

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

## Seminartermine Oktober 2010

### Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

#### **Ein heißes Thema: Brandschutz im Betrieb mit Löschübungen \*** 1 \_ B S A 2 – 5 / 1 0

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** BKK Akademie GmbH, Rothenburg  
an der Fulda  
**Termin:** 07.10.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 23.09.2010

Gerade in der Hotellerie, auch in der Gastronomie, ist der Brandschutz eine wichtige Aufgabe im beruflichen Alltag. Unser Programm bietet Ihnen neben den rechtlichen Grundlagen einige Hilfen und praktische Anwendungsbeispiele um im Ernstfall richtig zu reagieren. Wir werden Ihnen viele praktische Tipps, wie die Wirkungsweise und Funktion einer Brandmeldeanlage, das richtige Absetzen eines Notrufes, die Wirkungsweisen und Funktionen von Rauchschutztüren sowie die Handhabung von Feuerlöschern, Wandhydranten und vieles mehr erläutern.

In dem praktischen Teil werden wir ein Feuer mit verschiedenen Löschmittel bekämpfen; hierbei soll Ihnen die Angst vor dem Umgang mit den Löschgeräten genommen werden.

Für den praktischen Teil bitte Arbeitskleidung mitbringen.

\*\*\*\*\*

#### **Immer nur lächeln?! Selbstsicher und stressfrei mit Gästen und im Team kommunizieren \***

*Speziell für Servicekräfte*

#### 1 \_ I N L A 2 – 1 5 / 1 0

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 25.10.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 12.10.2010

Welche Rolle soll ich im Umgang mit Gästen und KollegInnen einnehmen? Immer nur lächeln!? Was ist angemessen und gesundheitsfördernd?

Das Wahrnehmen und Erfüllen der eigenen Bedürfnisse ist durch verschiedene Gegebenheiten im Bereich der Gastronomie erschwert. Ein Ziel des Seminars ist die Entwicklung eines angemessenen und gesundheitsfördernden Rollenverständnisses im Umgang mit Gästen und KollegInnen.

\*\*\*\*\*

#### **Heb stressfrei ab – Richtiges Telefonieren**

#### 1 \_ T E L – 5 / 1 0

**Zielgruppe:** Auszubildende, Mitarbeiter  
**Ort:** Schlosshotel Wilhelmshöhe, Kassel  
**Termin:** 26.10.2010, 13.00–16.30 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 13.10.2010

Ist Telefonieren ein Teil Ihrer Tätigkeit? Wir erarbeiten gemeinsam, wie Sie sich richtig und stressfrei im Umgang mit Gästen und Kunden am Telefon verhalten können.

Aus dem Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation
- Sprachübungen
- praktische Übungen am Telefon

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

## Seminartermine Oktober 2010 bis November 2010

### Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

**Erfolgsfaktor Führung:  
Zufriedene Gäste durch gesunde  
und motivierte Mitarbeiter \***  
**1 \_ E F A 2 – 3 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte  
**Ort:** Plansecur-Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 26.10.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 13.10.2010

Gastfreundschaft erlebbar machen. Wie gelingt es die Mitarbeiter so zu führen, dass sie gerne und begeistert Gastgeber sind? Hinsichtlich der Themen Mitarbeitermotivierung, Gesunderhaltung und Risikoerkennung entwickeln wir in diesem Seminar mit Ihnen Vorgehensweisen, um diese Punkte in Ihrem Betrieb umsetzen können.

★★

**Work-Life-Balance: Leistungskraft,  
Gesundheit und Lebensqualität zwischen  
Arbeit und Privatleben**  
**1 \_ W L B – 1 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte  
**Ort:** Parkhotel Kolpinghaus, Fulda  
**Termin:** 02.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 19.10.2010

Am liebsten wollen wir alles: Erfolg im Beruf, Freunde, eine glückliche Familie und persönliche Gesundheit. Die Realität sieht häufig anders aus. Der Begriff **Work-Life-Balance** steht für ein ausgewogenes Verhältnis von Berufs- und Privatleben. Ziel ist es, private Interessen und Familienleben mit den Anforderungen der Arbeitswelt in Einklang zu bringen. Die Teilnehmer sollen die Grundlagen eines ausbalancierten Lebens kennen lernen, um möglichst lange gesund und leistungsfähig zu bleiben. Die WHO definiert Gesundheit als eine Einheit von körperlichem, geistigen, seelischen und sozialen Wohlbefindens. Diese 4 Faktoren bilden den roten Faden des Seminars. Die Teilnehmer sollen die Bedeutung von ausgewogener Ernährung am Arbeitsplatz und ausreichender Bewegung erkennen. Aber auch lebenslanges Lernen wird immer wichtiger, der Mensch bleibt immer länger im Arbeitsprozess, die Beschäftigungsfähigkeit soll gesichert werden. Die Teilnehmer sollen lernen, wie die geistige Leistungsfähigkeit erhalten, bzw. gesteigert werden kann.

★★

**A: Immer nur lächeln?!**  
**B: Arbeiten am Tisch des Gastes**  
*Speziell für Servicekräfte*  
**1 \_ I L – A T G – 2 / 1 0**

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** Schlosshotel Wilhelmshöhe, Kassel  
**Termin:** 08.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 26.10.2010

A: Welche Rolle soll ich im Umgang mit Gästen und KollegInnen einnehmen? Immer nur lächeln!? Was ist angemessen und gesundheitsfördernd? Das Wahrnehmen und Erfüllen der eigenen Bedürfnisse ist durch verschiedene Gegebenheiten im Bereich der Gastronomie erschwert. Ein Ziel des Seminars ist die Entwicklung eines angemessenen und gesundheitsfördernden Rollenverständnisses im Umgang mit Gästen und KollegInnen.

B: Im anschließenden Teil haben Sie die Gelegenheit Tranchieren und Flambieren zu üben mit dem Ziel, Ihre fachliche Kompetenz abzurunden.

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

## Seminartermine November 2010

### Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

#### **Erfolgreicher Umgang mit Stress \*** **1 \_ S T R – 1 4 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 15.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 02.11.2010

Die Arbeit im Gastgewerbe ist gekennzeichnet durch besondere Anforderungen und Belastungen, die häufig zu Stress führen: Schichtarbeit, Teildienst, Wochenendarbeit, Zeitdruck, zusätzliche Arbeiten und ständiger Umgang mit den unterschiedlichsten Menschen. Je nachdem, wie die Beschäftigten solche Situationen meistern, können die genannten Belastungen ihre Gesundheit, aber auch ihre Leistungsfähigkeiten beeinträchtigen. Ziel des Seminars ist es, Informationen über Stress zu vermitteln und Möglichkeiten kennen zu lernen, mit Belastungen besser umgehen zu können.

\*\*\*\*\*

#### **Sicher, gesund und kompetent im Service - Crashkurs für Einsteiger im Gastgewerbe** **1 \_ C R A S H – 8 / 1 0**

**Zielgruppe:** Einsteiger im Gastgewerbe und  
Mitarbeiter ohne fachliche Ausbildung  
**Ort:** Schlosshotel Wilhelmshöhe, Kassel  
**Termin:** 16.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 03.11.2010

Ziel dieses Seminars ist es, die wichtigsten Serviceregeln kennen zu lernen und das rückengerechte Heben und Tragen von Tellern und Tablettts im Rollenspiel zu üben. Grundlegende Kenntnisse zu Arbeits- und Gesundheitsschutz im Gastgewerbe in Verbindung mit der täglichen Arbeit, wie die eigene Hygiene sowie die Hygiene im Umgang mit Speisen und Getränken als auch Brandschutz und Erste Hilfe runden das Seminar ab. Dieses Seminar ist für Aushilfen, Neueinsteiger und Mitarbeiter ohne Fachausbildung gedacht.

\*\*\*\*\*

#### **Konfliktmanagement: Kollegen / Konflikte mit Gästen und Mitarbeitern erfolgreich bearbeiten \*** **1 \_ K O N F L I K T – 1 9 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter  
**Ort:** Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 22.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 09.11.2010

Nicht nur in der Gastronomie und Hotellerie, aber vor allem in dieser Branche, bestimmt der Umgang mit den unterschiedlichsten Menschen den beruflichen Alltag. Gerade aus diesem Grund ist es auch nicht verwunderlich, dass im täglichen Tun und Miteinander nicht immer alles glatt läuft, sondern auch Spannungen und Unstimmigkeiten auftreten, die im besten Fall relativ schnell aus der Welt geschafft werden können. Vielleicht sind es aber auch tiefer liegende oder gravierendere Konflikte, die seit geraumer Zeit das tägliche Arbeiten beeinträchtigen oder zur Qual werden lassen. In diesen Situationen ist man für die beruflichen Herausforderungen und Anstrengungen einfach nicht mehr so gut gewappnet.

Was kann und sollte man dagegen tun? Wie erkennt man die konfliktreichen Situationen im Arbeitsalltag? Welche Möglichkeiten der Konfliktbewältigung gibt es für Teams und/ oder den Einzelnen? Welche gesundheitlichen Gefahren und motivationalen Folgen ziehen ungelöste Konflikte nach sich?

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

## Seminartermine November 2010

### Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

**Immer schön sauber bleiben...!  
Rat und Hilfe bei der Umsetzung des  
Neuen Lebensmittelhygienerechts \*  
1 \_ L H R A 2 – 1 2 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Ausbilder, Mitarbeiter  
**Ort:** Parkhotel Kolpinghaus, Fulda  
**Termin:** 23.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 09.11.2010

Auch für Gastronomiebetriebe ist das europäische und deutsche Lebensmittelhygienerecht ein noch immer wichtiges Thema, da die neuen Verordnungen seit dem 01.01.2006 gelten.

Die allgemeinen Hygieneregeln, eine gute Herstellungspraxis und ein funktionierendes Hygienemanagementsystem gemäß den HACCP-Grundsätzen sollen gewährleisten, dass der Endverbraucher sich auf genusstaugliche und sichere Lebensmittel verlassen kann.

In diesem Seminar vermitteln wir, was es mit dem Lebensmittelhygienerecht auf sich hat und wie Sie die bestehenden Vorgaben für den eigenen Betrieb nutzbringend erfüllt werden können.

\*\*\*\*\*

**A: Rücken-Fit im Job  
B: Richtige Ernährung  
1 \_ R U E – E R N – 2 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** Plansecur-Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 23.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 10.11.2010

A: Täglich sorgen wir für das Wohl unserer Gäste, doch wie achten wir dabei auf unsere eigene Gesundheit? Speziell unser Rücken spürt deutlich im Alltag die Arbeitsbelastung und muss doch am kommenden Tag wieder fit sein. Je nach Belastung erlernen Sie rückschonende Alltagsverhalten und Übungen zur Dehnung und Kräftigung wichtiger Muskelgruppen sowie sich rückschonend im Beruf und Freizeit zu verhalten und bekommen Verhaltenstipps zur Verbesserung Ihrer Beschwerden.

B: „Wer bin ich? Was mache ich? Was brauche ich?“ - „Wie wird der innere Schweinehund zum Wohle eines besseren Lebensstils ausgetrickst?“. In lockerer Gesprächsrunde wird anhand der eigenen Werte der Bogen zur ausgewogenen Ernährungsweise geschlagen und individuelle Fragen zum Thema beantwortet. Informationsmaterial und Rezeptideen kommen dabei nicht zu kurz.

\*\*\*\*\*

**Gewaltprävention: Mehr Sicherheit durch  
Handlungskompetenz in Krisensituationen \*  
1 \_ G E W A L T – 3 / 1 0**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte  
**Ort:** Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 29.11.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 16.11.2010

Mitarbeiter/innen werden immer häufiger beleidigt, bedroht oder gar angegriffen. Ein vermeintlich falsches oder ungerechtes Bedienen oder Abweisen des Kunden/Gastes (z.B.: Erteilung von Hausverbot) führt nicht selten zu körperlichen Auseinandersetzungen. Ladendiebstähle und Überfälle werden in ihrer Tatausführung immer brutaler. Verletzungen oder gar Tötungen von Mitarbeiter/innen und Kunden/innen können das traurige Ergebnis sein. Grundlegende Deeskalationsstrategien können auch gegen schwierige Kunden bzw. Täter angewendet werden. Die richtige Aktion oder Reaktion kann man lernen und trainieren. Das Wissen über die eigenen rechtlichen Möglichkeiten und der richtige Umgang mit sensiblen Situationen verleihen im Ernstfall Handlungskompetenz und Sicherheit. Unternehmern und Führungskräften werden Informationen und praktische Hinweise gegeben, wie das Thema Gewaltprävention im eigenen Hause behandelt werden kann.

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

## Seminartermine Dezember 2010 bis Februar 2011

### Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

#### **Stressfreie Bewältigung von Reklamationen für Mitarbeiter und Führungskräfte im Servicebereich \***

*Speziell für Servicekräfte*  
**1 \_ R E K A 2 – 2 6 / 1 0**

**Zielgruppe**      Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:**              Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:**          06.12.2010, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 23.11.2010

Das Gefühl haben, willkommen zu sein, sich wohl zu fühlen, Gastfreundschaft erleben, das ist es, was Gäste sich wünschen. Und doch gibt es Situationen, in denen Gäste unzufrieden sind, sich beschweren oder einfach nicht mehr wiederkommen. Wie kann man Reklamationen nutzen, um die Beziehung zum Gast zu stärken, um ihn von der Qualität des Hauses zu überzeugen? Ziel des Seminars ist es, die eigene Kompetenz im Umgang mit dem Gast zu erhöhen. Ein souveräner und kundenorientierter Umgang mit Reklamationen erhöht nicht nur die Zufriedenheit des Gastes, sondern gibt auch persönlich mehr Selbstvertrauen und mindert damit deutlich den persönlichen Stress, den solche Situationen in der Regel erzeugen. Ein Schwerpunkt des Seminars liegt in der praktischen Erprobung des Erlernten in Form von Rollenspielen.

\*\*\*\*\*

#### **Stressfreie Bewältigung von Reklamationen für Mitarbeiter und Führungskräfte im Servicebereich \***

*Speziell für Servicekräfte*  
**1 \_ R E K A 2 – 5 / 1 1**

**Zielgruppe**      Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:**              Parkhotel Kolpinghaus, Fulda  
**Termin:**          31.01.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 17.01.2011

Das Gefühl haben, willkommen zu sein, sich wohl zu fühlen, Gastfreundschaft erleben, das ist es, was Gäste sich wünschen. Und doch gibt es Situationen, in denen Gäste unzufrieden sind, sich beschweren oder einfach nicht mehr wiederkommen. Wie kann man Reklamationen nutzen, um die Beziehung zum Gast zu stärken, um ihn von der Qualität des Hauses zu überzeugen? Ziel des Seminars ist es, die eigene Kompetenz im Umgang mit dem Gast zu erhöhen. Ein souveräner und kundenorientierter Umgang mit Reklamationen erhöht nicht nur die Zufriedenheit des Gastes, sondern gibt auch persönlich mehr Selbstvertrauen und mindert damit deutlich den persönlichen Stress, den solche Situationen in der Regel erzeugen. Ein Schwerpunkt des Seminars liegt in der praktischen Erprobung des Erlernten in Form von Rollenspielen.

\*\*\*\*\*

#### **Erfolgsfaktor Zeitmanagement: Gesundheit und Leistungsfähigkeit durch Selbstmanagement und Arbeitsorganisation \***

**1 \_ E Z A 2 – 1 / 1 1**

**Zielgruppe:**      Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter  
**Ort:**              Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:**          14.02.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 01.02.2011

Wer im Gastgewerbe arbeitet, kennt nicht nur Zeitdruck in Stoßzeiten, hohes Arbeitspensum und Termindruck. Hinzu kommen die Arbeitszeiten an Abenden und Wochenenden, die die (Frei-)Zeitplanung oft erschweren. Da verliert man schon mal die Lust, die Leistungsfähigkeit lässt nach und nicht selten machen sich erste gesundheitliche Folgen des Zeitdrucks bemerkbar. Ziel des Seminars ist es, Möglichkeiten zu finden, sich (kleine) Freiräume zu verschaffen und sich angesichts dieser Anforderungen immer wieder selbst zu motivieren und zu stärken.

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

Seminartermine Februar 2010 bis März 2011

## Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

**A: Arbeitssicherheit in der Küche**  
**B: Arbeitsmittel Messer: Professionelles, sicheres**  
**Arbeiten mit Messern in der Gastronomie**  
**1 \_ A S I / M E S S E R – 1 / 1 1**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** Schlosshotel Wilhelmshöhe, Kassel  
**Termin:** 21.02.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 08.02.2011

A: Bei der Arbeit in der Küche gibt es eine Reihe von typischen Unfallrisiken und Gefährdungen für die Gesundheit: Sturzunfälle sowie Stich- und Schnittverletzungen führen die Statistik an, Unfälle passieren häufig an Maschinen wie Friteusen oder Aufschnittschneidemaschinen. Der unsachgemäße Umgang mit Reinigungs- oder Desinfektionsmitteln kann zu gesundheitlichen Schäden führen. Neben dem persönlichen Leid der Betroffenen sind Unfälle ein erheblicher Kostenfaktor im Unternehmen. Im Seminar erlernen Sie, wie Sie Unfälle vermeiden und Ihre Gesundheit schützen können.

B: Der Umgang mit Messern im Gastronomiebetrieb ist Alltag, Realität leider auch die hohe Anzahl von Schnitt- und Stichverletzungen – im Gastgewerbe 2007 wieder die Unfallursache Nummer 1. Grund genug, sich mit der professionellen Handhabung dieser Arbeitsmittel zu beschäftigen: Auswahl des richtigen Messers, ergonomisch sinnvolle Arbeitsplatzgestaltung, richtiges Reinigen und Schärfen von Messern sowie alternative Aufbewahrungsmöglichkeiten werden vorgestellt. Auch spezielle Tätigkeiten mit Gefährdungen wie Ausbeinen oder Filettieren werden besprochen.

\*\*\*\*\*

**Sicher, gesund und kompetent im Service -**  
**Crashkurs für Einsteiger im Gastgewerbe**  
**1 \_ C R A S H – 1 / 1 1**

**Zielgruppe:** Einsteiger im Gastgewerbe und  
Mitarbeiter ohne fachliche Ausbildung  
**Ort:** Schlosshotel Wilhelmshöhe, Kassel  
**Termin:** 22.02.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 09.02.2011

Ziel dieses Seminars ist es, die wichtigsten Serviceregeln kennen zu lernen und das rückengerechte Heben und Tragen von Tellern und Tablett im Rollenspiel zu üben. Grundlegende Kenntnisse zu Arbeits- und Gesundheitsschutz im Gastgewerbe in Verbindung mit der täglichen Arbeit, wie die eigene Hygiene sowie die Hygiene im Umgang mit Speisen und Getränken als auch Brandschutz und Erste Hilfe runden das Seminar ab. Dieses Seminar ist für Aushilfen, Neueinsteiger und Mitarbeiter ohne Fachausbildung gedacht.

\*\*\*\*\*

**Konfliktmanagement:**  
**Kollegen / Konflikte mit Gästen und**  
**Mitarbeitern erfolgreich bearbeiten \***  
**1 \_ K O N F L I K T – 3 / 1 1**

**Zielgruppe:** Unternehmer, Führungskräfte,  
Mitarbeiter  
**Ort:** Parkhotel Kolpinghaus, Fulda  
**Termin:** 14.03.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 28.02.2011

Nicht nur in der Gastronomie und Hotellerie, aber vor allem in dieser Branche, bestimmt der Umgang mit den unterschiedlichsten Menschen den beruflichen Alltag. Gerade aus diesem Grund ist es auch nicht verwunderlich, dass im täglichen Tun und Miteinander nicht immer alles glatt läuft, sondern auch Spannungen und Unstimmigkeiten auftreten, die im besten Fall relativ schnell aus der Welt geschafft werden können. Vielleicht sind es aber auch tiefer liegende oder gravierendere Konflikte, die seit geraumer Zeit das tägliche Arbeiten beeinträchtigen oder zur Qual werden lassen. In diesen Situationen ist man für die beruflichen Herausforderungen und Anstrengungen einfach nicht mehr so gut gewappnet.

Was kann und sollte man dagegen tun? Wie erkennt man die konfliktreichen Situationen im Arbeitsalltag? Welche Möglichkeiten der Konfliktbewältigung gibt es für Teams und/ oder den Einzelnen? Welche gesundheitlichen Gefahren und motivationalen Folgen ziehen ungelöste Konflikte nach sich?

Ein gemeinsames Programm der AOK Nordhessen, der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gaststätten, der BKK Akademie, des DEHOGA Hessen Bezirksverband Nord- und Osthessen und dem TÜV Rheinland Group.

## Seminartermine März 2011

### Seminare für Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter und Auszubildende

**Um den heißen Brei herum?  
Besser miteinander reden!  
Kommunikation zwischen Küche und Service  
1\_KFK – 1/11**

**Zielgruppe:** Köche und Mitarbeiter in der Küche und im Service  
**Ort:** Plansecur Tagungsservice, Kassel  
**Termin:** 16.03.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 03.03.2011

Die Zeiten, in denen der Koch alleine in seiner Küche, ohne Kontakt zu seinen Gästen arbeitet, sind vorbei. Neue Produkte, Verfahrenstechniken sowie spezielle Kundenwünsche, sei es nach vegetarischen oder exotischen Gerichten oder die Notwendigkeit, mit unterschiedlichen KollegInnen im Team zu arbeiten, haben die Arbeit des Kochs verändert.

Um mit diesen Veränderungen besser zurecht zu kommen, wird es immer bedeutungsvoller, dass Köche in ihrer Ausbildung auch die „Feinheiten der Kommunikation“ erlernen. Das heißt zum Beispiel zu erfahren, wie der Umgang mit Gästen gut gestaltet werden kann, aber auch wie die Kommunikation mit KollegInnen möglichst reibungslos funktioniert.

★★

**Heb stressfrei ab – Richtiges Telefonieren  
1\_TEL – 1/11**

**Zielgruppe:** Auszubildende, Mitarbeiter  
**Ort:** Parkhotel Kolpinghaus, Fulda  
**Termin:** 22.03.2011, 09.30–13.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 08.03.2011

Ist Telefonieren ein Teil Ihrer Tätigkeit? Wir erarbeiten gemeinsam, wie Sie sich richtig und stressfrei im Umgang mit Gästen und Kunden am Telefon verhalten können.

Aus dem Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation
- Sprachübungen
- praktische Übungen am Telefon

★★

**A: Immer nur lächeln?!  
B: Arbeiten am Tisch des Gastes  
Speziell für Servicekräfte  
1\_IL – ATG – 1/11**

**Zielgruppe:** Mitarbeiter, Auszubildende  
**Ort:** Parkhotel Kolpinghaus, Fulda  
**Termin:** 28.03.2011, 09.00–17.00 Uhr  
**Anmeldeschluss:** 14.03.2011

A: Welche Rolle soll ich im Umgang mit Gästen und KollegInnen einnehmen? Immer nur lächeln!? Was ist angemessen und gesundheitsfördernd? Das Wahrnehmen und Erfüllen der eigenen Bedürfnisse ist durch verschiedene Gegebenheiten im Bereich der Gastronomie erschwert. Ein Ziel des Seminars ist die Entwicklung eines angemessenen und gesundheitsfördernden Rollenverständnisses im Umgang mit Gästen und KollegInnen.

B: Im anschließenden Teil haben Sie die Gelegenheit Tranchieren und Flambieren zu üben mit dem Ziel, Ihre fachliche Kompetenz abzurunden.

