


Projekt: Gastromobil 2014

| | | | | |
|---|---|---------------|---------------|---|
| Titel der Lernergebniseinheit 3: | Umgang mit Gästen: Empfang, Beratung und Verkauf | | |  |
| Zuordnung zu einer Qualifikation: | Hotelfachmann/Hotelfachfrau | EQF-Niveau: 4 | DQR-Niveau: 4 | |
| Handlungsbereich: | | | | |
| Beschreibung der Lerneinheit: Er/Sie ist in der Lage, Gäste zu empfangen, sie hinsichtlich ihrer Wünsche zu beraten und in Abstimmung mit dem Küchenpersonal durchzuführen | | | | |
| Lernergebnisse: | | | | |
| Er / Sie ist in der Lage: <ul style="list-style-type: none"> • gäste- und unternehmensorientierte Gespräche zu planen und durchzuführen • Gäste hinsichtlich der betrieblichen Dienstleitungen und des Service zu beraten • den Ablauf von Festlichkeiten mit Gästen zu planen, Produkte und Dienstleitungen unter Berücksichtigung von Kundenwünschen zu präsentieren und zu verkaufen • Reservierungswünsche entgegenzunehmen und Reservierungen auszuführen • unter Berücksichtigung saisonaler Angebote und der Marktsituation Speise- und Getränkeabfolgen mit dem Gast abzustimmen • Reklamationen entgegenzunehmen, zu bearbeiten und Lösungen aufzuzeigen • Arbeitsschritte unter Beachtung von Terminen und Deadlines festzulegen und mit anderen Arbeitsbereichen teamorientiert abzustimmen • flexibel und freundlich auf Wünsche der Gäste zu reagieren • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anzuwenden • einfache Auskünfte in einer Fremdsprache zu erteilen • erbrachte Leistungen zu buchen | | | | |
| Ergänzende Informationen: Die Erfassung der erworbenen Kompetenzen erfolgt durch einen standardisierten Kompetenzbeurteilungsbogen, der vom ausbildenden Betrieb im Gastland ausgefüllt wird. Ferner wird von den Auszubildenden während des 9-wöchigen Austauschs 2 x ein Monatsbericht zu Aufgaben und Erfahrungen erstellt. Diese Lernergebniseinheit wird etwa 3 von insgesamt 9 Wochen Praktikum in Anspruch nehmen. | | | | |
| Erstellt von: Ausbildungsverbund Lüchow-Dannenberg e.V., Lüchow | | | | |