









Ihr persönliches Bildungsangebot



Fortbildung/Qualifizierung

Zertifizierungsnummer: 2021M101703-10001

Servicekraft für Hotels und Restaurants

 Termin	27.06.2022 - 10.10.2022	 Ansprechpartnerin	Jana Speicher Tel.: 030/50929-322 Fax: 030/50929-299 Mail: jana.speicher@bbw-akademie.de
 Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung		
 Unterrichtsform	Gruppenmaßnahme		
 Dauer	3 Monate		
Zeiten	Montag bis Freitag von 08.00 Uhr - 15.00 Uhr	 Veranstaltungsort	Karlshorst Rheinfalzallee 82 10318 Berlin
Förderung	Agentur für Arbeit / Jobcenter, AVGS		

Inhalte

Allgemeine Maßnahmeinhalte

Analyse und Stärkung der persönlichen Kompetenzen

- Bedarfe der Branche / Unternehmen
- Analyse und Aktualisierung der Bewerbungsunterlagen
- Outfit-Beratung
- Selbstvermarktungsstrategie

Berufsfachliche Maßnahmeinhalte

Umgang mit Gästen

- Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes
- Gastgeberfunktion wahrnehmen
- Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung und Betreuung
- Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen
- Gäste empfangen und betreuen
- Berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden
- Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten
- Berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden

Service am Gast

- Aufguss- und Heißgetränke zubereiten
- Getränke ausschenken
- Speisen und Getränke fachgerecht servieren und ausheben
- Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden
- Betriebliches Kassensystem bedienen

Gasträume vorbereiten

- Arbeitsvorbereitungen - bereichsbezogen durchführen
- Gasträume reinigen und pflegen
- Gesundheits- und Umweltschutz
- Arbeitssicherheit

**parallele Einzelcoaching-Elemente - individuelle Begleitung/Beratung
(entsprechend der individuellen Teilnehmerbedarfe)**

- Wahrnehmung von und rechtzeitiges Reagieren auf Kriesensituationen
- Methodenentwicklung zur Stress- und Konfliktbewältigung
- Kommunikationstraining
- Stärkung der Eigenverantwortung und Selbstbewusstsein
- Hilfestellung bei persönlichen, familiären, finanziellen oder sozialen Problemen
- Motivation/Lernstrategien

Betriebliche Erprobung

Vorteile	Die starke Nachfrage nach Personal in der Gastronomie spiegelt sich auch in den aktuellen Stellenangeboten wieder. Die Entscheidung für eine Auffrischung bzw. Weiterbildung zur "Servicekraft für Hotels und Restaurants" ist also in jedem Fall lohnenswert. Neben dem abwechslungsreichen Profil der Tätigkeit selbst bieten sich eine positive Arbeitsmarktprognose.
Zielgruppe	- von Arbeitslosigkeit bedrohte Arbeitssuchende - Arbeitslose
Zielsetzung	Ziel der Maßnahme ist, durch die Vermittlung von berufsfachlichen, sprachlichen und sozialen Kompetenzen und Kenntnissen, die dauerhafte Eingliederung der Teilnehmenden in den ersten Arbeitsmarkt. Individuelle fachliche und soziale Kompetenzen werden mit den Anforderungen künftiger Arbeitsgeber abgeglichen. Eventuelle Defizite werden festgestellt, verringert bzw. beseitigt. Die Teilnehmenden erhalten gezielte und bedarfsorientierte Hilfeleistungen zum Abbau von Vermittlungshemmnissen sowie Unterstützung im Bewerbungsprozess und in Bezug auf ihre Selbstvermarktung.
Zugangsvoraussetzungen	Die Teilnehmer*innen sind arbeitssuchend bzw. von Arbeitslosigkeit bedroht und haben Interesse an einer Tätigkeit im Berufsfeld Gastronomie und Hotellerie (Servicebereich). Die Teilnehmenden sollen motiviert, serviceorientiert und körperlich belastbar sein.
Betriebliche Erprobung	In der betrieblichen Lernphase sind 160 Zeitstunden vorgesehen.
Lernmittel	Die Teilnehmenden erhalten einen USB-Stick, Lehrbuch und das erarbeitete Material aus dem Unterricht.
