



**Weiterbildung für Mitarbeiter\*innen der  
Gastronomie und Hotellerie: Modulare Qualifizierung im bbw**



# Gliederung

1. Übersicht der Module
2. Allgemeine Hinweise
3. Vorstellung der einzelnen Module
4. Kombinationsmöglichkeiten



# Allgemeine Hinweise

- Gruppengröße pro Qualifizierungsreihe: mind. 10 bis max. 15 Teilnehmer\*innen
- Unterrichtseinheiten: mind. 121 UE
- Mehrere Durchläufe möglich
- Ortsunabhängige Durchführung möglich (z.B. online)



# Übersicht der Module

- 13 unterschiedliche Module
- Module sind individuell kombinierbar



# Modul 1: Motivationsstärkende Strategien (8 UE)

- Wo geht die Reise hin?
- Kreatives Denken
- Motivationsstärkende Strategien
- Zielsetzung der Qualifizierung
- Persönliche Handlungsbereitschaft
- Produktivität und Profitabilität steigern



# Modul 2: Gästebetreuung und Kommunikation (24 UE)

- Gästeempfang
- Stilsicherer Auftritt
- Aufmerksamkeit gegenüber dem Gast
- Empfehlungen der Speise- und Wochenkarte
- Kundenorientierung
- Gästefeedback
- Wiedererkennungswerte stärken
- Gesprächstechniken / Kommunikationsregeln



# Modul 3: Beschwerdemanagement (24 UE)

- Verhalten im Beschwerdefall
- Perspektivenwechsel
- Positive Formulierungen
- Zielorientierte Fragen
- Anerkennung und Wertschätzung
- Feedback im Beschwerdefall



# Modul 4: Marketing (8 UE)

- Neue Trends
- Social Media
- Website
- Bewertungs- und Bestellportale
- Online Reservierungen





# Modul 5: Mitarbeiterführung (41 UE)

## Teil 1 (16 UE)

- Führungsstile
- Umgang mit Aushilfen und Azubis
- Konfliktstrategien
- Wertschätzung und Respekt
- Veränderungsprozesse
- Kommunikation
- Selbstmanagement

## Teil 2 (25 UE)

- Mitarbeiterplanung
- Einstellungsmarketing
- Mitarbeiterentwicklung
- Arbeitgebermarke



# Modul 6: Arbeitsplatz Restaurant (Reservierung, Warenkunde) (41 UE)

## Teil 1 (16 UE)

- Von der Reservierung bis zur Verabschiedung des Gastes
- Fachwissen im Bereich Wein
- Fachkunde / Mise en place
- Zusatzverkauf
- Motivation zum Umgang mit Geräten

## Teil 2 (25 UE)

- Kassenführung
- Gefährdungsbeurteilungen
- Speise- und Getränkekarte
- Trends bei Speisen und Getränken
- Restaurantmarketing
- Zielgruppen und Gästebindung



# Modul 1.7: Arbeitsplatz Küche (Kalkulation, Einkauf, Organisation) (41 UE)

## Teil 1 (24 UE)

- Arbeitsschutz
- Kalkulation
- Regionales und nachhaltiges Einkaufen
- Organisation
- Küchenhygiene
- Umweltschutz
- Arbeitsmittel

## Teil 2 (17 UE)

- Speisekarte
- Personalplanung
- Küchenverwaltung



# Modul 8: Arbeitsplatz Rezeption (Front- und Backoffice) (41 UE)

- **Frontoffice** (Umgang mit dem Hotelgast, Online Buchungen, Telefon)
- **Backoffice** (Marketing, Büroorganisation, Datensicherung, Datenschutz)
- **Sales** (Preisgestaltung, Hotelmarketing)



# Modul 9: Housekeeping (Organisation, Mise en place, Arbeitsmittel) (41 UE)

## Teil 1 (8 UE)

- Organisation
- Informationsfluss
- Umgang mit Reinigungsmittel
- Einsatz der Arbeitsmittel
- Arbeitsschutz

## Teil 2 (33 UE)

- Reinigungspläne und Checklisten
- Belegungsvorschau
- Personalplanung



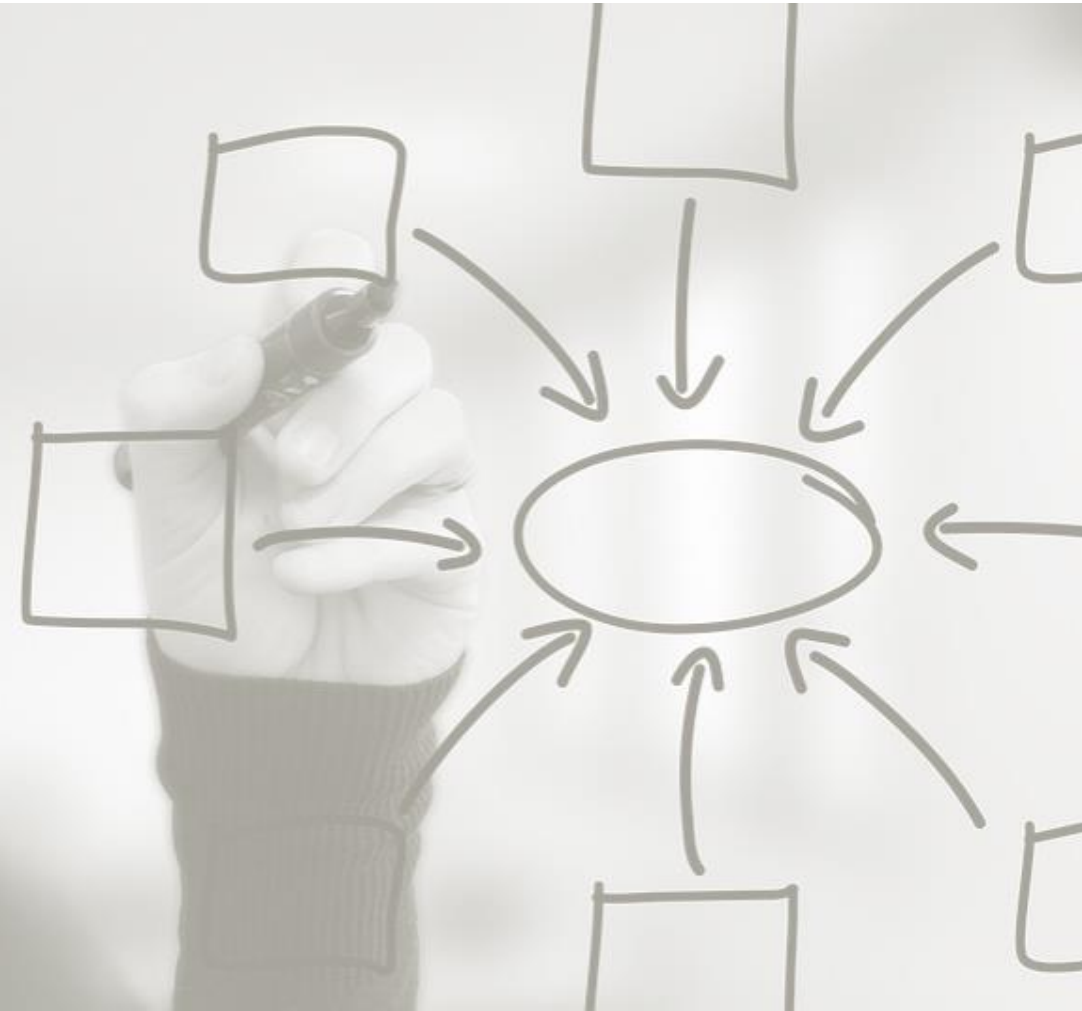
# Modul 1.10: Veranstaltungsmanagement (Beratung, Verkauf, Kalkulation) (24 UE)

- Beratung und Verkauf einer Veranstaltung
- Preisgestaltung / Kalkulation
- Benchmarking
- Zusammenarbeit mit Dienstleister / Outsourcing
- AGBs / Rechtsgrundlagen einer Veranstaltung
- Datenschutz



# Modul 11: Ausbildung von Auszubildenden und Mitarbeitern (Mitarbeiterplanung, Einstellung, Führen, Entlohnung, Motivation) (80 UE)

- Ausbildungs- und Mitarbeiterplanung
- Ausbildungsablauf
- Gesetzliche Vorgaben



## Modul 12: Berufsspezifisches Grundlagenwissen kompakt – mit Berufssprache Deutsch (160 UE)

- Kommunikation (20 UE)
- Formularwesen (20 UE)
- Arbeitsabläufe (20 UE)
- Einsatz von Arbeitsmaterialien (20 UE)
- Berufsbezogenes Deutsch (80 UE)





# Modul 13: Einführung digitales Lernen (3 UE)

- Einführung in das virtuelle Klassenzimmer
- Richtige Kommunikationstechniken
- Suche nach Dateien, Nachrichten, Mitgliedern, Dateiaustausch
- Besonderheiten und Regeln im Vergleich zu persönlichen Treffen



# Kombinationsmöglichkeiten

Muster-Kombinationen für Mitarbeiter*innen aus verschiedenen Bereichen	Modul(e)	Gesamt
Restaurant	1+2+3+6+10	121 UE
Küche	1+3+4+5+7	122 UE
Rezeption	2+3+4+5+8	138 UE
Housekeeping	1+3+4+5+9	122 UE
Personalwesen	5+11	121 UE
Marketing	1+2+3+4+5+10	129 UE
Veranstaltungen	1+2+3+4+6+10	129 UE
Berufssprache Deutsch	12	160 UE

Modul 1: Motivationsstärkende Strategien (8 UE)

Modul 2: Gästebetreuung und Kommunikation (24 UE)

Modul 3: Beschwerdemanagement (24 UE)

Modul 4: Marketing (8 UE)

Modul 5: Mitarbeiterführung (41 UE)

Modul 6: Arbeitsplatz Restaurant (Reservierung, Warenkunde) (41 UE)

Modul 7: Arbeitsplatz Küche (Kalkulation, Einkauf, Organisation) (41 UE)

Modul 8: Arbeitsplatz Rezeption (Front-, Backoffice) (41 UE)

Modul 9: Housekeeping (Organisation, Mise en place, Arbeitsmittel) (41 UE)

Modul 10: Veranstaltungsmanagement (Beratung, Verkauf, Kalkulation) (24 UE)

Modul 11: Ausbildung von Auszubildenden und Mitarbeitern (Mitarbeiterplanung, Einstellung, Führen, Entlohnung, Motivation) (80 UE)

Modul 12: Berufsspezifisches Grundlagenwissen - mit Berufssprache Deutsch (160 UE)

Modul 13: Einführung Digitalisierung (3 UE)

Ihre Referent\*innen: Alexandra Strigl und Anne Nigl

Ihre Ansprechpartner\*innen im bbw:

Alexandra Strigl

bbw Seniorberaterin Oberpfalz

E-Mail: [alexandra.strigl@bbw.de](mailto:alexandra.strigl@bbw.de)

Telefon: 0941 40207 – 53

Ezgi Karaaslan

Trainingsassistentin

E-Mail: [ezgi.karaaslan@bbw.de](mailto:ezgi.karaaslan@bbw.de)

Mobil: 0160 7073675

Anne Nigl

Weiterbildungsinitiatorin

E-Mail: [anne.nigl@bbw.de](mailto:anne.nigl@bbw.de)

Telefon: 0941 40207 - 23

Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw) gemeinnützige GmbH  
Donaustauer Straße 115, 93057 Regensburg



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

