











Office-, Software- und Englischkenntnisse für den Hotelempfang für ausländische Fachkräfte



 Standort	Eberswalde	 Die nächsten Termine	 Ansprechpartner
 Max. Teilnehmerzahl	Die Teilnehmerzahl beträgt in der Regel 10 - 16, max. 25.	20.04.2021 - 10.09.2021	Anja Kernbaum Tel: 03334 427992-0 Fax: 0331 86719-17 eberswalde@wbstraining.de
 Dauer	101 Tage	16.07.2021 - 08.12.2021	
Unterrichtszeiten	Die Qualifizierung läuft in Vollzeit.	11.10.2021 - 14.03.2022	
 Abschluss / Zertifikat	WBS-Zertifikat		 Anschrift
 Fördermöglichkeit	Bildungsgutschein, WeGebAU (jetzt Qualifizierungschancengesetz), Berufsförderungsdienst (BFD) der Bundeswehr, Qualifizierungschancengesetz		WBS TRAINING Eberswalde Heegermühler Str. 64 16225 Eberswalde

> Kursbeschreibung Ein professionell gemanagtes Front Office ist einer der entscheidenden Faktoren, um Hotelgäste zufrieden zu stellen und ihre Bindung an das Unternehmen zu festigen. In diesem Kurs erwerben Sie fundierte EDV- und Englischkenntnisse zur Sicherstellung der serviceorientierten Abläufe am Hotelempfang. Damit verfügen Sie über eine auf dem Arbeitsmarkt begehrte Qualifikation, denn geschultes Personal für diesen Bereich ist rar. Ebenfalls in diesem Kurs enthalten ist ein interaktives, maßgeschneidertes Deutschlern-Angebot, welches Sie auf Ihre Tätigkeit im Hotel vorbereitet.

> Aktuelle Kursinformationen **Erleben Sie Weiterbildung neu.** Diese Weiterbildung findet als Live-Online-Kurs in unserem Lernportal [WBS LearnSpace 3D®](#) statt. In der 3D-Simulation treffen Sie auf Ihren Trainer und andere Kursteilnehmer - mit diesen können Sie sich jederzeit live austauschen.

> Lernziele Im Rahmen dieser Qualifizierung vermitteln wir Ihnen relevante Fertigkeiten und nützliches Know-how zur professionellen und kundenorientierten Erledigung der Aufgaben an der Rezeption. Sie erlernen den Umgang mit der Hotelsoftware protel SPE, erwerben fundierte Kenntnisse in der Anwendung der Office Programme und lernen mit Gästen auf Englisch sicher und serviceorientiert zu kommunizieren. Durch regelmäßige Lernerfolgskontrollen können Sie Ihr erworbenes Wissen überprüfen und in der Praxis weiterentwickeln.

> Zielgruppe Das Bildungsangebot richtet sich an Interessentinnen und Interessenten mit und ohne Berufsabschluss sowie berufliche Wiedereinsteiger/-innen, die bereits im Gastgewerbe gearbeitet haben (z. B. House-Keeping, Service oder Back Office). Außerdem verfügen Sie über Vorkenntnisse der



deutschen Sprache auf dem Niveau B1 des europäischen Referenzrahmens.

> Teilnahme- voraussetzung

Wenn Sie über erste berufliche Erfahrungen im Hotelbereich verfügen und die englische Sprache auf dem Niveau A1 beherrschen, bringen Sie optimale Voraussetzungen für diesen Kurs mit. Außerdem verfügen Sie über Vorkenntnisse der deutschen Sprache auf dem Niveau B1 des europäischen Referenzrahmens.

> Inhalte

Deutsch für den Beruf (40 Tage)

- Erstellen eines persönlichen Lern- und Übungsplanes in Vorbereitung auf die sich anschließende Fachqualifizierung
- Alltagssituationen, kulturelle Hintergründe, berufs- und branchenspezifische Themen
- Deutschlernen am PC mit Software von Rosetta Stone®

Einführung in unser Online-Lernformat (1 Tag)

Office: Textverarbeitung und Tabellenkalkulation (10 Tage)

- Grundlagen der Textverarbeitung
- Textgestaltung und Tabellen
- Seriendruckgrundlagen der Tabellenkalkulation
- Formeln, Funktionen und Diagramme

Englisch HOGA serviceorientierte Kommunikation (20 Tage)

- Grundlegendes Vokabular im Umgang mit Gästen
- mündliche und schriftliche Kommunikation
- wichtige Redewendungen
- Umgang mit unterschiedlichen Kulturen
- praktische Übungen

Rezeption und Empfang (10 Tage)

- Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel am Empfang
- Reservierung, Check-in, Check-Out
- Service und Betreuung am Empfang
- Reklamation
- Abrechnung

protel SPE - Hotelsoftware (20 Tage)

- Einführung in die Software, Konfiguration
- Karteien anlegen und verwalten
- Reservierungen, Umbuchungen, Stornierungen
- Buchhaltung und Mahnwesen
- Marketing und Veranstaltungsmanagement

> Perspektiven nach der Qualifizierung

Gut ausgebildetes Personal ist im Hotelgewerbe sehr begehrt. Die in dieser Qualifizierung erworbenen berufsbezogenen Kompetenzen schaffen beste Voraussetzungen für eine verantwortungsvolle Tätigkeit in diesem Bereich und erhöhen Ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt.



- > Webseite [Link zum Kurs](#)

- > Weiterführende Themen [Eventmanagement, Hotellerie und Gastronomie](#)



Die WBS TRAINING und ihre Angebote sind nach der "Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung" (AZAV) von der DQS zertifiziert und erfüllen somit bundesweit die Voraussetzungen für verschiedene Fördermöglichkeiten (z.B. Bildungsgutschein). Im persönlichen Gespräch erfahren Sie alles, was Sie noch zum Thema Arbeitsmarktchancen, Förderung, Inhalte, Trainer, Termine und Kursablauf wissen möchten. Unsere erfahrenen Weiterbildungsreferenten nehmen sich Zeit für Sie. Gerne beraten wir Sie auch bei der Wahl Ihres Schulungsortes.*

DQS-zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2015 Reg.-Nr. 015344 QM15
Zulassung nach AZAV Reg.-Nr. 015344 AZAV

* Die Teilnahme an unseren Weiterbildungen im WBS LernNetz Live® ist am WBS-Standort in Ihrer Nähe oder mit gesonderter Genehmigung Ihres Kostenträgers auch von zu Hause möglich.



DQS-zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2015 Reg.-Nr. 015344 QM15
Zulassung nach AZAV Reg.-Nr. 015344 AZAV

