



## ■ Schulungskonzept mit Perspektiven

Arbeitsmarktprognosen zeigen einen wachsenden Bedarf an ganzheitlich ausgebildeten Dienstleistungsassistenten, die sowohl über Fähigkeiten im Umgang mit Gästen bzw. Kunden als auch über Kenntnisse im Bereich der Küche, der Kassenbedienung und über kaufmännische Kenntnisse verfügen.

Ziel dieser Qualifizierung ist es daher, die Teilnehmer/-innen im kaufm. Bereich sowie im Hotel- und Gaststättengewerbe zu qualifizieren, so dass sie anschließend über die entsprechenden aktuellen Fachkompetenzen und Fähigkeiten verfügen, um Aufgabenstellungen in diesen Bereichen mit entsprechendem Fachwissen zu begegnen und diese erfolgreich zu bewältigen.

## ■ Voraussetzungen

1. Interesse und Motivation für den Bildungsweg.
2. Schichtbereitschaft.
3. Deutsch in Wort und Schrift.
4. Führerschein wünschenswert.
5. Ein internes Auswahlverfahren im Rahmen eines Fachgesprächs ist mit „gut geeignet“ zu bestehen.

Ausnahmen sind in Absprache mit dem **COMCAVE.COLLEGE®** und dem Kostenträger möglich. Des Weiteren gelten die Zugangsvoraussetzungen des Kostenträgers.

## ■ Trainingsumgebung

Das **COMCAVE.COLLEGE®** stellt folgende Grundausstattung zur Verfügung:

- Jeder/jede Teilnehmer/-in erhält für die gesamte Dauer der Qualifizierung einen aktuellen PC mit TFT-Bildschirm, 100-MBit-Netzwerk
- Die PCs sind an einem zentralen Server in einer MS-Server 2003/2008 Netzwerkkumgebung angeschlossen
- Laserdrucker sowie DVD-Brenner
- Lehrmittel in Form von Büchern, Handouts, Online-Skripten, Tests/Simulationen etc.
- Beamer, ggf. Overhead-Projektor und Flipchart

## ■ Gebühren und Möglichkeiten der Förderung

Die Weiterbildung ist nach AZWV zertifiziert. Es besteht die Möglichkeit einer Förderung über einen sog. Bildungsgutschein durch die Agentur für Arbeit (SGB III) bzw. JobCenter (SGB II), durch Rentenversicherungsträger, den Europäischen Sozialfonds oder nach dem Soldatenversorgungsgesetz von bis zu 100 Prozent. Nähere Auskünfte hierzu erteilen die lokalen Agenturen für Arbeit, JobCenter, Rentenversicherungsträger oder die Berufsförderungsdienste.

## ■ Didaktischer Ablauf

Der Präsenzunterricht findet dozentengeleitet in Form von Frontalunterricht, Übungs-/Praxisphasen, Projektarbeiten und ggf. Zertifizierungsvorbereitung statt.

## ■ Zeitlicher Ablauf

Die Qualifizierung besteht aus einzelnen Modulen. Die Module haben unterschiedliche Laufzeiten und können individuell kombiniert werden.

- **Präsenzunterricht:** Montag bis Freitag von 08:00 – 15:00 Uhr
- **Teilzeit:** Montag bis Donnerstag von 08:00 – 12:15 Uhr, Freitag von 08:00 – 11:15 Uhr

## ■ Zimmer/Wohnung

Bei der Suche nach einer Unterkunft für den Lehrgangszeitraum sind wir Ihnen gerne behilflich. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Unterbringung im Tagungs- und Seminarzentrum **COMCAVE HOTEL & BUSINESS CENTER**. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein entsprechendes Angebot.

## Dienstleistungsassistent/-in

(modular)

Präsenzunterricht  
und/oder Teilzeit



**COMCAVE.COLLEGE® GmbH**  
your source of knowledge



[www.comcave-college.de](http://www.comcave-college.de)

## ■ Inhalte/Module der Qualifizierung

- **Gästebetreuung/Restaurant**
  - Umweltschutz/Hygiene
  - Sicherheit/Gesundheit im Gastgewerbe
  - Persönlichkeitstraining
  - Umgang mit Gästen
  - Beratung etc.
- **Küche**
  - Arbeiten an den verschiedenen Posten einer modernen Hotelküche
  - Soßen-/Fleischposten
  - Gemüse-/Suppenposten
  - Kalte Küche
  - Fischposten
  - Süßspeiseposten etc.
- **Rezeption**
  - Arbeiten im Empfangsbereich
  - Nachrichtenannahme und -bearbeitung
  - Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel
  - Check In/Check Out etc.
- **Systemgastronomie**
  - Typische Arbeiten und Abläufe
  - Kasse
  - Verkauf etc.
- **Englisch im HOGA-Bereich**
  - Vermittlung allgemeiner Sprachgrundlagen (Grammatik, Rechtschreibung, Idiomatik)
  - Grundwortschatz und allgemeine Sprachanwendung
  - Training des fachspezifischen Vokabulars
  - Training des Hör- und Leseverständnisses
  - Training der kundenorientierten Gesprächsführung
  - Gesprächsführung im Servicebereich und am Telefon
  - Kunden-, Verkaufs-, Reklamationsgespräche
  - Lieferantenkontakt etc.
- **Warenwirtschaft EDV**
  - Warenwirtschaftssysteme
  - Warenannahme/-ausgabe
  - Warenbedarfsermittlung und -beschaffung
  - Rechtsgeschäfte
  - Zahlungsverkehr
  - Berechnungen (rechnerische Kontrollen etc.)

- **Housekeeping**
  - Organisation von Reinigungs- und Pflegemitteln
  - Arbeitsvorbereitungen, Arbeitsabläufe, Kontrollmöglichkeiten
  - Umgang mit den Gästen
  - Beschwerdemanagement
  - Überprüfung der Zimmerqualität
  - Arbeits- und Leistungsstandards, Qualitätsstandards und Qualitätssicherung
  - Zusammenarbeit mit den Empfangsmitarbeitern
  - Rechtsvorschriften etc.

## ■ Praktikum

- Optional/individuell

## ■ Abschluss

- Zeugnis des Trägers und/oder Teilnahmebescheinigung

## ■ Kontakt & Schulungsorte

Kontaktieren Sie Ihren persönlichen Ansprechpartner in einem COMCAVE.COLLEGE® in Ihrer Nähe

Standort	Ansprechpartner	Telefon/Fax
Bochum	Herr Niermann	(+49)234 - 61 06 84- 0/22
Dortmund	Frau Gasiorowski	(+49)231 - 72 52 6 - 0/22
Duisburg	Herr Bürvenich	(+49)231 - 72 52 6 - 0/22
Düsseldorf	Herr Globisch	(+49)211 - 55 04 89- 0/22
Essen	Herr Hardt	(+49)201 - 63 24 73- 0/22
Köln	Herr Mücke	(+49)221 - 12 06 98- 0/22

URL: [www.comcave-college.de](http://www.comcave-college.de) • E-Mail: [schulung@comcave.de](mailto:schulung@comcave.de)

## ■ Termine

Für weitere Termine sowie Garantitermine besuchen Sie bitte unsere Webseite [www.comcave-college.de](http://www.comcave-college.de)

**Garantitermine sind unterstrichen.**

**Gästebetreuung/  
Restaurant  
(VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Rezeption  
(VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Englisch im Beruf  
(VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Housekeeping  
(VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Küche (TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

**Systemgastronomie (TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

**Warenwirtschaft EDV  
(TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

**Küche (VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Systemgastronomie  
(VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Warenw. EDV  
(VZ/Telelearning)**  
04.06.2012 - 03.07.2012  
04.07.2012 - 01.08.2012  
02.08.2012 - 30.08.2012

**Gästebetreuung/  
Restaurant (TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

**Rezeption (TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

**Englisch im Beruf  
(TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

**Housekeeping (TZ)\***  
04.06.2012  
04.07.2012  
02.08.2012

\*Dauer: jeweils 35 Tage

Stand 23.05.2012