

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

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

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

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



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

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:

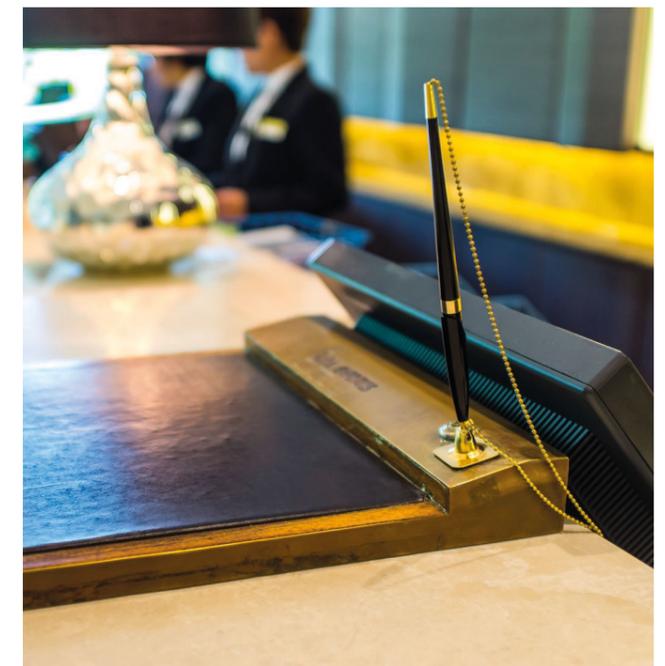
- Kassensystem

Bewerbungstraining

Ausschließlich
Präsenzunterricht mit
Fachdozenten

ZUSATZANGEBOT

- Praktikumsbetreuung



* Food & Beverage