

## Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 1 - Rean

---

### Themen:

#### Gastgeberin/Gastgeber

Persönlicher Auftritt, persönliche Hygiene, Gäste empfangen, Gästekommunikation Berufskleidung, Verhaltensregeln

Ambiente und Raumgestaltung (Lüften, Licht, Musik)

#### Getränkesservice

Mise en place, Arbeitsutensilien: Gläser

Einführung Verkauf (Gästebedürfnisse)

Verkauf, Zubereitung, Präsentation von Getränken inkl. Servicetechniken

Aperitif (Garnituren, Gläser, Ausschank)

Getränke im Offenausschank und in Flaschen (inkl. Weinservice)

Milchgetränke (Kakaogetränke)

Tee (einfacher Teeservice)

Kaffeeservice (Cafe, Espresso)

#### Speiseservice

Mise en place, Arbeitsutensilien: Tische, Bestecke, Geschirr

Einführung Verkauf (Gästebedürfnisse)

Tischformen, Internationales Grundgedeck, Menügedeck Servietten falten, Tischset, Tischläufer, Tischtuch

Speiseangebot erläutern, empfehlen und verkaufen

Servicetechniken und Serviceregeln: Plattenservice (Nachservice), Tellerservice, Trag- und Vorlegetechnik

#### Betriebsorganisation

Räumlichkeiten und Organisation von üK-Zentrum und Lehrbetrieb

Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Verhalten im Brandfall

Buffetorganisation, Officebereich, Funktionsweise von Maschinen

Reinigung Kaffeemaschine (Kaffeemühle, Siebträgermaschine, Milchschaumer)

Bodenreinigung

## Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 2 - Rean

---

### Themen:

#### **Gastgeberin/Gastgeber**

Gäste begrüßen, persönlicher Auftritt  
Gästen kommunizieren, Gästegespräche führen  
Dekorationselemente (Ambiente von Räumen)

#### **Getränkesservice**

Aktiver Verkauf, Verkaufshilfen (Wein- und Getränkliste), Verkaufsgespräche führen  
Weinsservice: Weisswein, Rosewein, Rotwein, Schaumwein, Weinständer  
Milchmischgetränke: Frappes, Shakes  
Kaffee: Cappuccino, Latte Macchiato, Kaffee Lutz, Caffe corretto  
Tee: Teesorten (Schwarzer Tee, Grüner Tee), Aufgussgetränke  
Teesservice (Portion, Tasse, Offen)

#### **Speisesservice**

Aktiver Verkauf, Verkaufshilfen (Speiselisten), Verkaufsgespräche führen  
Süssspeisen /Kuchen/ Torten portionieren  
Gedecke: Tischformen, Servietten falten  
Buffet: Frühstück (Buffet), Seminar-Pausenverpflegung

#### **Betriebsorganisation**

Bestell- und Kassensysteme  
Rechnungserstellung, Inkasso (Bargeld, bargeldlos)  
Umweltschutz und Nachhaltigkeit  
Entsorgung

## Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 3 - Rean

---

### Themen:

#### **Gastgeberin/Gastgeber**

Gästekbedürfnisse verschiedener Zielgruppen erkennen und entsprechend handeln

Auftrittskompetenz, Berufsethik, Umgangsformen anwenden

Beratung und Verkauf mit Verkaufshilfen (Voiture-Service)

Raumgestaltung, Ambiente

Dekorationsmöglichkeiten (Themen, Blumen)

#### **Getränkesservice**

Weinsservice (Vertiefung): Süssweine, Weinständer, Auswahl des korrekten Glases

Bar: Alkoholische und nichtalkoholische Getränke und Mixgetränke

Auswahl des korrekten Glases, Ausschank, Präsentation und Service

#### **Speisesservice**

Speiseangebote

Beratung und Verkauf

#### **Betriebsorganisation**

Arbeiten im Team

Inkasso (Vertiefung)

Arbeitsprozesse mit Nahtstellen planen

Warenbewirtschaftung

## Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 4 - Rean

---

### Themen:

#### **Gastgeberin/Gastgeber**

Kommunikation mit Gästen

Beratung und Verkauf

Kombination von Speisen und Getränken

Verhalten in ungewohnten und hektischen Situationen

Umgang mit Reklamationen

#### **Getränkesservice**

Vertiefung bisheriger Inhalte (Skills-Training)

Repetition bisheriger Inhalte (Skills-Training)

#### **Speiseservice**

Vertiefung bisheriger Inhalte (Skills-Training)

Repetition bisheriger Inhalte (Skills-Training)

A-la-carte-Service

#### **Betriebsorganisation**

Inkasso (Repetition, Vertiefung)

## Allg. Lerninhalte: werden in jedem überbetrieblichen Kurs erarbeitet

---

### Themen:

Garmethoden (gemäss Speiseliste)

Unverträglichkeiten und Allergien bezogen auf den Menüplan

Verschiedene Kostformen

Servicebesprechung inkl. Menübesprechung

Serviceablauf, Servicetechniken

Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung

Anforderungen der Qualitätssicherung

Arbeitshygiene

Warenlagerung

Abfallbewirtschaftung, Umweltschutz, Nachhaltigkeit

Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Verhalten im Brandfall, Erste Hilfe

Reinigungsabläufe, Reinigungsmittel

Unterhalt von Verkaufs- und Produktionsräumen

Reflexion der eigenen Fertigkeiten und des eigenen Verhaltens