

IHK-Zertifikats- Lehrgang

Assistent/ Assistentin im Gastgewerbe

Überblick

Stand 03.01.2024

Informationen in Einfacher Sprache

Worum es geht:

- Anerkannter Lehr-gang mit einem Zeugnis:
- Assistent oder Assistentin
im Gast-gewerbe

Beispiel aus dem Lehr-gang: Assistent im Gast-gewerbe

5. Umgangs-Regeln | b) Umgang mit Gästen

Umgangs-Regeln

b) Umgang mit Gästen

Das muss ich wissen **Umgang mit Gästen**

Der Mitarbeiter empfängt und bedient jeden Gast freundlich. Dann fühlt sich der Gast wohl.



 **Merke: Der Gast ist König.**

5

Gäste begrüßen

Tipps zum Umgang mit Gästen:

- Begrüßen Sie jeden Gast freundlich. Schauen Sie den Gast dabei an. So merkt der Gast, dass er willkommen ist.
- Wenn Sie gerade beschäftigt sind, reicht ein freundlicher Blick-Kontakt. Der Gast merkt, dass Sie ihn gesehen haben.
- Lassen Sie den Gast nicht zu lange warten. Bedienen Sie ihn sobald Sie Zeit haben.
- Schauen Sie den Gast immer wieder an, dann merken Sie, wenn er einen Wunsch hat.
- Behandeln Sie jeden Gast freundlich. Auch wenn Sie schlecht gelaunt sind.
- Reden Sie nicht schlecht über einen Gast. Zum Beispiel über sein Verhalten oder Aussehen.

Ablauf

- 12 Monate Laufzeit
- 120 Std. Fachtheorie, 380 Std. Fachpraxis
- Abschluss-Test
mit der Industrie- und Handelskammer (IHK):
höchstens 30 Min. Praktische Aufgabe,
15 Min. Fachgespräch

Beispiel

Logo
IHK

ZERTIFIKAT

Michael Mustermann

geboren am tt.mm.jjjj

hat vom tt.mm.jjjj bis tt.mm.jjjj
am Zertifikatslehrgang

„Assistent/Assistentin im Gastgewerbe (IHK)“

der IHK für teilgenommen und
mit Erfolg abgeschlossen.

In insgesamt 500 Stunden wurden die auf der Rückseite
aufgeführten Inhalte vermittelt.

Ort, Datum tt.mm.jjjj

Unterschrift/Name
Leitung Bereich Berufliche Bildung



Eindrücke aus der Praxis

Eindrücke aus der Praxis



...und die Theorie



Weitere Informationen in schwererer Sprache

Wie es dazu kam:

- Lebenshilfe Bamberg (Integra Mensch) hat **Zertifikats-Lehrgänge** entwickelt
- Anbieter: Netzwerk von Werkstätten für Menschen mit Behinderung (WfbM) bzw. mit **MiA** eine Alternative zum Berufsbildungsbereich einer Werkstatt
- Werkstatt-Arbeiten werden mit Inhalten aus Berufsausbildungen verglichen
- Akkreditierung bei entsprechenden Kammern (**IHK, HWK...**)

9 Lehrgänge sind fertig

- Gehilfe im **Baugewerbe** (HWK)
- Assistent/in im **Büro** (IHK)
- Assistent/in für **Fahrzeugreinigung** (IHK)
- Assistent/in für **Gartenbau** (QB)
- **Assistent/in im Gastgewerbe** (IHK)
- Assistent/in in der **Kindertagesstätte**
- Assistent/in **Lager und Verpackung** (IHK)
- Assistent/in im **Seniorenheim**
- **Betreuungskraft in Pflegeeinrichtungen**

Wie geht es weiter?

- Die erworbenen Qualifikationen sind mit der Niveaustufe **2 des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR)** vergleichbar
- Es besteht bei allen Lehrgängen die **Möglichkeit der Anschlussqualifizierung** (Fachpraktiker, Werker...)

Was bietet MiA an:

- **MiA** integriert im Rahmen der 27-monatigen Qualifizierung im Bereich Hotellerie/ Gastronomie/ Hauswirtschaft/ Hausmeisterdienste den IHK-Zertifikatslehrgang Assistent/ Assistentin im Gastgewerbe
- Der Lehrgang findet **im 2. Qualifizierungsjahr** statt
- Weitere Informationen zur Qualifizierung bei MiA:
[MiA Akademie – MiA – Münchner inklusive Arbeitswelt \(miaev.org\)](http://miaev.org)

Unsere Kontaktdaten:

Martina Köhne

Geschäftsführerin MiA gGmbH

Martina.Koehne@miaev.org

0176/ 84 67 41 48

Susanne Kausche

Lehrgangsführung IHK

Susanne.Kausche@miaev.org

0176 / 84 67 41 52

Website:

www.miaev.org

Franziska Rüffer

Bildungsbegleitung

Franziska.Rueffer@miaev.org

0176 / 84 67 41 45