

Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 1

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 (Gästekbedürfnisse, Aufbau Verkaufsgespräch, Verkaufspsychologie)

Verkauf, Zubereitung, Präsentation von Getränken inkl. Servicetechniken

Aperitif (Garnituren, Gläser, Ausschank)

Getränke im Offenausschank und in Flaschen (inkl. Weinservice)

Milchgetränke (Kakaogetränke)

Tee (einfacher Teeservice)

Kaffeesservice (Cafe, Espresso)

Speiseservice

Mise en place, Arbeitsutensilien: Tische, Bestecke, Geschirr

Einführung Verkauf (Gästekbedürfnisse, Aufbau Verkaufsgespräch, Verkaufspsychologie)

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

Themen:

Gastgeberin/Gastgeber

Gäste begrüßen, persönlicher Auftritt

Mit Gästen kommunizieren, Gästegespräche führen

Dekorationselemente (Ambiente von Räumen)

Getränkesservice

Aktiver Verkauf, Verkaufshilfen (Wein- und Getränkliste), Verkaufsgespräche führen

Weinsservice: Weisswein, Roséwein, Rotwein, Schaumwein, Weinständer

Milchmischgetränke: Frappes, Shakes

Kaffee: Cappuccino, Latte Macchiato, Kaffee Lutz, Caffè corretto

Tee: Teesorten (Schwarzer Tee, Grüner Tee), Aufgussgetränke

Teeservice (Portion, Tasse, Offen)

Speiseservice

Aktiver Verkauf, Verkaufshilfen (Speiselisten), Verkaufsgespräche führen

Einfache Vorspeisen vor dem Gast marinieren und portionieren

Süssspeisen /Kuchen/ Torten portionieren

Käseservice

Erweiterte Gedecke: Tischformen, Servietten falten

Buffet: Frühstück (Buffet), Seminar-Pausenverpflegung

A-la-carte-Service (Einführung): Auswahl aus der Speiselisten

Betriebsorganisation

Bestell- und Kassensysteme

Rechnungserstellung, Inkasso (Bargeld, bargeldlos)

Umweltschutz und Nachhaltigkeit

Entsorgung

Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 3

Themen:

Gastgeberin/Gastgeber

Gästebedürfnisse verschiedener Zielgruppen erkennen und entsprechend handeln

Auftrittskompetenz, Berufsethik, Umgangsformen anwenden

Beratung und Verkauf mit Verkaufshilfen (Voiture-Service)

Raumgestaltung, Ambiente, Dekorationsmöglichkeiten (Themen, Blumen)

Anlässe planen, vorbereiten und durchführen

- Menüzusammenstellung, Menübesprechung
- Verkaufshilfen / Präsentationsformen
- Bankett-Bestellung aufnehmen
- Dokumente/ Checklisten
- Ambiente/ Dekorationen/ Infrastruktur
- Technische Infrastruktur
- Mise en place
- Buffets, Präsentationsformen
- Nachhaltigkeit, Vermeidung von Speiseresten (Food-Waste)

Getränkesservice

Weinsservice (Vertiefung): Lüften und Dekantieren

Auswahl des korrekten Glases, Degustation, Sensorik

Süssweine

Bar: Alkoholische und nichtalkoholische Getränke und Mixgetränke

Digestifs

Auswahl des korrekten Glases, Ausschank, Präsentation und Service

Speiseservice

Speiseangebote

Spezialgedecke, Tellerservice mit Clochen

Gueridon-Service

Beratung und Verkauf

Betriebsorganisation

Arbeiten im Team

Arbeitsprozesse mit Nahtstellen planen

Warenbewirtschaftung

Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 4

Themen:

Im Rahmen des üK 4 wird auf die einzelnen Ergänzungskompetenzen eingegangen. Jede lernende Person besucht während 4 Tagen einen speziellen überbetrieblichen Kurs, um die vom Lehrbetrieb festgelegte Ergänzungskompetenz zu festigen.

Als Ergänzungskompetenz stehen den Lehrbetrieben zur Auswahl:

- Jung-Sommelier
- Jung-Barista
- Jung-Barkeeper
- Jung-Chef de Rang

Bei Bedarf können die üK-Organisationen externe Spezialisten als Fachreferenten beiziehen oder einen Teil des überbetrieblichen Kurses bei einem Unternehmen mit spezialisierter Infrastruktur durchführen. Der üK 4 kann von verschiedenen üK-Zentren überregional durchgeführt werden.

Jung-Sommelier

Den Gästen passende Weine und Biere empfehlen und fachgerecht servieren

Einführung in das Thema / Mise en place / Information, Beratung und Verkauf / Präsentation und Service / Sensorik / Qualitätskontrolle und Hygiene

Jung-Barista

Spezielle Kreationen zum Kaffee- und Teegenuss zubereiten und servieren

Einführung in das Thema / Mise en place / Information, Beratung und Verkauf / Getränkezubereitungen / Eigenkreationen / Präsentation und Service / Sensorik / Qualitätskontrolle und Hygiene

Jung-Barkeeper

Gäste über ein umfassendes Mixgetränkangebot beraten sowie anspruchsvolle Cocktails fertigen und servieren

Einführung in das Thema / Mise en place / Information, Beratung und Verkauf / Getränkezubereitungen / Eigenkreationen / Präsentation und Service / Sensorik / Qualitätskontrolle und Hygiene

Jung-Chef de Rang

Vor den Gästen spezielle Gerichte flambieren, filetieren, tranchieren oder marinieren sowie präsentieren und servieren

Einführung in das Thema / Mise en place, Techniken/ Beratung, Verkauf und Service / Flambieren, Filetieren, Tranchieren und Marinieren / Eigenkreationen / Sensorik / Qualitätskontrolle und Hygiene

Inhalte: Überbetrieblicher Kurs 5

Themen:

Gastgeberin/Gastgeber

Kommunikation mit Gästen

Beratung und Verkauf

Kombination von Speisen und Getränken

Verhalten in ungewohnten und hektische 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 (Vertiefung)

Betriebsorganisation

Inkasso (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