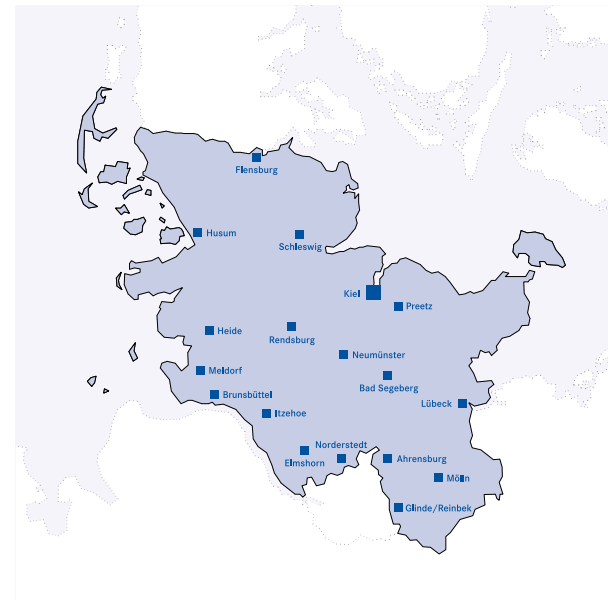


## Weitere Informationen und Anmeldung

Bildungszentrum für Tourismus und Gastronomie (BTG)  
der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein

Stefan Schütt · Flensburger Chaussee 30 · 25813 Husum  
Tel. (0 48 41) 96 08 31 · Fax (0 48 41) 96 08 44  
stefan.schuett@wak-sh.de · www.btg-sh.de

Gerne beraten wir Sie über öffentliche Förderprogramme  
und Möglichkeiten zur Bezuschussung von Weiterbildungs-  
kosten.



## Wissen à la carte

### Bausteine zum Erfolg

Zertifizierte Schulungen bis zum Berufsabschluss  
mit IHK-Prüfung für Beschäftigte im Tourismus, der  
Hotellerie und der Gastronomie



## MODULARE QUALIFIZIERUNG IM HOTEL (EMPFANG UND VERWALTUNG)

### Sozialkompetenz

- Stressmanagement
- Beschwerdemanagement
- Kundenorientierung
- Umgang mit Gästen
- Ansprache und Benimmregeln

### Methodenkompetenz

- Gästebetreuung
- Programmgestaltung
- Animation
- Event, Incentive
- Kooperationen
- Arbeitsplatzorganisation
- Effektivität
- Check In und Out
- Telefontraining
- Angebotserstellung
- Schriftverkehr
- Selbst- und Zeitmanagement
- EDV Word/  
Excel

### Betriebswirtschaftliche Kompetenz

- Preisentwicklung
- Angebot und Nachfrage
- Yield Management
- Akquisition/Verkauf
- Buchhaltung
- Controlling

### Fachkompetenz

- Thementourismus
- Korrespondenzen
- Angebote und Arrangements

### Sprach- und Kulturkompetenz

- Kulturkenntnisse
- Dänisch, Schwedisch, Englisch

## MODULARE QUALIFIZIERUNG IM HAUSDAMEN/HAUSWIRTSCHAFTSBEREICH

### Sozialkompetenz

- Benimmregeln
- Umgang mit Gästen
- Beschwerdemanagement
- Kundenorientierung

### Methodenkompetenz

- Etagenservice
- Einsatz von Reinigungsmitteln und  
hygienische Anforderungen
- Vorbereitung von Arbeitsmaterialien
- Organisationsabläufe

### Fachkompetenz

- Wäschepflege
- Dekoration und Gästetensilien

### Sprachkompetenz

- Dänisch, Englisch





## MODULARE QUALIFIZIERUNG IM TOURISMUS

### Sozialkompetenz

- Zielorientierung
- Gesprächsführung
- Konfliktmanagement
- Stressmanagement
- Beschwerdemanagement
- Kundenorientierung

### Methodenkompetenz

- Teambildung
- Telefontraining
- Zeitmanagement

### Betriebswirtschaftliche Kompetenz

- Marketing
- Neukundengewinnung
- Stammkundenbindung
- Zielgruppenstrategie
- Verkauf
- Produktentwicklung

### Fachkompetenz

- Tagestourismus
- Gesundheitstourismus
- Gästeprogramm/Animation
- Thementourismus

- Eventmanagement
- Touristikrecht

### Sprach- und Kulturkompetenz

- Kulturkenntnisse
- Dänisch, Schwedisch, Englisch

## MODULARE QUALIFIZIERUNG IN DER KÜCHE

### Sozialkompetenz

- Teambildung
- Stressbildung
- Konfliktmanagement

### Methodenkompetenz

- Arbeitsplatzorganisation
- Vorbereitung des MEP
- Effektivität
- Hygiene und Sauberkeit
- Energie und Umwelt
- Sicherheit und Gesundheit
- Warenlogistik/Einkauf/Kontrolle
- Technische Geräte im modernen Küchenbetrieb

### Betriebswirtschaftliche Kompetenz

- Trendberücksichtigung
- Aktionsplanung
- Wareneinsatz
- Kalkulation

### Fachkompetenz

- Frühstücksvariationen
- Buffets planen und erstellen
- Zubereitung von Soßen und Suppen
- Qualitätsmerkmale und Zubereitungsmethoden für/von Frischfisch und Frischfleisch
- Kräuter, Gemüse, Sättigungsbeilagen
- Kalte Küche, Fingerfood, Amuse gueule, Salate, Vorspeisen
- Süßes aus der Pâtisserie

### Kulturkompetenz

- Regionale Erzeuger und Produkte
- Kulinarische Spezialitäten der Region

## MODULARE QUALIFIZIERUNG IM SERVICE

### Sozialkompetenz

- Benimmregeln
- Umgang mit dem Gast
- Kundenorientierung

- Beschwerdemanagement
- Stressmanagement

### Methodenkompetenz

- Servicequalität
- Standards im Restaurant festlegen
- Arbeitsplatzorganisation/Vorbereitung des Arbeitsmaterials
- Wohlfühlatmosphäre
- Zeitmanagement
- Erstellung von Tischplänen und Gästelisten
- Speisekartengestaltung
- Sympathisch verkaufen
- Telefontraining

### Betriebswirtschaftliche Kompetenz

- Restaurantentwicklung
- Umsatzsteigerung
- Verkaufsorientierung
- Wareneinsätze

### Fachkompetenz

- Weinkunde
- Barkunde
- Arbeiten am Tisch des Gastes
- Servicevariationen
- Serviettenformen
- Fachgerechtes Eindecken
- Präsentation am Buffet

### Sprach- und Kulturkompetenz

- Dänisch, Schwedisch, Englisch

**Auf den Geschmack gekommen? Entdecken Sie mit uns weitere berufliche Perspektiven, z. B. als Koch/Köchin, Hotelfachleute, Tourismusfachwirte (IHK) oder Küchenmeister (IHK). Wir beraten Sie gerne ausführlich und unverbindlich!**