

## Serviceleistung im Kinder- und Jugendreisemanagement IHK

In Kooperation mit dem Landesverband für Kinder- und Jugendreisen Berlin-Brandenburg e. V. bietet die Industrie- und Handelskammer (IHK) Potsdam mit seinem Bildungszentrum den IHK Lehrgang „Serviceleistung im Kinder- und Jugendreisemanagement IHK“.

Der IHK Lehrgang steht für aktuelle, qualitativ hochwertige und praxisnahe Weiterbildung mit hohem Wissenstransfer durch die Nähe zum Landesverband mit seinen. Die am Bedarf dieser Betriebe orientierten und mit Experten aus diesen Unternehmen maßgeschneiderten IHK-Weiterbildungsprofile ermöglichen die Profilierung der Kinder- und Jugendreiseangebote in Berlin-Brandenburg und darüber hinaus. So ist sichergestellt, dass die IHK-Absolventen genau die Kompetenz erwerben, die in der betrieblichen Realität benötigt werden.

### Lehrgangsinhalte:

#### MODUL 1 Kommunikation und Verhalten (16 U.-Std.)

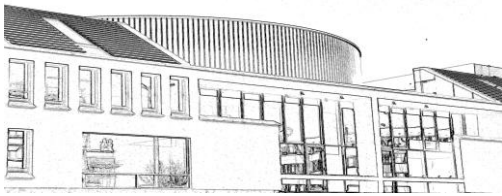
- Kommunikations- und Verhaltensmuster
- Gästepsychologie und Konfliktmanagement
- Entwicklung kommunikativer und sozialer Kompetenzen
- Argumentationstechniken
- Regeln und Richtlinien für den Service
- Führen von Verkaufsgesprächen
- Beschwerdemanagement

#### MODUL 2 Zeit- und Selbstmanagement (8 U.-Std.)

- Arbeitsorganisation - "Spare in der Zeit ..."  
Die Teilnehmer erkennen Verbesserungsmöglichkeiten in der Arbeitsplatzorganisation, analysieren Doppelarbeiten und erstellen Checklisten. Sie werden in die Lage versetzt, ihre Arbeitsorganisation im Blickfeld zu haben und so termintreuer und stressfreier zu arbeiten, also mehr Spaß an der Arbeit zu haben.
- Stressmanagement - „Was du heute kannst ...“  
Einer der größten Stressoren ist das Gefühl, vom Arbeitsalltag überwältigt zu werden und die eigenen Aufgaben nicht mehr auf die Reihe zu bekommen.  
Sie lernen was Stress ist, seine Ursachen und die Phasen der körperlichen Stressreaktion. Sie erstellen eine individuelle Stressanalyse und finden Ansatzpunkte und Strategien zur Stressbewältigung.
- Zeitmanagement „Wer mit seiner Zeit zufrieden ist, ist mit sich selbst zufrieden“  
Die Teilnehmer lernen, wie sie Arbeitszeit effektiver organisieren und Prioritäten setzen und sicher planen.

#### MODUL 3 Konfliktmanagement (8 U.-Std.)

- Konfliktverständnis
- Innerbetriebliche Konfliktkultur(-en)
- Konfliktkosten
- Konflikte in Gruppen
- Konflikte erfolgreich lösen - In jedem Problem steckt eine Chance -



#### **MODUL 4 Motivationstraining (8 U.-Std.)**

- Grundlagen der Motivation
- Eigenmotivation – Überzeugungskraft die ansteckt
- Motivation von Mitarbeitern und Teams
- Besondere Motivationsherausforderungen meistern
- Hinterfragung und Überlegungen zur Umsetzung in den Arbeitsalltag

#### **MODUL 5 Unternehmenslogistik (8 U.-Std.)**

- Personalmanagement
- Personaleinsatz- und Dienstplangestaltung
- Handlungsabläufe im Unternehmen

#### **MODUL 6 Gastronomie und Lebensmittelhygiene (16 U.-Std.)**

- Grundlagen der Gaststättenunterrichtung und Lebensmittelhygiene/HACCP
- Wirtschaftsplanung und Kalkulationen
- Wareneinkauf und -Bereitstellung
- Speisen- und Getränkekarte und andere Marketinginstrumente
- Gästeorientiertes Service- und Beschwerdemanagement

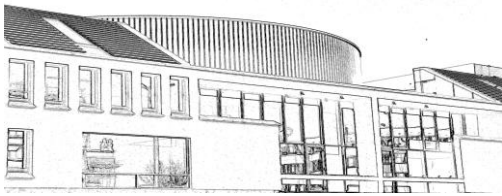
#### **MODUL 7 Facility Management (8 U.-Std.)**

- Reinigung und Instandhaltung
- Haustechnik
- Serviceorientierte Dienstleistungen
- Vorbereitungsarbeiten im Service
- Vor- und Nachbereitung von Veranstaltungen

#### **MODUL 8 Bereich Wirtschaftsdienstleistung (8 U.-Std.)**

- Materialkunde Grundlagen
- Reinigungs- und Pflegemittel
- Arbeitsvorbereitungen, Arbeitsabläufe, Kontrollmöglichkeiten
- Umgang mit den Gästen
- Berechnungen (Kostenvergleich von Reinigungs-, Pflege- und Verbrauchsmitteln)
- Umweltschutz
- Arbeitssicherheit
- Rechtsvorschriften
- Fachsprache

#### **MODUL 9 Lehrgangsinternes IHK Testat (8 U.-Std.)**



Landesverband für Kinder- und Jugendreisen Berlin-Brandenburg e. V.

- Termin:** 03.11.2011 bis 18.01.2012  
(100 Unterrichtsstunden)
- Unterrichtszeiten:** 09:00 – 16:15 Uhr
- Veranstaltungsort:** Bildungszentrum der IHK Potsdam, Breite Straße 2 a – c 14467 Potsdam
- Entgelt:** 528 EUR (inkl. Handouts und IHK Zertifizierung)  
Förderung über Bildungsscheck möglich!  
[www.bildungsscheck.brandenburg.de](http://www.bildungsscheck.brandenburg.de)
- Abschluss:** IHK Zertifikat „Kinder- und Jugendreise-Management (IHK)“
- Ansprechpartner:** IHK Potsdam, Bildungszentrum  
Kerstin Poloni, Tel.: 0331 2786-279, Mobil: 0176 12786 279  
E-Mail: [poloni@potsdam.ihk.de](mailto:poloni@potsdam.ihk.de)
- Landesverband für Kinder- und Jugendreisen Berlin-Brandenburg e. V.  
Anja Erdmann, Tel.: 0331 620 50 89 Mobil: 0160 61 23 278  
E-Mail: [info@lakiju.de](mailto:info@lakiju.de) URL: [www.lakiju.de](http://www.lakiju.de)