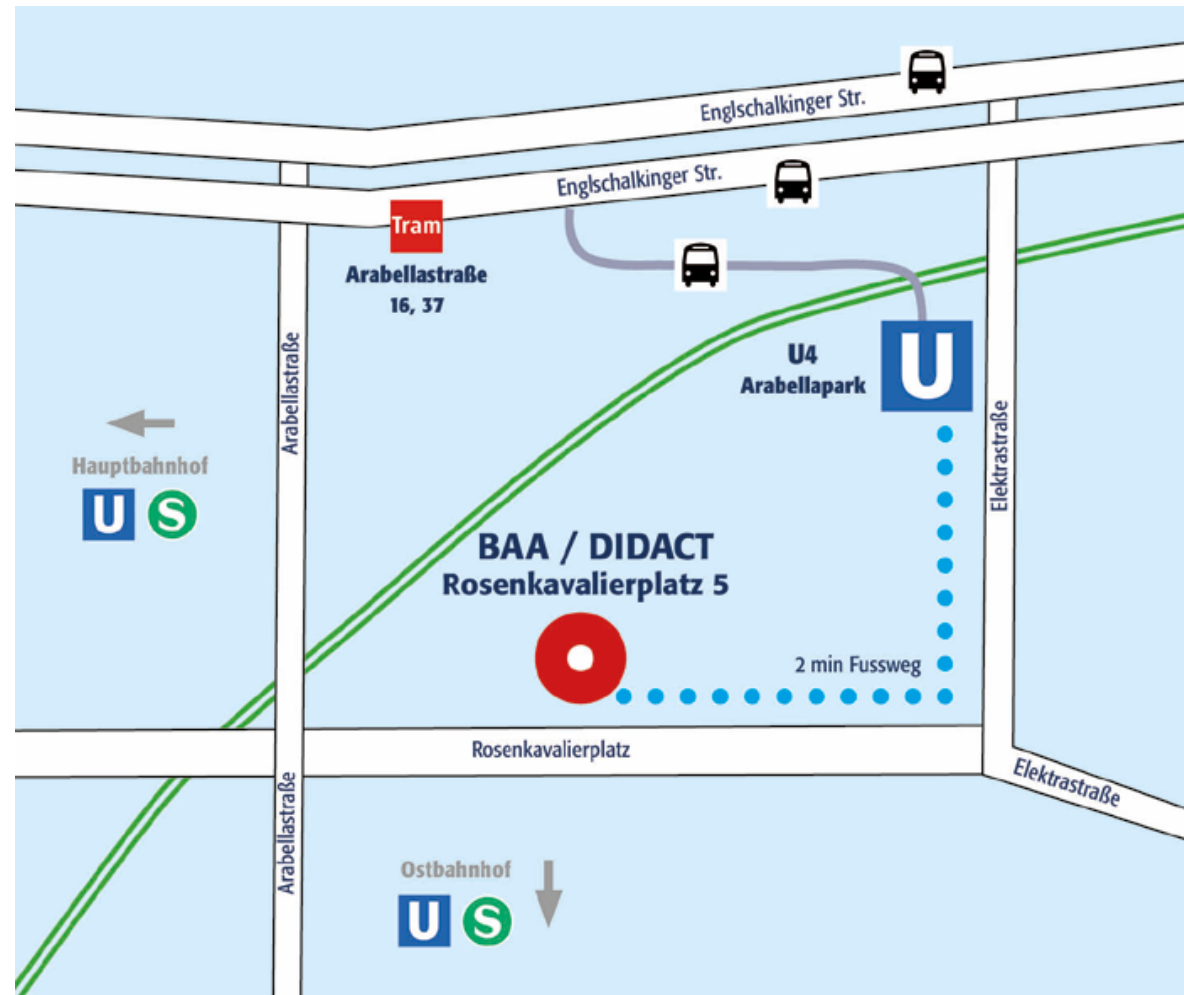




Förderbar durch Agentur für Arbeit / Jobcenter

Empfangskraft in Hotellerie • Wirtschaft • Verwaltung incl. Security (m/w/d)

Fortbildung für den gehobenen Empfang / Day and Night-Jobs



94%

Bestätigte Qualität für
DIDACT durch den Prüfdienst
Arbeitsmarktdienstleistungen der
Bundesagentur für Arbeit 2013:
94% - Punkte
(Bundesdurchschnitt: 74% - Punkte)



Stand 07/25
www.didact.de

DIDACT Kfm. BerufsbildungsGmbH

Fachbereich HOTELLERIE / SECURITY

Rosenkavalierplatz 5

81925 München

Telefon: +49 89 219971-0

Fax: +49 89 219971-10

E-Mail: info@didact.de

www.didact.de

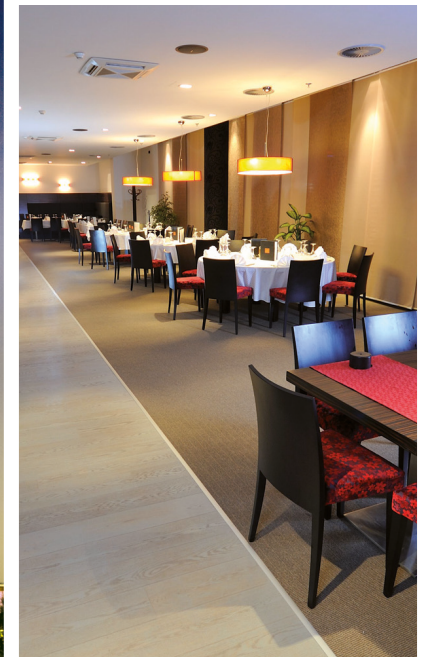
Anmeldung und Beratung

Hildegard Braun Durchwahl -13

Petra Schwarz Durchwahl -20

Günter Dreher Durchwahl - 25

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



Empfangskräfte
werden von allen
Branchen dringend
gesucht



- Fortbildung in zwei Modulen
- Förderbar nach SGB III / II
- Vollzeit-Lehrgang

Empfangskraft in Hotellerie • Wirtschaft • Verwaltung mit Security-Ausbildung (m/w/d)

TÄTIGKEITSPROFIL

Empfangskräfte sind wichtige Personen, wenn es darum geht, das Unternehmen nach außen zu repräsentieren. Mit ihrem Auftreten steht und fällt in der Regel der erste Eindruck eines Kunden.

Empfangskräfte beaufsichtigen den Empfangsbereich eines Wirtschaftsunternehmens, eines großen Hotels, in einer Behörde oder auch in einem Ärztehaus mit vielen wechselnden Gästen, Klienten, Patienten und anderen Besuchern.

Im Umgang mit ausländischen Gästen/Besuchern benötigen sie Fremdsprachenkenntnisse, insbes. Englisch und für begleitende Verwaltungsaufgaben, wie Terminplanung, Buchungen, Abrechnungen auch Kenntnisse in schriftlicher Korrespondenz oder Bedienen von Buchungssoftware und Ausbildung im Security-Bereich.

Auch an das Persönlichkeitsprofil werden besondere Anforderungen gestellt:

- sehr gute Englischkenntnisse
- Organisationstalent
- Termingenauigkeit
- Kreativität
- eine sehr gute und schnelle Auffassungsgabe
- eine gute Menschenkenntnis
- Empathie
- ein gepflegtes und höfliches Auftreten

Es sollte für sie nichts Besonderes sein, dass sie ihre Arbeitsleistung unter den Augen von Kunden und Gästen ausführen. Das Aufgabenprofil ist sehr vielseitig: Besucher empfangen, Termine planen, Akten sortieren, Veranstaltungen planen, Raumplanungen vornehmen, Emails schreiben, Reservierungen vornehmen, über Tischverteilungen Auskünfte geben, die Sicherheit im Auge behalten, u.v.a.m.

PERSPEKTIVEN

Empfangskräfte sind sehr nachgefragte Mitarbeiter/-innen in allen Branchen wie Wirtschaft, Finanzdienstleistungen, Immobilienwirtschaft, Industrie, Tourismus, Hotellerie, Arztpraxen, IT-Unternehmen, Medienindustrie, Lebensmittelindustrie, Versicherungen, Banken, Verwaltung, Behörden, Organisationen und andere.

Insbesondere in Großstädten und den Großräumen der Vorstädte werden laufend Empfangskräfte gesucht. Die Empfangskraft hat daher große Chancen, ohne aufwändige Fahrzeiten attraktive Arbeitsplätze zu finden. Insbesondere sind daher die vielfach sehr flexiblen Arbeitszeiten auch für Familienmanagerinnen ein interessanter Arbeitsmarkt.

Der DIDACT steht ein breites Netzwerk an Firmen, Organisationen und Unternehmen zur Verfügung. Wir vermitteln Praktikumsplätze im nahen Umfeld und entlasten von der zeitraubenden Praktikumsplatzsuche.

Ideal für alle,
die flexible
Arbeitszeiten
suchen

- Der Beruf ist für männliche und weibliche Bewerber/-innen gleichermaßen geeignet;
- Berufserfahrung ist erwünscht z. B. im kaufmännischen Bereich oder in Wirtschaft oder Tourismus oder Hotellerie oder Verwaltung oder Sicherheitsbranche;
- Persönlichkeitsprofile wie Weltoffenheit, Dienstleistungsbereitschaft, Kundenorientierung, Menschenkenntnis, Umsichtigkeit, Organisationstalent und Empathie sind erforderlich.

ZUGANGSVORAUSSETZUNGEN

- Deutsch in Wort und Schrift
- Mindestens 9 Schuljahre
- Mindestalter 18 Jahre
- Berufserfahrung ist wünschenswert; z.B. kaufmännische Kenntnisse, Vorkenntnisse in Gastronomie und Hotellerie, Tourismus, Wirtschaft, Verwaltung u.v.a.m.
- Polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintrag.

ABSCHLUSS / ZERTIFIKATE

- MODUL 1: DIDACT-Zertifikat Empfangskraft in Hotel, Wirtschaft, Verwaltung
- MODUL 2: DIDACT-Zertifikat Sicherheitsmitarbeiter/-in einschließlich GSSK I-II
- IHK-Zertifikat für die Unterrichtung im Bewachungsgewerbe § 34a GewO
- IHK-Zertifikat für die Sachkundeprüfung § 34a GewO (bei Eignung)

ZUSÄTZLICHE ZERTIFIKATE

- Betriebliche/r Ersthelfer/-in
- Brandschutzhelfer/-in
- Aufzugsführerberechtigung
- VDS-geprüfte Interventionskraft
- Sicherheitskraft mit GSSK I und II

Fortbildung in Modulen

KURSORGANISATION
(1. Modul 840 / 2. Modul 360 UE / Praktikum 160 Std.)

- 1. Modul 840 UE (ca. 5,5 Monate)
- 2. Modul 360 UE (ca. 3 Monate)
- Praktikum 160 Stunden (ca. 1 Monat)

Montag bis Freitag: von 08:15 bis 16:15 Uhr
9 Unterrichtseinheiten täglich

Weitere Informationen: www.didact.de

Lehrplan / Lernziele

MODUL 1

Empfangskraft

Arbeiten mit MS-Office

- Grundlagen der Informationstechnologie
- Textverarbeitung MS-Word
- Tabellenkalkulation mit MS-Excel
- Einführung in Datenbankanwendungen mit MS-Access
- Präsentationen mit MS PowerPoint
- Büroorganisation mit MS-Outlook
- Internetpass

Arbeiten im Empfangsbereich mit Einsatzsoftware FIDELIO / Opera

- Bearbeitung von Reservierungsvorgängen, Gästeempfangen, Reklamationen
- Serviceleistungen anbieten, Fremdenverkehrsangebote, Auskunftserteilung auch in Englisch
- Einhaltung der Rechtsvorschriften; Abrechnungsvorgänge, Gästerechnungen
- Systemschulung FIDELIO / Opera, FIDELIO Grundkurs
- Zimmerverwaltung und Reservierung
- Gruppen/Kontingentverwaltung und Party-Reservierungen
- Gästekartei und Archiv
- Packages und Pauschalen
- FIDELIO Catering & Conference Management
- Reservierungen mit dem Reservierungsprogramm FIDELIO Suite 8 vornehmen

Praktische Übungen

Arbeiten im Verkauf

- Verkaufsgespräche und Techniken
- Informations-, Kommunikations-, Organisationsmittel
- Auftragsabwicklung (Firmenkunden, Tagungsgeschäft, Preispolitik)
- Schriftverkehr erlernen und beherrschen
- Berechnungen durchführen auch in Englisch

Aufgaben im Wirtschaftsdienst eines Hotels oder Gebäudekomplexes kennenlernen

- Stellenbereiche und Einsatzgebiete kennenlernen
- Dienstplan lesen lernen, erstellen und die innerbetriebliche Kommunikation dazu beachten
- Kontrollarbeiten an Musterbeispielen
- Rechtsvorschriften dazu kennenlernen/durchführen

Arbeiten im Service, in der Küche, im Magazin

- Servicearten und -methoden
- Herstellen von Aufguss- und einfachen Mischgetränken
- Zahlungsmöglichkeiten (Bargeld, Scheck, Kreditkarten)
- Einsatz der Fremdsprache Englisch beim Verkauf von Speisen und Getränken
- Reklamationen gastorientiert bearbeiten

Berufsbezogenes Fachenglisch: English for the Reception Area

- Standard phrases for talking to guests and customers in the reception area
- Booking, dealing with complaints, accounting, handover reporting, payment transactions, providing a range of services
- Writing internal and external business e-mails
- Talking to colleagues across the organisation

Branchenspezifische kaufmännische Kenntnisse unter Einsatz des EDV-Programmes „filosof“

- Kellnerabrechnungen, Auflistung aller Speisen- und Getränkeumsätze, Abstimmung der Umsätze
- Durchführung des endgültigen Tagesabschlusses bei allen Kassen
- Führung einer Kartei zur Kontrolle der Wertsachen

MODUL 2

Empfangskraft mit erweitertem Aufgabengebiet

Rechtsgrundlagen für die Sicherheitswirtschaft

- Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung
- Bewachungsverordnung
- Gewerbeordnung (GewO)
- Datenschutzrecht
- Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)
- Strafgesetzbuch (StGB)
- Straf- und Verwaltungsrecht
- Waffen: Umgang mit Waffen
- Unfallverhinderungsvorschriften der Wach- und Sicherheitsdienste
- Umweltschutzrecht
- Arbeits- und Tarifrecht

Dienstkunde

- Überblick über Sicherheitsbereiche und betriebliche Organisationen
- Dienstanweisung
- Handlungsgrundsätze
- Unfallverhütung, Prävention
- Umweltschutz
- Qualitätssicherung

Angewandte Psychologie / Umgang mit Menschen

- Grundlagen des Verhaltens
- Verhalten in Gefahrensituationen
- Deeskalation

Sicherheits-, Kommunikations- und Datentechnik

Schulung zum/zur betrieblichen Ersthelfer/-in

Brandschutzhelfer/-in

VDS-geprüfte Interventionskraft

(nach Richtlinie VDS 2171, Anhang E1)

Vorbereitung auf die Aufzugsführerberechtigung

Vorbereitung auf Sachkundeprüfung nach § 34a GewO inkl. Sachkundeprüfung (IHK)

Ausschließlich
Präsenzunterricht mit
Fachdozenten