



Bayerische Akademie für Außenwirtschaft e. V.

Fachbereich HOTELLERIE & GASTRONOMIE

Rosenkavalierplatz 5
81925 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



Stand: 07.25

www.bayerischeakademie.de

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



Vielseitiger Beruf für Hotellerie und Gastronomie

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

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

Stufe 1: Grundlagen

- Schulung/Fachterminologie
- Arbeitssicherheit
- Hygieneschulung
- Organigramm und Fachterminologie

Stufe 2: Küche/Service/Stewarding

- Grundlagen und Grundtechniken in Küche, Stewarding und Service
- Fachterminologie

Stufe 3: Housekeeping und Reinigung

- Arbeitsabläufe
- Regelungen und Fachterminologie im Bereich Housekeeping

Berufsbezogenes Deutsch

Training der Fachsprache zu den theoretischen und praktischen Fachgebieten

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 nahtlosen 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
- MS-Office/Word/Excel/Outlook/Internet-Pass

Hotelsoftware Fidelio:

- Kassensystem

Bewerbungstraining

Ausschließlich
Präsenzunterricht mit
Fachdozenten

ZUSATZANGEBOT

- Praktikumsbetreuung

