeping, aber auch z.B. in der Verwaltung und im kaufmännischen Bereich sind sie tätig und sorgen durch gute Planung dafür, dass Probleme gar nicht erst entstehen. Auch im Marketing arbeiten sie mit, führen z.B. Marktbeobachtungen durch, um herauszufinden, was sich die Kunden wünschen, und arbeiten an der entsprechenden Abstimmung des Angebots mit.

### ZIELGRUPPE

- Zielgruppe der Qualifikation ist
- der Personenkreis mit fehlendem Berufsabschluss
  - Personenkreis mit Migrationshintergrund
  - Personenkreis zur Anpassung des beruflichen Qualifikationsprofils an den Arbeitsmarkt
  - Berufsrückkehrer/-innen, Studienabbrecher/-innen
  - nach Entscheidung der Arbeitsvermittlung

### ABSCHLUSS

**Modul 1: Servicefachfrau/-mann F & B\***  
**Modul 2: Servicefachfrau/-mann Hotel**

### ZULASSUNGSVORAUSSETZUNGEN

Der Kostenträger prüft in der Regel die Voraussetzungen. Bei Selbstzahlern prüft die BAA die Zugangsvoraussetzungen innerhalb eines institutsinternen Aufnahmeverfahrens.

### Sonstige Bedingungen:

- Mindestens 8 bis 9 Schuljahre oder vergleichbare Kenntnisse
- Teamfähigkeit
- Freude am Umgang mit Menschen
- Serviceorientiert
- Stressresistent

### Qualifizierung in Vollzeit

#### LEHRGANGSORGANISATION

##### Qualifizierung in Vollzeit

Montag bis Freitag von 08:15 bis 16:15 Uhr

##### Modul 1 (792 UE)

Fachtheoretische Ausbildung: 4,5 Monate

Betriebliches Praktikum: 1,5 Monate

##### Modul 2 (544 UE)

Fachtheoretische Ausbildung: 3 Monate

Betriebliches Praktikum: 1,5 Monate

\* Food & Beverage

## Lehrgangsinhalte Modul 1 und Modul 2

### Modul 1: Servicefachfrau/-mann F & B\*

#### Arbeiten in der Küche

- Vor- und Zubereitung sowie Präsentation einfacher Speisen
- Ernährungsphysiologische Kenntnisse zu ausgewählten Rohstoffen
- Lebensmittelrechtliche Grundlagen und Hygieneschulung
- Personal-, Betriebs- und Produkthygiene
- Arbeiten mit HACCP

#### Arbeit im Service mit Getränkekunde

- Servicearten und -methoden
- Raum-, Werkstoff- und Textilpflege
- Fachgerechtes Eindecken der Tische, Tischdekorationen und Servietten
- Gastraum anlassbezogen herrichten
- Umgang mit Gästen, Angebotskarten
- Verkaufsgespräch und -techniken
- Beratung bei der Auswahl von Getränken, Weinkunde
- Zahlungsmöglichkeiten im Restaurant (Bargeld, Kreditkarte)
- Betriebliche Kassensysteme
- Berechnungen (Schankverlust, Währungsrechnen, Gästerechnung)
- Rechtsvorschriften

#### Beratung und Verkauf im Restaurant

- Getränkekunde: alkoholische und nichtalkoholische Getränke
- Weinkunde / Getränkeservice: Wein und Schaumwein
- Arbeiten im Magazin
- Wareneingang und -ausgang, Warenlagerung
- Kaufvertrag
- Verwaltung von Schriftstücken / Bearbeitung von Formularen

#### Berufsbezogenes Deutsch und Kommunikation

##### Fremdsprachige Kommunikation: Englisch

- Grundkurs Grammatik und Wortschatzaufbau
- Schriftliche und telefonische Kundeninformationen
- Angebote / Verzehrempfehlungen für Gäste/Kunden
- Einkauf- und Verkaufsgespräche

##### MS Office (Word, Excel, Power Point), Internet

- Einführung in ein Warenwirtschaftsprogramm

#### Bewerbungstraining

Die BAA verfügt über ein langjähriges Netzwerk in der Hotellerie und Gastronomie und vermittelt auf Wunsch qualifizierte Praktikumsplätze.

Das 6-wöchige integrierte Praktikum sichert Ihnen den nathlosen Einstieg in die Berufstätigkeit.

Weitere Informationen: [www.bayerischeakademie.de](http://www.bayerischeakademie.de)

### Modul 2: Servicefachfrau/-mann Hotel

#### Arbeiten im Empfangsbereich

- Reservierungsvorgänge
- Check-in, Check-out und Gästebetreuung
- Serviceleistungen
- Informieren über Fremdenverkehrsangebote
- Gästerechnungen
- Bearbeitung von Reklamationen

#### Arbeiten im Verkauf mit Reservierung und Bankettverkauf

- Verkaufsgespräche
- Anfragen bearbeiten, Angebote erstellen und
- Aufträge bestätigen

#### Wirtschaftsdienst

##### (Führungs-)Aufgaben im Wirtschaftsdienst

##### Berufsbezogenes Deutsch und Kommunikation

##### Fremdsprachige Kommunikation:

- Hotellerie und Gastronomie

##### Hotelsoftware Fidelio:

- Kassensystem

#### Bewerbungstraining

**Ausschließlich  
Präsenzunterricht mit  
Fachdozenten**

#### ZUSATZANGEBOT

- Praktikumsbetreuung

