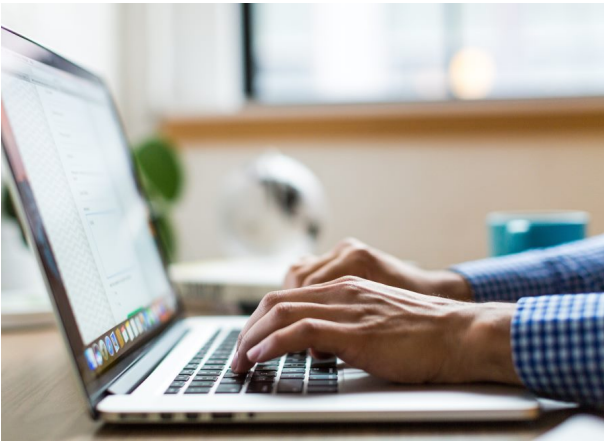


# SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

## Fit für Housekeeping und Service



Unterstützung in wichtigen Bereichen: Mit den neuen HGK-E-Learnings 'Basics im Housekeeping' und 'Basics im Service' erhalten auch Quereinsteiger und ungelernte Mitarbeiter in Hotellerie und Gastronomie schnell und flexibel, orts- und zeitunabhängig die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten für ihren Arbeitsbereich.

Nicht erst seit dem Restart, schon immer gehören vorzüglicher Gästeservice und professionelle Dienstleistungsqualität zu den Kernleistungen der Hospitality. Dies stellt Betriebe jedoch mitunter vor große Herausforderungen – insbesondere dann, wenn in den Bereichen Service und Housekeeping nicht nur ausgewiesene Fachkräfte arbeiten. Die zwei jeweils 40-minütigen E-Learning-Programme sind geeignet für Quereinsteiger, Auszubildende und alle, die ihr gelerntes Fachwissen auffrischen möchten.

Praxisnah, klar und verständlich – so ist HGK-E-Learning angelegt. Die Programme beinhalten neben Videosequenzen auch zahlreiche Übungen und Schaubilder und vermitteln so interaktiv sowie didaktisch durchdacht Fachkenntnisse und Fertigkeiten in Housekeeping und Service. Zugleich sensibilisieren sie für den jeweiligen Stellenwert der Tätigkeit: Auf jeden Einzelnen kommt es an. Jeder Einzelne sorgt dafür, dass der Gast sich wohlfühlt und trägt zum Erfolg des Hauses bei. Und jeder für sich sorgt mit Achtsamkeit und Verantwortungsbewusstsein dafür, dass dies gelingt. Für den Bereich Service gibt es eine an die aktuelle Pandemie-Situation angepasste Version mit Maske. Die HGK hat die Programme zusammen mit Housekeeping-Expertin Mareike Reis sowie dem Autor und Lehrcoach Frank Simmeth entwickelt und umgesetzt.

Mitarbeiter können sich dabei komplett zeit- und ortsunabhängig schulen lassen – via

Laptop, Tablet oder PC. Ein individuelles Lerntempo ist möglich und durch die unbegrenzte Nutzeranzahl können auch mehrere Mitarbeiter eines Betriebes von den Programmen partizipieren. Das erlernte Wissen wird in einem Abschlusstest abgefragt. Wer ihn bestanden hat, bekommt ein Zertifikat. Reisen oder lange Ausfallzeiten für die Weiterbildung sind nicht erforderlich. Auf diese Weise sparen Betriebe Zeit und Kosten. ?Das sind alles in allem starke Argumente, unsere E-Learning-Angebote zu nutzen?, sagt Jan Suwalski, Projektleiter Marketing & Services bei der HGK. Er betont: ?Vertrauen beim Gast zu schaffen und dafür zu sorgen, dass dieser sich wohlfühlt und gerne wieder kommt, muss die oberste Priorität sein.?

Darum geht es

Im Lernprogramm Housekeeping bekommen Teilnehmer Grundlagen, Tools und Techniken vermittelt. Erprobte Vorgehensweisen und Umsetzungen sind ebenso Thema wie die perfekte Zimmerreinigung in festgelegter Reihenfolge.

Im Lernprogramm Service geht es um das professionelle Servieren, Abräumen und Eindecken ebenso wie um Tipps und Methoden, um einen Gast zufrieden zu stellen und zu begeistern bis hin zum Umsetzen von Zusatzverkäufen.

Die beiden E-Learning-Angebote bietet die HGK als Flatrate an. Als Restart-Angebot ist diese für Mitglieder das erste halbe Jahr kostenlos. Die Jahres-Flatrate beträgt je Programm und pro Betrieb 99 Euro (159 Euro für Nichtmitglieder). Betriebe, die beide Lernprogramme buchen, zahlen 159 Euro pro Jahr (Preis für Nichtmitglieder: 249 Euro). Die HGK-E-Learnings sind