

Projekt Weiter Bilden – Termine 2018 (1. Quartal)

Diese Seminare sind für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer des Thüringer Gastgewerbes **kostenfrei**. Es wird nur eine Tagungspauschale des jeweiligen Seminarhotels erhoben.

Kommunikationsseminare

Dozentin: Diana Jäger

Beschwerdemanagement

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN

| | | |
|------------|------------------------------------|--------------------------|
| 15.01.2018 | Airport Hotel | Erfurt |
| 16.01.2018 | Airport Hotel | Erfurt |
| 30.01.2018 | Best Western Hotel | Erfurt – Apfelstädt |
| 12.02.2018 | Spa & Golf Resort Weimarer Land | Blankenhain |
| 22.02.2018 | Spa & Golf Resort Weimarer Land | Blankenhain |
| 12.03.2018 | Hotel 'Keppler's Ecke' | Wingerode / Eichsfeld |
| 10.04.2018 | Aktiv & Vital Hotel Thüringen | Schmalkalden |
| 15.05.2018 | 'Zwergschlösschen' | Gera |

Inhalte:

- Ziele und Aufgaben im Beschwerdefall
- Richtiger Umgang mit Beschwerden
- Erwartungshaltung des Kunden im Beschwerdefall
- Kommunikationsregeln
- Häufige Fehler im Beschwerdegespräch
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Praxisübung und Diskussion

Kommunikation & Verkauf (2-Tages-Seminar)

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN

| | | |
|----------------------------|--------------------|--------|
| 13.03.2018 – 14.03.2018 | Radisson Blu Hotel | Erfurt |
|----------------------------|--------------------|--------|

Inhalte:

- 1 Tag wichtige Kommunikationsregeln, visualisieren, präsentieren, moderieren, effiziente Besprechungen organisieren und leiten
- 2 Tage- Das Überzeugende Angebot, erfolgreich verkaufen und verhandeln

Front Office – Arbeiten am Empfang

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN

| | | |
|------------|---------------------------------|-------------|
| 19.03.2018 | Spa & Golf Resort Weimarer Land | Blankenhain |
| 21.03.2018 | Radisson Blu Hotel | Erfurt |
| 13.06.2018 | Sporthotel | Mühlhausen |

Inhalte:

- Selbsterkennung und Ausstrahlung
- Gästetypen / Gästegruppen
- Grundlagen der Kommunikation / Kommunikation am Telefon
- Kundenorientierte Gesprächsführung

Verhaltensregeln im Gastgewerbe

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN

| | | |
|------------|---|------------|
| 06.02.2018 | Fair Resort | Jena |
| 13.02.2018 | Panoramahotel & Restaurant am Marienurm | Rudolstadt |

Inhalte:

- Kundenorientierte Dienstleitung und Kommunikation
- Wirkung des persönlichen Erscheinungsbildes – der „Erste Eindruck“
- Kommunikationsregeln
- Zusatzverkauf, Aufbau, Gestaltung und Führung von aktiven Gesprächen mit Gästen
- Wichtige Servicegrundsätze für ein positives Serviceerlebnis

Werbung und Verkaufsförderung

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN

| | | |
|------------|-------------------------------|--------------|
| 07.02.2018 | Dorint Am Goethepark | Weimar |
| 17.04.2018 | Hotel Haus Hainstein | Eisenach |
| 18.06.2018 | Airport Hotel | Erfurt |
| 26.06.2018 | Aktiv & Vital Hotel Thüringen | Schmalkalden |
| 02.07.2018 | 'Zwergschlösschen' | Gera |

Inhalte:

- Erfolgsfaktoren im Verkauf
- Wichtigsten Kommunikationstools, idealer Spracheinsatz
- Checkliste Angebotsoptimierung
- 5 Schritte des Verkaufsprozesses
- Aufbau und Strategie eines Verkaufsgesprächs – Absprachen mit Gästen

Dozentin: Juliane Weber

Sicher umgehen mit Stress (1-2 oder 3-Tages-Seminar)

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN (Zielgruppe: Köchin / Koch, Restaurantfachfrau / Restaurantfachmann, Hotelfachfrau / Hotelfachmann)

| | | |
|--|------------------------|--------------------------|
| 21.02.2018, 27.02.2018, 28.02.2018 | Radisson Blu Hotel | Erfurt |
| 07.03.2018, 13.03.2018, 14.03.2018 | Ringberg Hotel Suhl | Suhl |
| 18.04.2018, 19.04.2018 | 'Zwergschlösschen' | Gera |
| 23.05.2018 | Hotel 'Keppler's Ecke' | Wingerode / Eichsfeld |

Inhalte:

- Zeitmanagement: Vorbereitung ist die Hälfte von Erfolg
- Prioritäten setzen
- Effektive Planung des Arbeitstages
- Psychische Belastungsfaktoren in der Gastronomie
- Stressvorbeugung
- Lebensqualität in Einklang mit der Arbeit
- Eigene Ziele und Motivation

Zeitmanagement

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN (Zielgruppe: Köchin / Koch, Restaurantfachfrau / Restaurantfachmann, Hotelfachfrau / Hotelfachmann)

| | | |
|------------|---------------|--------|
| 07.05.2018 | Airport Hotel | Erfurt |
|------------|---------------|--------|

Lebensmittelhygiene- und Lebensmittelkennzeichnungsseminare

Dozent: Mike Zeunert

Allergene Stoffe & Zusatzstoffe – der Umgang in der Praxis

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 25 TN

| | | |
|------------|---|--------------|
| 22.01.2018 | Ringberg Hotel | Suhl |
| 23.01.2018 | Hotel 'Keppler's Ecke' | Wingerode |
| 29.01.2018 | Panoramahotel & Restaurant 'Am Marienturm' | Rudolstadt |
| 26.02.2018 | Fair Resort | Jena |
| 05.03.2018 | Hotel Haus Hainstein | Eisenach |
| 12.03.2018 | Airport Hotel | Erfurt |
| 19.03.2018 | Aktiv & Vital Hotel Thüringen | Schmalkalden |

Inhalte:

- Berufsbezogenen gewerbe- und lebensmittelrechtlichen Vorschriften
- was sind Allergene, die 14 Hauptallergene
- Kennzeichnungsvorschriften: Kennzeichnung von Allergenen Stoffen und Zusatzstoffen
- Erhaltung von Lebensmitteln, staatliche Regelungen im Verkehr mit Lebensmittel

Lebensmittelhygiene – HACCP & Infektionsschutzgesetz

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 25 TN

| | | |
|------------|----------------------|------------|
| 26.03.2018 | Hotel Haus Hainstein | Eisenach |
| 27.03.2018 | Dorint Am Goethepark | Weimar |
| 16.04.2018 | Sporthotel | Mühlhausen |

Inhalte:

- HACCP-Konzept, Hygieneanforderungen und die entsprechenden Arbeitsmittel zur Umsetzung in gastgewerblichen Betrieben
- Rechtsvorschriften
- Hygienestandards und-kontrollen, Organisationshilfen
- Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene in Betriebsschulungen
- Hygienische Anforderungen an den Arbeitsplatz

Housekeeping

Dozentin: Christina Rudow

Von 9:00 bis 16:00 Uhr, max. 15 TN (Zielgruppe: Mitarbeiter im Hotel)

| | | |
|------------|-------------------------------|--------------|
| 15.01.2018 | Leonardo Hotel | Weimar |
| 22.01.2018 | Radisson Blu Hotel | Erfurt |
| 05.02.2018 | Aktiv & Vital Hotel Thüringen | Schmalkalden |
| 12.02.2018 | 'Zwergschlösschen' | Gera |
| 12.03.2018 | Glockenhof | Eisenach |
| 19.03.2018 | Ringberg Hotel | Suhl |
| 23.04.2018 | FAIR RESORT | Jena |
| 04.06.2018 | Airport Hotel | Erfurt |

Inhalte:

- Erarbeitung von Qualitätsstandards
- Qualitätsverbesserung/-erhaltung
- Optimierung von Arbeitsabläufen
- Teamarbeit und Strategien zu gelungener Zusammenarbeit
- Entwicklung von Checklisten/Leistungsverzeichnissen zur Regelung betrieblicher Arbeitsabläufe
- Diskussionen und praxisnahe Übungen

Servicepraxis im Gastgewerbe

Dozent: Johannes Schlink

Von 9:00 bis 16:00 Uhr

| | | |
|------------|-------------------------------|--------------|
| 15.01.2018 | Fair Resort | Jena |
| 13.02.2018 | Dorint Am Goethepark | Weimar |
| 19.02.2018 | 'Zwergschlösschen' | Gera |
| 26.02.2018 | Hotel 'Keppler's Ecke' | Wingerode |
| 06.03.2018 | Ringberg Hotel | Suhl |
| 13.03.2018 | Airport Hotel | Erfurt |
| 24.04.2018 | Aktiv & Vital Hotel Thüringen | Schmalkalden |
| 07.05.2018 | Hotel Haus Hainstein | Eisenach |
| 22.05.2018 | Sporthotel | Mühlhausen |

Inhalte:

- Grundregeln des Service
- Menükunde
- Tragetechniken
- Fachliches Eindecken und Tischwäsche
- Serviettenbrechen
- Diskussion und praxisnahe Übung

Ansprechpartnerinnen:

Ekaterina Weise

ekaterina.weise@dehoga-thueringen.de

Tel.: 0361 / 42074-17

Christin Ellinger

christin.ellinger@dehoga-thueringen.de

Tel.: 0361 / 42074-52