



**Aus- und Weiterbildungsprogramm 2012**  
Aktuell und vielseitig!

**ZFV-Unternehmungen**  
Die Gastronomiegruppe  
Flüelastrasse 51  
Postfach  
8047 Zürich

T +41 44 388 35 35  
F +41 44 388 35 36

info@zfv.ch  
www.zfv.ch

**Kursorganisation**  
Astrid Kaiser (akaiser@zfv.ch)

Die Gastronomiegruppe



## **Aus- und Weiterbildungsangebot 2012**

### **Erkenntnis macht frei – Bildung fesselt!**

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter


Für die ZFV-Unternehmungen bedeutet Aus- und Weiterbildung ein Stück Entwicklung. Weiterbildung bedeutet, den Horizont zu erweitern, neue Wege zu gehen, um die Ansprüche und Wünsche unserer Gäste und Kunden noch besser zu erfüllen!

Mit Würze und einer guten Portion Praxisbezug haben wir für Sie auch dieses Jahr ein interessantes und vielfältiges Aus- und Weiterbildungsprogramm zusammengestellt.

Wir haben alles daran gesetzt, den betrieblichen Bedürfnissen Rechnung zu tragen, aber auch Ihre Anliegen zu berücksichtigen und ins Angebot aufzunehmen.

Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihr Wissen abzurunden und zu erweitern. Lassen Sie sich von neuen Erkenntnissen inspirieren.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'AT', is positioned above the name Angela Tauro.

Angela Tauro  
Leiterin Personalwesen

Das Aus- und Weiterbildungsprogramm 2012 finden Sie auch unter [www.zfv.ch](http://www.zfv.ch)



## **Inhaltsverzeichnis**

1. Kursangebot auf einen Blick
2. Übersicht nach Agenda
3. Übersicht für Mitarbeitende
4. Übersicht für Führungskräfte
5. Aus- und Weiterbildungspolitik
6. Kursziele und Vorgehen

## 1. Kursangebot auf einen Blick

1.1	Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung	S. 11
1.2	Hygiene- und EKAS-Schulung für Küchen- und Office-Mitarbeitende	S. 12
1.3	Geschirrwash-Organisation in der Gastronomie	S. 13
1.4	Optimal regenerieren mit «Hugentobler Kochsysteme»	S. 14
1.5	Das Frontcooking	S. 15
1.6	Das Sandwichkonzept	S. 16
1.7	Foodpräsentation im Free Flow	S. 17
1.8	Saisonale Dessertkreationen	S. 18
1.9	Fit, gesund und bewusst	S. 19
1.10	Praktische Umsetzung des Lebensmittelrechts	S. 20
1.11	Brandschutzkurs	S. 21
1.12	Angebots- und Produktionsplanung leichter gemacht	S. 22
1.13	Das Geheimnis der italienischen Pizza	S. 23
1.14	Qualitätsgütesiegel (Refresher Training)	S. 24
1.15	Am Draht auf Draht im Sorell Hotel	S. 25
1.16	Delikate Situationen an der Réception im Sorell Hotel	S. 26
1.17	Sichere und umweltbewusste Reinigung im Sorell Hotel	S. 27
1.18	Erfolgreiche Zusatzverkäufe	S. 28
1.19	Der Gast im Mittelpunkt	S. 29
1.20	Menschenkenntnis auf den ersten Blick	S. 30
1.21	Knigge rund um den Tisch	S. 31
1.22	Schwierige Situationen mit Gästen erfolgreich meistern	S. 32
1.23	Schwierige Situationen mit Gästen meistern (Refresher Training)	S. 33
1.24	Mit Kollegen aus anderen Kulturen gut zusammenarbeiten	S. 34
1.25	Typische Konflikte mit Kollegen sprechend angehen	S. 35
1.26	Schlagfertig und erfolgreicher	S. 36

## **Kursangebot auf einen Blick (Fortsetzung)**

1.27	Kundenreaktionen als Chance	S. 37
1.28	Gewinnend und schnell reagieren	S. 38
1.29	Die gelassene Art, sich durchzusetzen	S. 39
1.30	Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energievampiren	S. 40
1.31	Ich bin anders – Du auch!	S. 41
1.32	Eventcatering von A bis Z – Offertwesen und Inszenierung	S. 42
1.33	Fit für den gepflegten Service	S. 43
1.34	Weinwissen für Gastgeber	S. 44
1.35	Bier und Mineralwasser in der Brauerei Feldschlösschen	S. 45
1.36	Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 1)	S. 46
1.37	Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 2)	S. 48
1.38	Erfolgreiche Teambildung	S. 50
1.39	Führen mit dem «Inneren Team»	S. 51
1.40	Das ZfV-Kompetenzmodell	S. 52
1.41	Das kompetent geführte Qualifikationsgespräch	S. 53
1.42	Basis-Englisch im täglichen Gastronomiegebrauch	S. 54
1.43	Budgetschulung	S. 55
1.44	Erfolgsrechnungsanalyse / Lohnmodell	S. 56

## 2. Übersicht nach Agenda

### Januar

- 17. Der Gast im Mittelpunkt
- 19. Das Frontcooking (Bern)
- 23. Fit für den gepflegten Service (Zürich)
- 24. Foodpräsentation im Free Flow (Basel)
- 25. Gewinnend und schnell reagieren
- 30. Schwierige Situationen mit Gästen erfolgreich meistern

### Februar

- 02. Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung
- 07. Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 1)
- 08. Saisonale Dessertkreationen (Basel)
- 09. Kundenreaktionen als Chance
- 27. Mit Kollegen aus anderen Kulturen gut zusammenarbeiten
- 28. Erfolgreiche Zusatzverkäufe

### März

- 01. Schlagfertig und erfolgreicher
- 07. Sichere und umweltbewusste Reinigung im Sorell Hotel
- 08. Geschirrwash-Organisation in der Gastronomie (Bern)
- 12. Weinwissen für Gastgeber
- 13. Delikate Situationen an der Réception im Sorell Hotel
- 14. Hygiene- und EKAS-Schulung für Küchen- und Office-Mitarbeitende
- 15. Das Sandwichkonzept (Zürich)
- 16. Typische Konflikte mit Kollegen sprechend angehen
- 20. Die gelassene Art, sich durchzusetzen
- 21. Erfolgreiche Teambildung
- 22. Das ZFV-Kompetenzmodell
- 26. Bier und Mineralwasser in der Brauerei Feldschlösschen
- 27. Qualitätsgütesiegel (Refresher Training)
- 28. Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 2)
- 29. Das kompetent geführte Qualifikationsgespräch

### April

- 04. Optimal regenerieren mit «Hugentobler Kochsysteme» (Bern)
- 12. Das Geheimnis der italienischen Pizza
- 17. Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energievampiren
- 18. Der Gast im Mittelpunkt
- 19. Ich bin anders – Du auch!

## Übersicht nach Agenda (Fortsetzung)

### Mai

- 08. Praktische Umsetzung des Lebensmittelrechts
- 10. Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung
- 15. Schwierige Situationen mit Gästen meistern (Refresher Training)
- 22. Eventcatering von A bis Z – Offertwesen und Inszenierung
- 23. Erfolgreiche Teambildung
- 24. Kundenreaktionen als Chance

### Juni

- 01. Schlagfertig und erfolgreicher
- 06. Basis-Englisch im täglichen Gastronomiegebrauch
- 07. Fit, gesund und bewusst (Bern)
- 11. Schwierige Situationen mit Gästen erfolgreich meistern
- 12. Ich bin anders – Du auch!
- 13. Foodpräsentation im Free Flow (Zürich)
- 14. Angebots- und Produktionsplanung leichter gemacht
- 19. Menschenkenntnis auf den ersten Blick
- 20. Das Frontcooking (Zürich)
- 21. Budgetschulung
- 26. Erfolgsrechnungsanalyse / Lohnmodell
- 27. Fit für den gepflegten Service (Bern)
- 28. Führen mit dem «Inneren Team»

### Juli

- 05. Die gelassene Art, sich durchzusetzen
- 06. Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energievampiren
- 10. Brandschutzkurs

### August

- 20. Delikate Situationen an der Réception im Sorell Hotel
- 22. Das ZFV-Kompetenzmodell
- 22. Qualitätsgütesiegel (Refresher Training)
- 23. Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung
- 23. Führen mit dem «Inneren Team»
- 27. Erfolgreiche Teambildung
- 27. Mit Kollegen aus anderen Kulturen gut zusammenarbeiten
- 29. Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 1)

## Übersicht nach Agenda (Fortsetzung)

### August

- 29. Kundenreaktionen als Chance
- 28. Das kompetent geführte Qualifikationsgespräch
- 30. Gewinnend und schnell reagieren

### September

- 04. Knigge rund um den Tisch
- 05. Fit, gesund und bewusst (Zürich)
- 13. Das Geheimnis der italienischen Pizza
- 17. Typische Konflikte mit Kollegen sprechend angehen
- 18. Saisonale Dessertkreationen (Zürich)
- 19. Hygiene- und EKAS-Schulung für Küchen- und Office-Mitarbeitende
- 19. Ich bin anders – Du auch!
- 20. Praktische Umsetzung des Lebensmittelrechts
- 24. Weinwissen für Gastgeber
- 25. Optimal regenerieren mit «Hugentobler Kochsysteme» (Zürich)
- 26. Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 2)
- 27. Führen mit dem «Inneren Team»

### Oktober

- 02. Fit für den gepflegten Service (Bern)
- 04. Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energievampiren
- 22. Bier und Mineralwasser in der Brauerei Feldschlösschen
- 23. Am Draht auf Draht im Sorell Hotel
- 24. Sichere und umweltbewusste Reinigung im Sorell Hotel
- 25. Das Sandwichkonzept (Bern)
- 30. Geschirrwash-Organisation in der Gastronomie (Zürich)

### November

- 06. Fit für den gepflegten Service (Zürich)
- 08. Ich bin anders – Du auch!
- 14. Brandschutzkurs
- 15. Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung
- 20. Basis-Englisch im täglichen Gastronomiegebrauch
- 22. Schwierige Situationen mit Gästen meistern (Refresher Training)
- 28. Erfolgreiche Zusatzverkäufe

### Dezember

- 04. Der Gast im Mittelpunkt



### 3. Übersicht für Mitarbeitende

Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung  
Hygiene- und EKAS-Schulung für Küchen- und Office-Mitarbeitende  
Optimal regenerieren mit «Hugentobler Kochsysteme»  
Das Frontcooking  
Das Sandwichkonzept  
Fit, gesund und bewusst  
Brandschutzkurs  
Das Geheimnis der italienischen Pizza  
Am Draht auf Draht im Sorell Hotel  
Delikate Situationen an der Réception im Sorell Hotel  
Sichere und umweltbewusste Reinigung im Sorell Hotel  
Erfolgreiche Zusatzverkäufe  
Der Gast im Mittelpunkt  
Menschenkenntnis auf den ersten Blick  
Knigge rund um den Tisch  
Schwierige Situationen mit Gästen erfolgreich meistern  
Schwierige Situationen mit Gästen meistern (Refresher Training)  
Mit Kollegen aus anderen Kulturen gut zusammenarbeiten  
Typische Konflikte mit Kollegen sprechend angehen  
Schlagfertig und erfolgreicher  
Eventcatering von A bis Z – Offertwesen und Inszenierung  
Fit für den gepflegten Service  
Weinwissen für Gastgeber  
Bier und Mineralwasser in der Brauerei Feldschlösschen  
Basis-Englisch im täglichen Gastronomiegebrauch

## 4. Übersicht für Führungskräfte

Geschirrwash-Organisation in der Gastronomie  
Foodpräsentation im Free Flow  
Saisonale Dessertkreationen  
Praktische Umsetzung des Lebensmittelrechts  
Angebots- und Produktionsplanung leichter gemacht  
Qualitätsgütesiegel (Refresher Training)  
Kundenreaktionen als Chance  
Gewinnend und schnell reagieren  
Die gelassene Art, sich durchzusetzen  
Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energievampiren  
Ich bin anders – Du auch!  
Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 1)  
Führungstraining für Kadermitarbeitende (Teil 2)  
Erfolgreiche Teambildung  
Führen mit dem «Inneren Team»  
Das ZFV-Kompetenzmodell  
Das kompetent geführte Qualifikationsgespräch  
Budgetschulung  
Erfolgsrechnungsanalyse / Lohnmodell



## **5. Aus- und Weiterbildungspolitik**

5.1	Grundsatz	S. 57
5.2	Ziel und Zweck	S. 57
5.3	Geltungsbereich	S. 58
5.4	Organisation	S. 58
5.5	Zeitpunkt und Durchführung	S. 58
5.6	Kurs- und Reisekosten / Rückzahlungsverpflichtung	S. 58
5.7	Überstunden- und Freizeitregelung	S. 59
5.8	Teilnahmebestätigung	S. 59

## **6. Kursziele und Vorgehen**

6.1	Schwerpunkte	S. 60
6.2	Vorgehen bei Interesse an einer Aus- und Weiterbildung	S. 60

## 1.1 Mitarbeiter-Kollektiv-Einführung (obligatorisch für neue Mitarbeitende nach Ablauf der Probezeit)

<b>Einleitung</b>	Ein wichtiger Teil des Personalmarketings ist die Einführung von neuen Mitarbeitenden. Gerade am Anfang ist es wichtig, ihnen den Einstieg zu erleichtern, damit sie sich schnell in das Unternehmen und in ihr Team integrieren können. Dies führt dazu, dass sie schneller die von ihnen geforderten Leistungen erbringen können. Auch die Motivation und die Bindung an den ZFV werden dadurch gefördert.
<b>Inhalt</b>	Die Mitarbeitenden lernen die Geschichte, die Werte und Philosophie und natürlich die Produkte und Dienstleistungen der ZFV-Unternehmungen kennen.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ursprung und Entwicklung des Unternehmens</li><li>▪ Grundwerte und Arbeitsweise</li><li>▪ Wissenswertes zum Anstellungsverhältnis</li><li>▪ Hygiene- und Arbeitssicherheit</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Neu eingetretene Mitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	Gemäss Einladung
<b>Durchführungsort</b>	Restaurant St. Peter In Gassen 10 8001 Zürich  T +41 44 215 18 40
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 02. Februar 2012 Donnerstag, 10. Mai 2012 Donnerstag, 23. August 2012 Donnerstag, 15. November 2012
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Angela Tauro, Leiterin Personalwesen Marina Walker, Verantwortliche Qualitätssicherung

## 1.2 Hygiene- und EKAS-Schulung für Küchen- und Office-Mitarbeitende

<b>Einleitung</b>	Jeden Tag Lebensmittelsicherheit zu gewährleisten ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Denn ein einziger Fehler in der Produktionskette kann sowohl für den Konsumenten als auch für das Unternehmen schwerwiegende Folgen nach sich ziehen.
<b>Inhalt</b>	Küchen- und Office-Mitarbeitende erhalten mit dieser Schulung eine Einführung in die Grundsätze der Hygiene sowie der Arbeitssicherheit in der Küche. Mit Hilfe einfacher Erläuterungen und der Darstellung praktischer Situationen aus dem Alltag werden sowohl das Hygiene- als auch das Sicherheitsbewusstsein gestärkt.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kennen der 3 Hauptbereiche der Hygiene in einer Küche</li><li>▪ Wissen, was Mikroorganismen sind und wie sie sich vermehren</li><li>▪ Kennen der möglichen Folgen mangelhafter Hygiene</li><li>▪ Beispiele nennen zur Beschreibung eines hygienischen Verhaltens im Umgang mit Lebensmitteln</li><li>▪ Kennen der Problemzonen beim Händewaschen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Küchen- und Office-Mitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	20 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 14. März 2012 Mittwoch, 19. September 2012
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Marina Walker, Verantwortliche Qualitätssicherung Silvan Pfister, Key Account Manager, Diversey

### 1.3 Geschirrwash-Organisation in der Gastronomie

<b>Einleitung</b>	Die Planung und Umsetzung einer Geschirrwash-Organisation bringt mehr Effizienz, Schnelligkeit und senkt die Kosten.	
<b>Inhalt</b>	Die Kursteilnehmenden erfahren mehr über die Planung einer Geschirrwash-Organisation. Unter ökologischen Gesichtspunkten wird erläutert, wie die Maschinenleistung berechnet sowie der optimale Geschirrttransport geplant werden kann. Zudem lernen die Teilnehmenden die Funktionsweisen der Maschinen im Detail kennen.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Funktionsweise eines gewerblichen Geschirrspülers kennen und verstehen</li> <li>▪ Die verschiedenen Maschinentypen kennen</li> <li>▪ Organisationsplanung des Geschirrtports erfahren</li> <li>▪ Berechnung der Maschinenleistung/-grösse ausführen</li> <li>▪ Ökologische und betriebsbewusste Reinigung beherrschen</li> <li>▪ Schwachpunkte im eigenen Betrieb erkennen</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Küchenchefs	
<b>Teilnehmerzahl</b>	25 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	Restaurant St. Peter In Gassen 10 8001 Zürich  T +41 44 215 18 40	Sorell Hotel Ador Laupenstrasse 15 3001 Bern  T +41 31 388 01 11
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 08. März 2012, in Bern Dienstag, 30. Oktober 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	Urs Loher, Prokurist MEIKO (Suisse) AG	

## 1.4 Optimal regenerieren mit «Hugentobler Kochsysteme»

<b>Einleitung</b>	Wir waren schon immer innovativ und wollen es auch zukünftig bleiben. Die Technik des optimalen Regenerierens steht bei diesem Kurs im Vordergrund.	
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erhalten Tipps, wie sie die Menüs optimal regenerieren und geschmacklich verfeinern können. Zudem lernen sie, wie sie Farbe und Geschmack der Produkte am besten erhalten sowie die Menüs optimal auf die Gäste-Bedürfnisse abstimmen. Bitte Schürze und Torchon mitnehmen – wir regenerieren gemeinsam.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die perfekte Vorbereitung ist das A und O</li> <li>▪ Die modernen Produktionsmethoden – Nährwerte erhalten</li> <li>▪ Ökologische und effiziente Nutzung der verfügbaren Apparate</li> <li>▪ Aufbereitung und regenerieren von kleinen und grossen Chargen</li> <li>▪ Richtige Klimawahl beim Regenerieren</li> <li>▪ Fehler, welche beim Regenerieren passieren</li> <li>▪ Kurzfristiges Warmhalten von ganzen Chargen</li> <li>▪ Anrichten und Präsentation der Speisen</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende mit und ohne Kochkenntnisse	
<b>Teilnehmerzahl</b>	16 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	Restaurant Cityport Affolternstrasse 56 8050 Zürich	Mensa Uni Bern Gesellschaftsstrasse 2 3012 Bern
	T +41 44 315 58 80	T +41 31 631 50 20
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 04. April 2012, in Bern Dienstag, 25. September 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	Hugentobler Kochsysteme, Schönbühl	

## 1.5 Das Frontcooking

<b>Einleitung</b>	Der anspruchsvolle Gast möchte die Entstehung seiner Mahlzeit nachvollziehen können. Frontcooking bietet dem Gast die Möglichkeit, dem Koch seine Wünsche direkt mitzuteilen und den Fertigungsprozess seines Gerichts mitzuvollziehen. Frontcooking ist Entertainment – eine ideale Massnahme, um Gastfreundschaft sinnlich zu erleben.	
<b>Inhalt</b>	Die Kursteilnehmenden lernen das Kochen vor dem Gast «gelingsicher» zu inszenieren. Jeder Teilnehmende kann im Rahmen der Schulung ein Frontcooking-Element vorführen. Bitte Kochuniform inkl. Arbeitsschuhe mitnehmen.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Was ist Frontcooking</li> <li>▪ Welches Angebot eignet sich für Frontcooking</li> <li>▪ Anforderungen an eine Frontcooking-Station</li> <li>▪ Anforderungen an den Frontcooking-Koch</li> <li>▪ Tipps und Trick für erfolgreiches Frontcooking</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Küchenchefs, Köche und Küchenmitarbeitende, die gerne vor den Gästen kochen	
<b>Teilnehmerzahl</b>	10 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	Ernst & Young Rest. platform Maagplatz 1 8005 Zürich	Mensa Uni Bern Gesellschaftsstrasse 2 3012 Bern
	T +41 44 273 59 22	T +41 31 631 50 20
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 19. Januar 2012, in Bern Mittwoch, 20. Juni 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	Bernhard Wyss, Qualitätscoach Marina Walker, Verantwortliche Qualitätssicherung	

## 1.6 Das Sandwichkonzept

<b>Einleitung</b>	Die populäre, schnelle Verpflegung für unterwegs ist aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Man hat immer weniger Zeit und möchte sich trotzdem gut und ausgewogen ernähren. Die Sandwichpräsentation muss durch Frische überzeugen. Deshalb spielt die Produktion nach Bedarf und die Auswahl der frischen Zutaten eine wesentliche Rolle.	
<b>Inhalt</b>	Im Rahmen dieses Kurses werden den Teilnehmenden Sandwichideen vorgestellt. Sie erhalten Instruktionen über den traditionellen Sandwichtaufbau und erstellen beliebte und kreative Sandwichrezepturen. Bitte Schürze und Torchon mitnehmen.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennenlernen des Brotsortiments</li> <li>▪ Kundenorientiertes Sandwichangebot erstellen</li> <li>▪ Zubereitung traditioneller und kreativer Sandwiches</li> <li>▪ Sandwichpräsentation</li> <li>▪ Sandwichdegustation, Vergleichsdegustationen</li> <li>▪ Sandwichverpackung</li> <li>▪ Deklaration</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen, Küchenchefs, Mitarbeitende in der Küche	
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	UBS Restaurant Dinocenter Elias Canetti-Strasse 2 8050 Zürich  T +41 44 237 78 46	Mensa Uni Bern Gesellschaftsstrasse 2 3012 Bern  T +41 31 631 50 20
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 15. März 2012, in Zürich Donnerstag, 25. Oktober 2012, in Bern	
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr inkl. Degustation	
<b>Kursleitung</b>	Rolf Hossle, Qualitätsbeauftragter Kleiner Bäckerei-Konditorei Bernhard Wyss, Qualitätscoach	

## 1.7 Foodpräsentation im Free Flow

<b>Einleitung</b>	Die Sensibilisierung für Frischprodukte wächst. Umso mehr spielen die Sinneseindrücke eine entscheidende Rolle beim Kauf oder Nicht-Kauf eines Produkts. Wo immer es etwas zu verkaufen gibt, sind Sorgfalt und Können das A und O bei der Präsentation der Waren. Rücken wir unser Angebot also ins richtige Licht.	
<b>Inhalt</b>	Wo immer etwas zu verkaufen ist, sollte grösste Sorgfalt auf die Präsentation der Produkte gelegt werden.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundlagen für den Aufbau attraktiver Foodpräsentationen</li> <li>▪ Die Sicht der Gäste</li> <li>▪ Licht, Farbe und Duft effektiv und gezielt einsetzen</li> <li>▪ Gut vorbereitet, ist halb präsentiert</li> <li>▪ Besichtigung praktischer Beispiele</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Kadermitarbeitende und Mitarbeitende der Gemeinschaftsgastronomie	
<b>Teilnehmerzahl</b>	20 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	UBS Restaurant Impresso Henric Petri-Strasse 9 4051 Basel  T +41 61 272 32 10	Rest. Giardino der Helsana AG Beim Bahnhof Stettbach 8600 Dübendorf  T +41 44 820 40 61
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 24. Januar 2012, in Basel Mittwoch, 13. Juni 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	15 bis 18.30 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	Bernhard Wyss, Qualitätscoach	

## 1.8 Saisonale Dessertkreationen

<b>Einleitung</b>	Kreative Desserts wecken die Lust der Gäste und animieren zu Zusatzverkäufen. Dieses Seminar gibt einen praxisbezogenen Einblick in die Vielfalt an originellen und saisonalen Dessertkreationen.	
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen, selbständig neue Dessertkreationen zu entwickeln. Alle Ideen können mit einfachen Hilfsmitteln und Zutaten schnell und sicher umgesetzt werden. Bitte Schürze und Torchon mitnehmen.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einfache Dessertkreationen entwickeln</li><li>▪ Dessertkreationen zubereiten</li><li>▪ Einfache und «gelingsichere» Arbeitstechniken</li><li>▪ Dekoration und Präsentation der Dessertkreationen</li><li>▪ Integration von «Überhängen» in die Dessertproduktion</li></ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleiter, Küchenchefs und Küchen-Mitarbeitende	
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	AGRANO AG Ringstrasse 19 4123 Allschwil	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich
	T +41 61 487 72 00	T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 08. Februar 2012, in Allschwil Dienstag, 18. September 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	Arthur Laufer und Richard Oser, Gastroservice AGRANO AG	

## 1.9 Fit, gesund und bewusst

<b>Einleitung</b>	Eine ausgewogene Ernährung gehört ebenso zu einem zufriedenen Leben wie die körperliche Fitness und das bewusste Geniessen.	
<b>Inhalt</b>	Im Rahmen dieses Kurses wird das ganzheitliche Konzept einer hohen Lebensqualität betrachtet. Dies beinhaltet insbesondere eine gesunde und ausgewogene Ernährung, körperliche Fitness wie auch die Fähigkeit, das Leben bewusst zu geniessen.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennzahlen über die Gesundheit in der Schweiz</li> <li>▪ Warum sind Diäten oft nicht hilfreich?</li> <li>▪ Wichtige Infos zu Kohlenhydraten, Fetten und Proteinen</li> <li>▪ Infos zu Cravings</li> <li>▪ Welche Faktoren haben Einfluss auf meine Ernährung?</li> <li>▪ Einfache und gesunde Rezepte</li> <li>▪ Der ganzheitliche Ansatz einer hohen Lebensqualität</li> <li>▪ Körperliche Fitness</li> <li>▪ Das Konzept «Bewusst geniessen!»</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Alle, die sich für bewusste Ernährung interessieren	
<b>Teilnehmerzahl</b>	30 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	Restaurant St. Peter In Gassen 10 8001 Zürich	Sorell Hotel Ador Laupenstrasse 15 3001 Bern
	T +41 44 215 18 40	T +41 31 388 01 11
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 07. Juni 2012, in Bern Mittwoch, 05. September 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	Regula Guldemann, Health Counselor Gregor Peter, Sportlehrer, Fitnessinstructor	

## 1.10 Praktische Umsetzung des Lebensmittelrechts

<b>Einleitung</b>	Betriebsleitungen und Küchenchefs setzen zusammen mit ihren Teams das Lebensmittelrecht jeden Tag praktisch um. Dies ist eine anspruchsvolle Aufgabe, denn die Anforderungen an die Lebensmittelsicherheit sind hoch und steigen ständig.
<b>Inhalt</b>	Mit dieser Schulung erhalten die Teilnehmenden ein besseres Verständnis über das Lebensmittelrecht. Auch aktuelle Themen (z.B. Möglichkeit des Einblicks in Inspektionsberichte für Kunden) werden aufgegriffen. Die praktische Umsetzung des ZFV-Hygienekonzepts und besonders die Selbstkontrolle gehören zu den heutigen Aufgaben. Beispiele aus der Praxis zeigen, wo es noch Optimierungsmöglichkeiten gibt.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schweizer Lebensmittelrecht</li><li>• Hygienekonzept der ZFV-Unternehmungen</li><li>• Selbstkontrolle</li><li>• Praktische Beispiele / Schwerpunktthema aus Inspektionen</li><li>• Lebensmittelsicherheit</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Küchenchefs
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 08. Mai 2012 Donnerstag, 20. September 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 17.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Marina Walker, Verantwortliche Qualitätssicherung Diversey Consulting

## 1.11 Brandschutzkurs

<b>Einleitung</b>	Diese Schulung wird mit mobilen Feuersimulations-Modulen durchgeführt. Unter der Leitung erfahrener Fachleute werden praktische Grundlagen sowie kurze Theorieblöcke vermittelt.	
<b>Inhalt</b>	Mittels Theorie und Praxis lernen die Teilnehmenden, wie sie sich im Ernstfall verhalten müssen.	
<b>Lernziele</b>	<p><b>Theorie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Besonderheiten der Brandklassen</li> <li>• Die verschiedenen Löschmittel und deren Wirkung</li> <li>• Das richtige Verhalten im Ernstfall</li> <li>• Das korrekte Informieren</li> <li>• Die goldene Regel: Alarmieren – Retten – Löschen</li> </ul> <p><b>Praxis:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Feuersimulation</li> <li>• Die Handhabung der verschiedenen Löschgeräte</li> <li>• Richtiges Handeln im Ernstfall</li> <li>• Erste Hilfe-Kurs</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Alle Interessenten	
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	Sorell Hotel Zürichberg Orellistrasse 21 8044 Zürich	Sorell Hotel Seefeld Seefeldstrasse 63 8008 Zürich
	T +41 44 268 35 35	T +41 44 387 41 41
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 10. Juli 2012, im Sorell Hotel Zürichberg Mittwoch, 14. November 2012, im Sorell Hotel Seefeld	
<b>Dauer</b>	16 bis 17.30 Uhr	
<b>Kursleitung</b>	PALMA AG, Brandschutz, Anglikon	

## 1.12 Angebots- und Produktionsplanung leichter gemacht

<b>Einleitung</b>	Die Bedürfnisse und damit die Anforderungen im Gastgewerbe haben sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Eines hat sich jedoch nicht geändert: Nach wie vor verlangt der Gast nach qualitativ hochwertigen Mahlzeiten, die wenn immer möglich auch gesund sind. Dies stellt hohe Anforderungen an die Produktionsplanung.
<b>Inhalt</b>	Den Teilnehmenden wird eine zeitgemässe Angebots- und Produktionsplanung vermittelt. Schwerpunkte sind unter anderem die Einbindung moderner Produktionsmethoden unter Berücksichtigung planerischer Aspekte, die Kostenkontrolle sowie das Coaching der Mitarbeitenden. Bitte Schürze und Torchon mitnehmen.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Anforderungen eines modernen Speiseplans</li><li>▪ Angebotsplanung</li><li>▪ Produktionsplanung / Ablauforganisation</li><li>▪ Geräteauslastung / moderne Kochprozesse</li><li>▪ Mitarbeitereinsatzplanung</li><li>▪ Kostenkontrolle / Lagerbewirtschaftung</li><li>▪ Qualitätssicherung</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Küchenchefs, Küchenchef-Stellvertreter und Köche mit Verantwortung
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Ernst & Young Restaurant platform Maagplatz 1 8005 Zürich  T +41 44 273 59 22
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 14. Juni 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Bernhard Wyss, Qualitätscoach

### 1.13 Das Geheimnis der italienischen Pizza

<b>Einleitung</b>	Wollten Sie schon immer das Geheimnis einer italienischen Pizza lüften? Dieses Seminar gibt einen theoretischen und praktischen Einblick in die Welt der original italienischen Pizza.
<b>Inhalt</b>	Italianità – die italienische Tafelkultur, die Geschichte sowie die Tradition der Pizza.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pizzageschichte</li><li>▪ Teigherstellung</li><li>▪ Zusammensetzung einer Pizza</li><li>▪ Pizzabelag und Einblicke in die Kalkulation</li><li>▪ Das Backen der Pizza</li><li>▪ Degustation und Feedback</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Alle, die mehr über die italienische Pizza wissen wollen. Bitte lange Hosen und geschlossene Schuhe und für den praktischen Teil ein Paar zusätzliche Schuhe mit rutschfester Sohle mitbringen.
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Cosimos Pizzafachschule Geerenweg 2 8048 Zürich  T +41 43 343 12 13
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 12. April 2012 Donnerstag, 13. September 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr mit anschl. Degustation
<b>Kursleitung</b>	Cosimo Bruno, Cosimos Pizzafachschule Bernhard Wyss, Qualitätscoach

## 1.14 Qualitätsgütesiegel I (Refresher Training)

<b>Einleitung</b>	Haben Sie den Kurs «Qualitätscoach» absolviert und trotzdem ist einiges des Erlernenen nicht mehr präsent? Ausgebildete «Qualitätscoaches» haben die Möglichkeit, in diesem Refresherkurs ihr Wissen aufzufrischen.
<b>Inhalt</b>	Zum Einen werden sämtliche Inhalte des Kurses «Qualitätscoach» repetiert. Zum Anderen ist der Kurs auch die ideale Vorbereitung zum Erneuern des Qualitätsgütesiegels I.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Repetition der Instrumente der Qualitätsentwicklung</li><li>▪ Neuerung des Programms</li><li>▪ Anwenden der Instrumente im Betrieb</li><li>▪ Chancen, Gefahren, Stolpersteine</li><li>▪ Hilfe bei der Erneuerung des Qualitätsgütesiegels I (Aktionsplan, Servicekette)</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Alle Absolventen des Kurses «Qualitätscoach», welche sich für das Erlangen des Qualitätsgütesiegels I vorbereiten
<b>Teilnehmerzahl</b>	10 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 27. März 2012 Mittwoch, 22. August 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 17.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Marina Walker, Verantwortliche Qualitätssicherung

## 1.15 Am Draht auf Draht im Sorell Hotel

<b>Einleitung</b>	Der erste Kontakt mit einem Hotel findet meistens am Telefon statt. Essenziell ist deshalb, am Telefon souverän, kompetent und freundlich aufzutreten. Nur dann gelingt es, die Kunden bereits beim ersten Kontakt zu gewinnen. Dazu gehören die Einhaltung der internen Sorell Hotel Standards wie auch das notwendige Zusatzwissen.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen, den Gast bereits am Telefon für sich (den Betrieb) zu gewinnen, und zu erkennen, wieso es wichtig ist, das Telefon korrekt und freundlich bedienen zu können.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Generelles: Begrüssung und Telefonstandards</li><li>▪ Professionelle Gesprächstechnik und Körpersprache am Telefon</li><li>▪ Es gibt immer, eine Message aufzunehmen</li><li>▪ Welche Fragen müssen beantwortet werden können?</li><li>▪ Cross Selling</li><li>▪ Verabschiedung</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Obligatorisch für Front-Office-Mitarbeitende der Sorell Hotels
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 23. Oktober 2012
<b>Dauer</b>	9 bis 17 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Trix König, Personaltrainerin

## 1.16 Delikate Situationen an der Réception

<b>Einleitung</b>	An der Réception eines Hotels können aus verschiedenen Gründen immer wieder delikate Situationen entstehen, welche die Mitarbeitenden zu lösen haben. Ein souveräner und ruhiger Umgang mit diesen Situationen kann gelernt werden.
<b>Inhalt</b>	In diesem Seminar lernen Front-Office-Mitarbeitende delikate Gästesituationen zu erkennen und diesen besser gewachsen zu sein. Anhand von praktischen Beispielen aus den Betrieben werden gemeinsam Lösungsansätze erarbeitet.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mögliche Ursachen von delikatsten Gästesituationen</li><li>▪ Bearbeiten der erlebten delikatsten Situationen am Frontoffice</li><li>▪ Gemeinsam nach Lösungsansätzen suchen</li><li>▪ Korrektes Vorgehen bei einer Reklamation</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Front-Office-Mitarbeitende der Sorell Hotels
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 13. März 2012 Montag, 20. August 2012
<b>Dauer</b>	14 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Trix König, Personaltrainerin

## 1.17 Sichere und umweltbewusste Reinigung im Sorell Hotel

<b>Einleitung</b>	Sie arbeiten schon lange in der Reinigung, bringen viel Erfahrung mit und möchten trotzdem neue Systeme und Methoden kennen lernen? Zudem werden die Ökologie sowie die Kenntnis der sich stets verändernden Materialien und Beläge in der Hotellerie immer wichtiger.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen den korrekten Umgang mit Reinigungsprodukten kennen. Zudem lernen sie, sich zu schützen und die Reinigung mit einfachen Hilfsmitteln effizienter und ökologischer zu gestalten. Ausserdem wird ihnen der optimale Reinigungsablauf – unter Berücksichtigung der hygienischen Richtlinien – beim Check-out eines Hotelzimmers erläutert.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Korrekter Umgang mit Reinigungsprodukten</li><li>▪ Ökologie und Effizienz unter einen Hut bringen</li><li>▪ Kennenlernen und Anwenden der Begriffe «Laufende Reinigung», «Zwischenreinigung» und «Grundreinigung»</li><li>▪ Korrekter Ablauf einer Zimmerreinigung</li><li>▪ Verschiedene Bodenbeläge kennen lernen und wissen, welche Reinigungsmethode mit welchem Produkt zu verwenden ist</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Reinigungsmitarbeitende der Sorell Hotels
<b>Teilnehmerzahl</b>	15 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 07. März 2012 Mittwoch, 24. Oktober 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Silvan Pfister, Key Account Manager Diversey

## 1.18 Erfolgreiche Zusatzverkäufe

<b>Einleitung</b>	Die Mitarbeitenden bekommen ein besseres Verkaufsverständnis. Dies gibt ihnen die Gewissheit, ein wichtiges Mitglied im Verkaufsgeschehen zu sein.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen, welche aktiven und passiven Verkaufsmethoden im Verkauf eine wichtige Rolle spielen. Zudem wird erläutert, weshalb Wissen im Verkauf wichtig ist.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was bedeutet verkaufen eigentlich?</li><li>▪ Die Erlebniskette = was erwarte ich als Gast/Kunde von mir als Mitarbeitendem?</li><li>▪ Erfolgreicher Zusatzverkauf – welche Möglichkeiten haben wir?</li><li>▪ Verkäuferwissen / Kenne Dein Angebot</li><li>▪ Einblick in die Verkaufs-Kommunikation</li><li>▪ Feedback und persönliche Zielsetzung</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende an der Front und im Verkauf
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 28. Februar 2012 Mittwoch, 28. November 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Trix König, Personaltrainerin

## 1.19 Der Gast im Mittelpunkt

<b>Einleitung</b>	Die Teilnehmenden frischen ihr professionelles und freundliches Verhalten an ihrem Arbeitsplatz auf. Sie erkennen die Wichtigkeit der 3-fach-Kompetenz im Gästeverhalten und lernen diese anzuwenden.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erkennen die Wichtigkeit einer liebevollen Gästebetreuung und können besser auf Ihre Gäste eingehen.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gästeerwartungen an den Mitarbeitenden</li><li>▪ Förderung der 3-fach-Kompetenz</li><li>▪ Erkennen der verschiedenen Gästetypen</li><li>▪ Qualitäten der Gästebetreuung (Optimierung der Gästekommunikation von der Begrüssung bis zur Verabschiedung)</li><li>▪ Auseinandersetzung mit Alltagssituationen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende an der Front
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 17. Januar 2012 Mittwoch, 18. April 2012 Dienstag, 04. Dezember 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Trix König, Personaltrainerin

## 1.20 Menschenkenntnis auf den ersten Blick

<b>Einleitung</b>	Unsere Körpersprache gibt in den ersten Sekunden einer Begegnung schon Auskunft über unsere Emotionen, unsere Gedanken und unsere Gesinnung. Ein rasches Erfassen der Mimik, Gestik, Gangart oder Körperhaltung unseres Gegenübers kann bei Verkaufsgesprächen und im Umgang mit Kunden und Gästen hilfreich sein und im Beruflichen wie im Privaten Erfolg bringen.
<b>Inhalt</b>	Sensibilisierung auf seine eigene Körpersprache und die des Gegenübers. Gibt mein Körper die gleiche Antwort wie ich sie mündlich über das Gespräch vermittele? Erziele ich die erwünschte Wirkung? Anhand von Beispielen werden konkrete Tipps gegeben.
<b>Lernziele</b>	Die Teilnehmenden lernen einen Teil des Körpersprache-ABC's kennen und anzuwenden. Auch die eigene Körpersprache wird bewusst gemacht, damit sie aktiv im Privaten wie im Geschäftlichen eingesetzt werden kann.
<b>Zielgruppe</b>	Alle, die Wert auf ihr äusseres Erscheinungsbild legen
<b>Teilnehmerzahl</b>	30 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 19. Juni 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Annette Pfister, Image-Pool

## 1.21 Knigge rund um den Tisch

<b>Einleitung</b>	Höflichkeit heisst, Regeln zu beachten, die unser gemeinsames Leben leichter machen. Der moderne Knigge rund um den Tisch – für den Restaurantbesuch und den gekonnten Auftritt im Beruf und im Alltag.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen das sichere Auftreten im privaten wie geschäftlichen Alltag. Sie erhalten Tipps und Tricks zum Verhalten rund um den Tisch.
<b>Lernziele</b>	Wir beschäftigen uns mit folgenden Themen: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Der perfekte Gastgeber</li><li>▪ Wie benimmt man sich im Restaurant korrekt?</li><li>▪ Was ist bei Tisch erlaubt?</li><li>▪ Darf man Poulet von Hand essen?</li><li>▪ Wem darf ich das DU antragen?</li><li>▪ Wann darf ich es ablehnen?</li><li>▪ Moderne Umgangsformen im Gästekontakt und im Verkaufsgespräch</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Alle, die Wert auf einen höflichen Umgang legen
<b>Teilnehmerzahl</b>	30 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 04. September 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Annette Pfister, Image-Pool

## 1.22 Schwierige Situationen mit Gästen erfolgreich meistern

<b>Einleitung</b>	In diesem Seminar steht für einmal nicht das Wohlbefinden der Gäste, sondern das der Mitarbeitenden im Vordergrund. Ein guter Umgang mit sich selbst in der Dienstleisterrolle ist eine wichtige Voraussetzung, um längerfristig als Gastgeber glücklich und erfolgreich zu sein.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen, bei unangenehmen Kontakten mit Gästen eine innere Distanz zu behalten, anstatt voller Emotionen zu reagieren. Sie meistern Situationen ruhig und gelassen und kennen Strategien, um unerfreuliche Begegnungen leicht und schnell zu verarbeiten.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Die Beziehung zwischen Gast und Dienstleistendem – Konflikte und ihre Ursachen</li><li>▪ Schwierige Situationen und gute Reaktionsmöglichkeiten:<ul style="list-style-type: none"><li>- die plötzliche Konfrontation</li><li>- die Reklamation</li><li>- aggressive Gäste</li></ul></li><li>▪ Die Verarbeitung – wie wir vermeiden, dass sich unangenehme Ereignisse in unserem Kopf festsetzen</li><li>▪ Die individuelle Umsetzung im eigenen Alltag</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende mit direktem Gästekontakt
<b>Teilnehmerzahl</b>	12 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Montag, 30. Januar 2012 Montag, 11. Juni 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Monica Schori, Hôtelière, dipl. Ausbildungsleiterin IAP

## 1.23 Schwierige Situationen mit Gästen meistern (Refresher Training)

<b>Einleitung</b>	Seminarinhalte, welche nicht unmittelbar im eigenen Alltag umgesetzt werden können, gehen häufig wieder verloren. In diesem Seminar werden die Inhalte des Basisseminars aufgefrischt und aktiv trainiert.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen das Basiswissen aktiv anzuwenden. Zusätzlich werden aktuelle Herausforderungen aus dem Alltag der Teilnehmenden besprochen und bearbeitet.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Austausch – was habe ich aus dem letzten Seminar anwenden können? Tipps und Tricks aus den eigenen Reihen</li><li>▪ Gut und schnell reagieren:<ul style="list-style-type: none"><li>- bei plötzlichen Konfrontationen</li><li>- bei Reklamationen</li><li>- gegenüber aggressiven Gästen</li></ul></li><li>▪ Hilfreich zuhören</li><li>▪ An der eigenen Einstellung arbeiten und sich dadurch das Leben erleichtern</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende, welche bereits das Basisseminar «Schwierige Situationen mit Gästen erfolgreich meistern» besucht haben
<b>Teilnehmerzahl</b>	12 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 15. Mai 2012 Donnerstag, 22. November 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Monica Schori, Hôtelière, dipl. Ausbildungsleiterin IAP

## 1.24 Mit Kollegen aus anderen Kulturen gut zusammenarbeiten

<b>Einleitung</b>	In den verschiedenen Betrieben der ZFV-Unternehmungen arbeiten Menschen aus über 50 Nationen, welche einen unterschiedlichen kulturellen Hintergrund mitbringen. Dies kann immer wieder zu Kommunikationsschwierigkeiten, Missverständnissen und Konflikten führen.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erwerben Sicherheit im Umgang mit Personen aus anderen Kulturen und verbessern ihr Kommunikations- und Konfliktverhalten.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was bedeutet der Begriff «Kultur»?</li><li>▪ Wie werden Kulturen unterschieden? Eigenarten verschiedener Kulturen – wichtige Quellen von Missverständnissen</li><li>▪ Die eigenen Werte und die eigene Kultur besser kennenlernen.</li><li>▪ Unterschiede unvoreingenommen wahrnehmen und benennen.</li><li>▪ Bedingungen für eine fruchtbare Zusammenarbeit in gemischten Teams</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Alle
<b>Teilnehmerzahl</b>	12 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Montag, 27. Februar 2012 Montag, 27. August 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 17.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Monica Schori, Hôtelière, dipl. Ausbildungsleiterin IAP

## 1.25 Typische Konflikte mit Kollegen sprechend angehen

<b>Einleitung</b>	Konflikte entstehen überall, wo Menschen aufeinandertreffen. In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie Konflikte entstehen und wie sie diese vermeiden können bzw. wie man sich verhält, wenn doch ein Konflikt entsteht.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen, Konflikte zu erkennen und zu bewältigen. Sie sprechen Probleme in einer guten Form an und leisten dadurch einen wichtigen Beitrag zu einer guten Zusammenarbeit im Team. Es wird anhand von häufig vorkommenden Alltagsproblemen gearbeitet.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was ist ein Konflikt?</li><li>▪ Warum entstehen Konflikte?</li><li>▪ Wie kann man sie verhindern?</li><li>▪ Soll ich reden oder schweigen?</li><li>▪ Wie sage ich etwas, das mich stört?</li><li>▪ Wie gehe ich mit heftigen Reaktionen um?</li><li>▪ Was tun, wenn ich das Problem nicht lösen kann?</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Alle
<b>Teilnehmerzahl</b>	12 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Freitag, 16. März 2012 Montag, 17. September 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 17.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Monica Schori, Hôtelière, dipl. Ausbildungsleiterin IAP

## 1.26 Schlagfertig und erfolgreicher

<b>Einleitung</b>	<p>Ist Ihnen die Antwort wieder einmal zu spät eingefallen? Das kann sich ändern: Ein Seminar, das Sie schlagfertiger macht. Wenn wir von einem Angriff getroffen werden, fällt unser Hirn in einen Stresszustand, der es uns fast verunmöglicht, klar zu denken. Unser Gehirn geht im Kreis: «Sag doch was, sag doch was, sag ... »</p> <p>Sobald der Stress verflogen ist, kommen uns passende Antworten in den Sinn, leider oft zu spät. In diesem Seminar lernen Sie, dass Schlagfertigkeit lern- und trainierbar ist, und dass es auch Ihnen möglich ist, schlagfertig zu reagieren.</p>
<b>Inhalt</b>	<p>Die Teilnehmenden lernen von Profis wie Angela Merkel, Barack Obama oder auch Thomas Gottschalk. Bei der Analyse solcher Redekünstler erkennt man bestimmte Systematiken, die man übernehmen und trainieren kann.</p>
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sich Schlagfertigkeit aneignen, nicht sprachlos bleiben</li><li>▪ Schnell die richtige Erwiderung auf Verbalangriffe finden</li><li>▪ Standardantworten, die Sie nicht sprachlos bleiben lassen</li><li>▪ Selbstbehauptung – aufstehen und sich wehren, statt sich rechtfertigen</li><li>▪ die SimulGAN-Technik® – Wortschatzerweiterung – Wortschatzzugriff</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	<p>Alle, die nicht sprachlos bleiben wollen</p>
<b>Teilnehmerzahl</b>	<p>14 Personen</p>
<b>Durchführungsort</b>	<p>Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich</p> <p>T +41 44 388 35 35</p>
<b>Kursdaten</b>	<p>Donnerstag, 01. März 2012 Freitag, 01. Juni 2012</p>
<b>Dauer</b>	<p>14.30 bis 18.30 Uhr</p>
<b>Kursleitung</b>	<p>Franz Felix, Fachlehrer und Kommunikationstrainer</p>

## 1.27 Kundenreaktionen als Chance

<b>Einleitung</b>	«Kundenreaktionen sind DIE CHANCE zur Kundenbindung.» Dies ist eine markante Aussage der aktuellen Marktforschung. Kunden, die durch eine gute und professionelle Reklamationsbehandlung «gerettet» werden, erweisen sich als treuere, loyalere Kunden, als solche, welche noch nie zu einer Beanstandung Anlass hatten.
<b>Inhalt</b>	In diesem praxisorientierten Workshop wird auf eindrückliche Art aufgezeigt, wie man kreativ und mit Fingerspitzengefühl Reklamationen behandelt.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dienstleistungsdreieck als Übersicht</li><li>▪ Welche Versprechen geben Sie ab? Wer löst diese ein?</li><li>▪ Wie entsteht Kundenzufriedenheit oder sogar Kundenbegeisterung?</li><li>▪ Was ist die Zielsetzung einer guten Reklamationsbearbeitung?</li><li>▪ Psychologische Tipps zur Beruhigung verärrgerter Kunden</li><li>▪ Was ist dem Kunden bei der Reklamationsbearbeitung wichtig?</li><li>▪ Welche Fehler sollten wir vermeiden?</li><li>▪ Die Bedeutung der Mund-zu-Mund Propaganda</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 09. Februar 2012 Donnerstag, 24. Mai 2012 Mittwoch, 29. August 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Jacqueline Steffen, Trainerin & Coach

## 1.28 Gewinnend und schnell reagieren

<b>Einleitung</b>	Wenn wir unter Druck geraten, handeln wir oftmals nicht so, wie wir es uns vorgenommen haben. Um gewinnend reagieren zu können, ist es wichtig, eigene Handlungsmuster, unsere «Antreiber» und «Druckknöpfe», zu erkennen. So können wir in schwierigen Situationen unser eigenes Handeln besser steuern und in die gewünschte Richtung so verändern, dass alle involvierten Parteien mit einem guten Gefühl als «Sieger» vom Platz gehen können.
<b>Inhalt</b>	In diesem Workshop lernen die Kursteilnehmenden verschiedene Methoden kennen, um gewinnend, souverän und professionell reagieren zu können.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nicht kämpfen und trotzdem gewinnen. Sofort die richtige Antwort auf unerwartete Überraschungen finden</li><li>▪ Wie Sie den «Angreifer» ins Leere laufen lassen</li><li>▪ Fragen stellen – und Zeit gewinnen</li><li>▪ Recht geben auf der emotionalen Ebene – und der «Angreifer» hört mir zu</li><li>▪ Souverän und schnell Kontra geben</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 25. Januar 2012 Donnerstag, 30. August 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Jacqueline Steffen, Trainerin & Coach

## 1.29 Die gelassene Art, sich durchzusetzen

<b>Einleitung</b>	Selbstbewusst auftreten und gelassen wirken sind Eigenschaften, die wir alle gerne hätten. Anhand von praktischen Strategien können Frauen und Männer lernen, den beruflichen und privaten Alltag anhand von einfachen Selbstbehauptungsstrategien besser zu meistern. Was bringt mir das? Eine bessere Lebensqualität!
<b>Inhalt</b>	In diesem Workshop lernen die Teilnehmenden anhand praktischer Beispiele verschiedene Strategien kennen, um sich gelassen durchzusetzen und ihre Ziele positiver zu verfolgen.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Emotionen steuern (Schutzschild, Time out, Flow)</li><li>▪ Umgang mit Ärger und Wut</li><li>▪ Beharrlichkeitsstrategie</li><li>▪ Gelassen NEIN sagen</li><li>▪ Wie kritisiert man andere Menschen, ohne diese zu verletzen?</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 20. März 2012 Donnerstag, 05. Juli 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Jacqueline Steffen, Trainerin & Coach

## 1.30 Befreien Sie sich von (un)heimlichen Energievampiren

<b>Einleitung</b>	Energievampire sind allgegenwärtig und tauchen in den unterschiedlichsten Formen auf. Einige kennen wir gut, können auch einigermaßen mit ihnen umgehen, andere überfordern uns immer wieder von Neuem. Sie alle aber rauben uns Energie, Lebenskraft und damit auch die Lebensfreude. Energieräuber sind Gefühle wie Angst oder Schuld, aber auch Freunde, Kollegen, Lebenspartner, welche sich als Jammertanten, Besserwisser, Drückeberger oder Tyrannen bemerkbar machen.
<b>Inhalt</b>	In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden wirkungsvolle Strategien kennen, wie man Energievampire enttarnen und sich davon befreien kann.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wer und was sind Energie-Abzocker?</li><li>▪ Die verschiedenen Muster der Energievampire kennenlernen und deren Manipulationen abwehren lernen</li><li>▪ Veränderungsvorschläge</li><li>▪ Lernen, aus der Opferrolle herauszukommen und selbstbestimmt zu handeln</li><li>▪ Ruhiger, gelassener, selbstbewusster und energiegeladener werden</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 17. April 2012 Freitag, 06. Juli 2012 Donnerstag, 04. Oktober 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Jacqueline Steffen, Trainerin & Coach

### 1.31 Ich bin anders – Du auch!

<b>Einleitung</b>	Das Modell der Psychographie geht von folgenden Beobachtungen aus: Jeder Mensch hat sich von Kindheit an entweder auf die Bereiche des Fühlens, des Denkens oder des Handelns spezialisiert. Einen dieser drei Bereiche (Beziehungsgefühl beim Beziehungstyp, Verstand beim Sachtyp oder Willenskraft beim Handlungstyp) hat jeder unbewusst zu seinem ganz persönlichen, dominanten Lebenskonzept gemacht.
<b>Inhalt</b>	Der Umgang mit Menschen ist ein sensibles Thema. Nichts braucht so viel von unserer Energie, Mühe und Geduld, wie eine stimmige Beziehung, eine Freundschaft, eine Partnerschaft oder eine kollegiale Teamarbeit. Ein grosser Teil unserer Lebenserfahrung wird zudem dadurch bestimmt, dass Menschen sich uns gegenüber anders verhalten, als wir es von ihnen erwarten.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sich selbst und andere besser verstehen</li><li>▪ Psychospiele und verschiedene Fallen erkennen</li><li>▪ Wie lässt sich Psychographie-Wissen als Basis in der Leitung von Teams einsetzen?</li><li>▪ Wo stecken meine Kompetenzen?</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 19. April 2012 Dienstag, 12. Juni 2012 Mittwoch, 19. September 2012 Donnerstag, 08. November 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Helena Lüthold, dipl. ILP Coach und Beraterin

## 1.32 Eventcatering von A bis Z – Offertwesen und Inszenierung

<b>Einleitung</b>	Die Konkurrenz im Event- und Cateringbereich ist gross! Umso mehr muss unter dem Motto «Wir repräsentieren mit unseren Anlässen die ZFV-Unternehmungen» vom ersten Kontakt zum Kunden bis hin zur Offerte alles stimmen und überzeugend sein. Dazu gehören bereits im Vorfeld ein professioneller Auftritt sowie eine vollständige, übersichtliche und innovative Offerte. Für einen gelungenen Anlass müssen aber auch diverse Komponenten stimmen. Mit Einsatz und innovativen Ideen sowie gezieltem Aufwand kann man ein viel besseres Ergebnis erzielen!
<b>Inhalt</b>	Kundenkontakt, Offerten, Auftritt und Inszenierung
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Den richtigen Kundenkontakt pflegen</li><li>▪ Was beinhaltet eine vollständige Offerte?</li><li>▪ Was ist bei der Kostenrechnung zu beachten?</li><li>▪ Das richtige Präsentieren</li><li>▪ Die perfekte Inszenierung mit Licht und anderen Elementen</li><li>▪ Was heisst Kundenverblüffung?</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Event- und Cateringverantwortliche
<b>Teilnehmerzahl</b>	20 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Mensa Universität Irchel Winterthurerstrasse 190 8057 Zürich  T +41 44 635 40 71
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 22. Mai 2012
<b>Dauer</b>	9 bis 17 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Adrian Iten, Leiter Event und Catering

### 1.33 Fit für den gepflegten Service

<b>Einleitung</b>	Guter oder schlechter Service prägen den Ruf eines Hauses entscheidend. Guter Service heisst, eine Atmosphäre zu schaffen, in welcher sich der Gast wohl fühlt. Alle täglichen Berufsarbeiten sind auf dieses Ziel ausgerichtet. Auch wenn der Gast die Arbeiten nicht sieht, nimmt er sie unbewusst wahr und zeigt durch ein einfaches Dankeschön, dass sich die grosse Mühe gelohnt hat.	
<b>Inhalt</b>	Mitarbeitende, welche in der Gästebetreuung tätig sind werden im fachtechnischen Servicebereich auf die Service-rituale und das servicepraktische Know-how geschult. Praktisches Arbeiten ist ein wesentlicher Bestandteil dieses Kurses.	
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Welche Regeln gelten beim Tische decken?</li> <li>▪ Tischtücher korrekt auflegen</li> <li>▪ Gläseranordnungen (Rotwein-, Weisswein- und Wasserglas)</li> <li>▪ Sinn und Zweck der Ménage</li> <li>▪ Regeln am Gästetisch (Ladies first – gilt das noch?)</li> <li>▪ Regeln für den gepflegten Speise- und Getränkeservice</li> <li>▪ Techniken beim Teller tragen</li> </ul>	
<b>Zielgruppe</b>	Front-Mitarbeitende ohne gastronomische Grundbildung	
<b>Teilnehmerzahl</b>	16 Personen	
<b>Durchführungsort</b>	Sorell Hotel Zürichberg Orellistrasse 21 8044 Zürich  T +41 44 268 35 35	Bistro Steinhalle Helvetiaplatz 5 3005 Bern  T +41 31 351 51 00
<b>Kursdaten</b>	Montag, 23. Januar 2012, in Zürich Mittwoch, 27. Juni 2012, in Bern Dienstag, 02. Oktober 2012, in Bern Dienstag, 06. November 2012, in Zürich	
<b>Dauer</b>	14.30 bis 21 Uhr (inkl. Abendessen)	
<b>Kursleitung</b>	Urs Stieger, eidg. dipl. Maître d'hôtel	

## 1.34 Weinwissen für Gastgeber

<b>Einleitung</b>	Weinherstellung, Weingeographie, verschiedene Traubensorten, die Weingegustation sowie der Weinverkauf sind weitreichende Themen, welche die Firma Landolt Weine AG vermittelt.
<b>Inhalt</b>	In diesem Kurs werden die Teilnehmenden in die Welt des Weines eingeführt.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was ist Wein?</li><li>▪ Weingeographie</li><li>▪ Die wichtigsten Rebsorten und Weine</li><li>▪ Von der Traube zum Wein</li><li>▪ Kellerei-Rundgang</li><li>▪ Weingegustation</li><li>▪ Harmonie von Wein und Speisen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende an der Front, welche ihr Weinwissen erweitern möchten
<b>Teilnehmerzahl</b>	20 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Landolt Weine AG Bederstrasse 77 8027 Zürich Enge  T +41 44 283 26 26
<b>Kursdaten</b>	Montag, 12. März 2012 Montag, 24. September 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 17.30 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Artur Luitl und Danijel Filipovic, Landolt Weine AG

### 1.35 Bier und Mineralwasser in der Brauerei Feldschlösschen

<b>Einleitung</b>	Bier und Mineralwasser sind aus einem Getränkekühlschrank kaum mehr wegzudenken. Doch was steckt hinter diesen Alltagsgetränken? Wie entsteht aus Hopfen, Malz, Wasser und Hefe ein Bier? Wie entsteht ein Mineralwasser?
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erhalten eine Einführung in die Geschichte und Herstellung von Bier und Mineralwasser inklusive einer Besichtigung der Feldschlösschen-Brauerei mit Degustation.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rohstoffe des Bieres und deren Bedeutung kennenlernen</li><li>▪ Prozesse der Bierherstellung kennenlernen</li><li>▪ Überblick über die verschiedenen Biertypen und -stile erhalten</li><li>▪ Unterschied zwischen Hahnen-, Tafel- und Mineralwasser kennen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende, welche ihre Kenntnisse vertiefen möchten
<b>Teilnehmerzahl</b>	20 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Brauerei Feldschlösschen Theophil-Roniger-Strasse 4310 Rheinfelden  T 0848 125 000
<b>Kursdaten</b>	Montag, 26. März 2012 Montag, 22. Oktober 2012
<b>Dauer</b>	14.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Daniel Schaffhauser, Coach National Verkauf Feldschlösschen

## 1.36 Führungstraining für Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende (Teil 1)

<b>Einleitung</b>	Mitarbeiter-Führung ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Die regelmässige Auseinandersetzung mit Grundwerten und dem eigenen Führungsverhalten verbessert die Führungsleistung spürbar.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden lernen die Führungsgrundsätze der ZFV-Unternehmungen kennen und diese im Führungsalltag umzusetzen. Zudem erfahren sie mehr über die eigene Wirkung auf andere und die Vorbildrolle als Führungskraft.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hauptaufgaben einer Führungskraft</li><li>▪ Wozu braucht es Führungskräfte?</li><li>▪ Führungsgrundsätze der ZFV-Unternehmungen<ul style="list-style-type: none"><li>- Aktive Auseinandersetzung mit den Grundsätzen und der Führungsphilosophie im ZFV</li></ul></li><li>▪ Selbstführung<ul style="list-style-type: none"><li>- Umgang und Unterscheidung von Stärken, Schwächen, Defiziten und Fähigkeiten</li><li>- Bedeutung der Vorbildrolle als Vorgesetzte</li><li>- Wirkung und Auftreten</li><li>- Grenzen und Tabus</li></ul></li><li>▪ Führen über Zielvereinbarungen (Mb0)<ul style="list-style-type: none"><li>- Was ist ein Ziel?</li><li>- Wie werden Ziele formuliert?</li><li>- Zielvereinbarungsgespräche führen</li><li>- Drei Arten von Zielen</li><li>- Grundsätze der Verbesserungskultur</li></ul></li><li>▪ Unterscheidung Effektivität und Effizienz</li><li>▪ Umsetzungs- und Vorbereitungsaufgaben auf den zweiten Trainingstag</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Obligatorisch für neu eingetretene Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende der ZFV-Unternehmungen
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen



<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Gruppe 1: Dienstag, 07. Februar 2012 Gruppe 2: Mittwoch, 29. August 2012
<b>Dauer</b>	9 bis 17 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Christine Schafer, SCHAFFER TRAINING, Basel

### 1.37 Führungstraining für Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende (Teil 2)

<b>Einleitung</b>	<p>Rückmeldungen und Diskussionen zu den Trainingsinhalten aus dem 1. Teil.</p> <p>Wichtige Führungsinstrumente müssen immer wieder auf ihren Erfolg nachgeprüft werden. Wissen muss mit Handeln verbunden werden.</p>
<b>Inhalt</b>	<p>Die Teilnehmenden lernen wichtige Führungsinstrumente wie Entscheidungskompetenz, Umgang mit Konflikten und Kontrolle kennen.</p>
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rückmeldung zu den Umsetzungsaufgaben<ul style="list-style-type: none"><li>- Präsentationen zu den Führungsgrundlagen</li></ul></li><li>▪ Rahmenbedingungen zum Thema «Was macht Führung erfolgreich?»<ul style="list-style-type: none"><li>- Motivation und Demotivation</li><li>- Verhaltensweisen, welche auf Mitarbeitende motivierend / demotivierend wirken</li><li>- Wie kann Demotivation vermieden werden?</li></ul></li><li>▪ Umgang mit Konflikten<ul style="list-style-type: none"><li>- Strategien und konkrete Schritte im Konfliktmanagement</li><li>- 9 Stufen der Konflikteskalation nach Professor Glasl</li><li>- Konfliktvermeidungsstrategien</li><li>- Selbsttest, Konfliktverhalten, Fallstudien</li></ul></li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	<p>Obligatorisch für neu eingetretene Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende der ZfV-Unternehmungen</p>
<b>Teilnehmerzahl</b>	<p>14 Personen</p>



<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Gruppe 1: Mittwoch, 28. März 2012 Gruppe 2: Mittwoch, 26. September 2012
<b>Dauer</b>	9 bis 17 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Christine Schafer, SCHAFFER TRAINING, Basel

## 1.38 Erfolgreiche Teambildung

<b>Einleitung</b>	Die unterschiedlichen Charaktere und Stärken der Mitarbeitenden zu einem tatkräftigen und erfolgreichen Team zusammenzuschweissen stellt für jede Führungskraft eine Herausforderung dar.
<b>Inhalt</b>	In diesem Training setzen sich die Führungskräfte mit verschiedenen Charakteren und Rollen in ihren Teams auseinander. Eine gute Teamentwicklung benötigt Zeit und muss sich entwickeln. Die Teilnehmenden lernen, ihre Teams zu entwickeln und die grössten Stolpersteine zu erkennen.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wie heterogen oder homogen muss ein gut funktionierendes Team sein?</li><li>▪ Welche Erkenntnisse aus dem Spitzensport sind für das Führen von Teams relevant?</li><li>▪ Merkmale eines «Winning Teams» besprechen</li><li>▪ Beachten der Teamentwicklungsuhr</li><li>▪ Welche Rolle und welchen Einfluss hat der Chef in der Teamentwicklung?</li><li>▪ Destruktive und konstruktive Rivalität in der Gruppe</li><li>▪ Erkennen von Mobbingmethoden und wie man ihnen am besten begegnet</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 21. März 2012 Mittwoch, 23. Mai 2012 Montag, 27. August 2012
<b>Dauer</b>	9 bis 17 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Christine Schafer, SCHAFFER TRAINING, Basel

### 1.39 Führen mit dem «Inneren Team»

<b>Einleitung</b>	Innere Widersprüchlichkeit ist etwas Normales. Doch wenn sie zu Handlungsunfähigkeit führt, wird sie destruktiv. Daher gilt das Sprichwort von Prof. Friedemann Schulz von Thun (Urheber des «Inneren Teams»): «Willst du eine gute Führungskraft sein, dann schau erst in dich selbst hinein.»
<b>Inhalt</b>	Das Modell des «Inneren Teams» ist eine Grundlage zur Selbstklärung. Die Persönlichkeit des Menschen wird mit der Methode des «Inneren Teams» beschrieben, welche für jede Führungskraft eine Bereicherung in der täglichen Führungsarbeit darstellt.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kennenlernen der inneren Pluralität des Menschen</li><li>▪ Unterschiedliche Mitglieder des «Inneren Teams» herausarbeiten</li><li>▪ Eigene innere Teamkonflikte erkennen und Handlungsblockaden überwinden</li><li>▪ Teufelskreise in Beziehungen und Methoden zu deren Befreiung kennen</li><li>▪ Führungsprobleme anhand von Praxisbeispielen mit Hilfe des «Inneren Teams» lösen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 28. Juni 2012 Donnerstag, 23. August 2012 Donnerstag, 27. September 2012
<b>Dauer</b>	9 bis 17 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Christine Schafer, SCHAFFER TRAINING, Basel

## 1.40 Das ZFV-Kompetenzmodell

<b>Einleitung</b>	Welches sind die Fähigkeiten, über die unsere Mitarbeitenden heute und in Zukunft verfügen müssen? Wo im Unternehmen sind die besten Talente, die gezielt gefördert werden sollen? Das Kompetenzmodell der ZFV-Unternehmungen formuliert die Anforderungen auf allen Mitarbeiterstufen und ermöglicht es, die Personalarbeit innerhalb der Unternehmung zu systematisieren.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erfahren, dass das Kompetenzmodell ein einheitliches Verständnis von fach- und verhaltensorientierten Anforderungen fördert, allgemeingültige Kompetenz- und Beurteilungsskalen vermittelt sowie die Grundlage für die Mitarbeiterrekrutierung und -selektion ist. Darauf basiert die Erstellung von Funktions- und Stellenbeschreibungen.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grundsatz des Kompetenzmodells</li><li>▪ Ziel und Zweck des Kompetenzmodells</li><li>▪ Die Anwendung in der Praxis, z.B. Mitarbeiter-Qualifikationen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Obligatorisch für Betriebsleitungen und Kadermitarbeitende, welche bei den ZFV-Unternehmungen gestartet und diesen Kurs noch nicht besucht haben
<b>Teilnehmerzahl</b>	16 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 22. März 2012 Mittwoch, 22. August 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Angela Tauro, Leiterin Personalwesen

## 1.41 Das kompetent geführte Qualifikationsgespräch

<b>Einleitung</b>	Sehr oft wird das Qualifikationsgespräch sowohl von Vorgesetzten als auch von Mitarbeitenden als Alibiübung angesehen. Doch wissen Ihre Mitarbeitenden wo sie stehen? Das direkte Gespräch zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten ist ein zentrales Führungsinstrument. Neben den informellen Gesprächen im Alltag ist es unerlässlich, dass sich Vorgesetzte in regelmässigen Abständen mit ihren Mitarbeitenden auseinandersetzen.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erkennen und verstehen, dass sie durch ein regelmässig und kompetent geführtes Standortbestimmungs- bzw. Qualifikationsgespräch die Leistungen und das Verhalten ihrer Mitarbeitenden sowie deren Entwicklung positiv beeinflussen können.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grundsatz der Qualifikation</li><li>▪ Ziel und Zweck der Mitarbeiterbeurteilung</li><li>▪ Das Qualifikationsgespräch in der Praxis<ul style="list-style-type: none"><li>- Atmosphäre</li><li>- Gesprächsführung</li><li>- Führen mit Zielen</li><li>- Wie schafft man Vertrauen?</li></ul></li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Kadermitarbeitende, die Qualifikationsgespräche führen
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 29. März 2012 Dienstag, 28. August 2012
<b>Dauer</b>	15 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Angela Tauro, Leiterin Personalwesen

## 1.42 Basis-Englisch im täglichen Gastronomiegebrauch

<b>Einleitung</b>	Häufig wird man völlig unerwartet von einem Gast auf Englisch angesprochen und fühlt sich sehr unsicher. Der Englischkurs in der Schule ist Ewigkeiten her und genau die Worte, welche man benötigt, fallen einem nicht ein.
<b>Inhalt</b>	In diesem Kurs wird Anfängern ein Basiswissen der englischen Sprache im gastronomischen Umfeld nähergebracht. Praktische Übungen sollen die Angst und Unsicherheit bei Begegnungen mit der englischen Sprache minimieren.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grundsätzliches in der englischen Sprache</li><li>▪ Häufig gebrauchte englische Ausdrücke in der Gastronomie</li><li>▪ Einkassieren ohne Stolpersteine</li><li>▪ Am Buffet und im Service souverän mit der englischen Sprache auftreten</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeitende mit geringen Englischkenntnissen
<b>Teilnehmerzahl</b>	16 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZfV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Mittwoch, 06. Juni 2012 Dienstag, 20. November 2012
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Astrid Kaiser, Stv. Leiterin Personalwesen

## 1.43 Budgetschulung

<b>Einleitung</b>	Ist Planung in Krisenzeiten noch möglich? Selbstverständlich! Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten ist es wichtig zu überlegen, wie und wo die betrieblichen Ressourcen am wirkungsvollsten einzusetzen sind. Zudem ist es wesentlich schwieriger, ohne systematische Planung das Vertrauen von Partnern und anderen Anspruchsgruppen zu gewinnen.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erhalten eine fundierte Anleitung zur Erstellung des Budgets und sind danach in der Lage, dieses selbständig und mühelos zu erarbeiten.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Was ist ein Budget?</li><li>▪ Allgemeine Überlegungen zum Thema «Budget»</li><li>▪ Vorgehensweise zur Erstellung eines Budgets</li><li>▪ Handhabung des Budgetrasters</li><li>▪ Wichtige Punkte, welche speziell beachtet werden müssen</li><li>▪ Unklarheiten und allgemeine Fragen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen
<b>Teilnehmerzahl</b>	12 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Donnerstag, 21. Juni 2012
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Marco Fornara, Leiter Sorell Hotels / Controller Benno Sidler, Leiter Finanz- und Rechnungswesen

## 1.44 Erfolgsrechnungsanalyse / Lohnmodell

<b>Einleitung</b>	Als Gastronomieunternehmen sind die ZFV-Unternehmungen mit zahlreichen Veränderungen im betrieblichen Umfeld und einer zunehmenden Diversifizierung in ihrem gesamten Wirkungsfeld konfrontiert. Betrieblich setzt dies eine immer kürzere Reaktionszeit für Entscheidungen voraus. Vor allem aber die gesellschaftlichen, ökonomischen sowie ökologischen Veränderungen verlangen ein flexibles Handeln und unternehmerisches Denken. Das Beteiligungsmodell ermöglicht deshalb neben einer zielorientierten Führung des eigenen Betriebs auch eine Beteiligung am Risiko des Unternehmens.
<b>Inhalt</b>	Die Teilnehmenden erhalten Tipps und Anleitungen für die fundierte Analyse der monatlichen ZFV-Erfolgsrechnung. Dazu werden die Schnittstellen zum Lohnmodell aufgezeigt.
<b>Lernziele</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Führen mit Zahlen</li><li>▪ Schulung Bilanz / Erfolgsrechnung</li><li>▪ Schrittweise Analyse der Erfolgsrechnung</li><li>▪ Erklärungen zum Lohnmodell</li><li>▪ Unklarheiten und allgemeine Fragen</li></ul>
<b>Zielgruppe</b>	Betriebsleitungen
<b>Teilnehmerzahl</b>	12 Personen
<b>Durchführungsort</b>	Hauptsitz der ZFV-Unternehmungen Flüelastrasse 51 8047 Zürich  T +41 44 388 35 35
<b>Kursdaten</b>	Dienstag, 26. Juni 2012
<b>Dauer</b>	15.30 bis 18 Uhr
<b>Kursleitung</b>	Benno Sidler, Leiter Finanz- und Rechnungswesen

## 5. Aus- und Weiterbildungspolitik der ZFV-Unternehmungen

### 5.1 Grundsatz

- Die ZFV-Unternehmungen betreiben eine **aktive Personalentwicklungspolitik** und bieten ihren Mitarbeitenden **berufliche Entfaltungs- und Entwicklungsmöglichkeiten**. Konkret bedeutet dies, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter innerhalb ihres Betriebes und auch innerhalb der ZFV-Unternehmungen entsprechend ihren spezifischen Fähigkeiten und persönlichen Vorstellungen eingesetzt werden. Das Ziel ist es, alle Mitarbeitenden in Bezug auf ihre Arbeit so zu platzieren, dass sie Freude an ihrer Arbeit und eine positive Ausstrahlung haben.
- Die Entwicklung unserer Mitarbeitenden soll nicht nur durch **Beförderung** erfolgen, sondern auch durch **funktionalen** oder **geographischen Arbeitsplatzwechsel**. Zudem ist die Arbeitsplatzbereicherung und Aufgabenerweiterung zu fördern.
- Primär schulen und fördern die ZFV-Unternehmungen ihre Mitarbeitenden **am Arbeitsplatz**. Das heisst, dass für den Ausbildungsstand in erster Linie die direkten Vorgesetzten verantwortlich sind, wobei von den Mitarbeitenden erwartet wird, dass sie auch selbst die Initiative zur Aus- und Weiterbildung ergreifen.
- Das Aus- und Weiterbildungsprogramm der ZFV-Unternehmungen ist darüber hinaus wie folgt gestaltet:
  - Interne Aus- und Weiterbildung gemäss Kursprogramm
  - Externe Aus- und Weiterbildung gemäss individuellen Plänen der Mitarbeitenden

### 5.2 Ziel und Zweck

- Die Aus- und Weiterbildung muss **zielgerichtet** sein und soll die **Fach- und Führungskompetenzen** sowie die **Persönlichkeit** der Mitarbeitenden fördern. Alle Aus- und Weiterbildungen müssen den Mitarbeitenden persönlich einen Nutzen bringen, jedoch auch den Bedürfnissen des Betriebs sowie den Unternehmenszielen förderlich sein.
- Dank konsequenter Aus- und Weiterbildung sollen offene Stellen wenn immer möglich **intern besetzt** werden. Dabei erfolgt die Selektion aufgrund der fachlichen und persönlichen Eignung der einzelnen Mitarbeitenden, ungeachtet von Alter, Geschlecht und Nationalität.

- Die aktive Personalentwicklungspolitik wie auch die Förderung der Aus- und Weiterbildung sind Vorteile, die auch der Personalrekrutierung dienlich sind.

### **5.3 Geltungsbereich**

Alle Mitarbeitenden haben die Möglichkeit, von der aktiven Personalentwicklung sowie der Aus- und Weiterbildung zu profitieren.

### **5.4 Organisation**

Für die Organisation ist das Personalwesen zuständig. Dieses stellt – in Zusammenarbeit mit den Betriebsleitungen und Gruppenleitungen – sicher, dass die Aus- und Weiterbildung in den Betrieben zweckmässig erfolgt und auf die Betriebsbedürfnisse zugeschnitten ist. Sie prüfen und koordinieren die externen Aus- und Weiterbildungen.

### **5.5 Zeitpunkt und Durchführung**

Die Schulung erfolgt hauptsächlich «on the Job» sowie aufgrund des internen Aus- und Weiterbildungsprogramms. Externe Aus- und Weiterbildungen sind beim Personalwesen schriftlich zu beantragen.

### **5.6 Kurs- und Reisekosten / Rückzahlungsverpflichtung**

Allfällige Kosten für die interne Aus- und Weiterbildung übernehmen die ZFV-Unternehmungen. Interne Referentinnen und Referenten werden nicht verrechnet.

Bei externen Aus- und Weiterbildungen bevorschussen die ZFV-Unternehmungen die Kurskosten, exkl. Reisespesen, Kost und Logis sowie die Kosten von Lehrmitteln. Diese werden den Betrieben weiterbelastet.

Die Reisekosten für den Besuch interner obligatorischer Kurse werden von den ZFV-Unternehmungen übernommen und können mit entsprechenden Belegen über die Betriebskasse abgerechnet werden. Die Anreise wird als Arbeitszeit gutgeschrieben.

Bei Abmeldung der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters, die nicht mindestens drei Arbeitstage vor dem Kurs eintrifft, oder bei unentschuldigtem Fernbleiben wird der Betriebsrechnung eine Unkostenbeteiligung von CHF 150.- belastet. Diese Regelung tritt nicht in Kraft, wenn eine Kopie des Arztzeugnisses vorliegt, die bestätigt, dass die zum Kurs angemeldete Person aus gesundheitlichen Gründen weniger als drei Tage vor dem Kurs ausgefallen ist.

Grundsätzlich sind die ZFV-Unternehmungen bereit, externe Aus- und Weiterbildungskosten ihrer Mitarbeitenden zu bezahlen. Bei Kurskosten von insgesamt über CHF 2'000.- besteht eine teilweise oder vollständige Rückzahlungspflicht durch die Mitarbeitenden.

- Das ganze Schulgeld muss zurückerstattet werden, wenn die Aus- und Weiterbildung absichtlich abgebrochen wird oder das Arbeitsverhältnis während des Kurses oder vor Ablauf eines Jahres nach Prüfungsabschluss (Datum des letzten Prüfungstages) gekündigt wird.
- Zwei Drittel des Schulgeldes müssen zurückerstattet werden, wenn das Arbeitsverhältnis vor Ablauf zweier Jahre nach Prüfungsabschluss (Datum des letzten Prüfungstages) gekündigt wird.
- Ein Drittel des Schulgeldes muss zurückerstattet werden, wenn das Arbeitsverhältnis vor Ablauf dreier Jahre nach Prüfungsabschluss (Datum des letzten Prüfungstages) gekündigt wird.
- Ebenfalls besteht eine Rückzahlungspflicht bei Nichtbestehen der Prüfung.

In allen Fällen wird der noch ausstehende Betrag mit dem Lohn verrechnet.

## **5.7 Überstunden- und Freizeitregelung**

Die internen Aus- und Weiterbildungskurse finden während den üblichen Arbeitszeiten statt. Überdauern die Kurse die übliche Arbeitszeit, lässt sich daraus kein Recht auf Überstunden ableiten.

Bei externen Aus- und Weiterbildungskursen stellen die ZFV-Unternehmungen die notwendige Zeit für die Kursbesuche zur Verfügung, sofern diese in die ordentliche Arbeitszeit fallen. Dauern die Aus- und Weiterbildungskurse, inkl. Reise und Aufenthalt, länger als die übliche Arbeitszeit oder finden diese ausserhalb der üblichen Arbeitszeit statt (z.B. Wochenende oder an Abenden), lässt sich daraus kein Recht auf Überstundenentschädigung ableiten. Für Teilzeit-Mitarbeitende werden keine zusätzlichen Stunden ausbezahlt.

## **5.8 Teilnahmebestätigung**

Alle Teilnehmenden von internen Aus- und Weiterbildungskursen erhalten im Anschluss an die Schulung eine Kursbestätigung resp. ein Zertifikat.

## 6. Kursziele und Vorgehen

### 6.1 Schwerpunkte

Die ZFV-Unternehmungen setzen bezüglich Aus- und Weiterbildung folgende **Schwerpunkte**:

- Förderung der **Fach- und Handlungskompetenz** zur selbständigen Erledigung der den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern übertragenen und anvertrauten Aufgaben.
- Entwickeln und Erhalten einer hohen und konstanten **Qualität der Produkte und Dienstleistungen**.
- Förderung der **Zusammenarbeit** innerhalb des Betriebes und unter den Betrieben sowie Schaffen einer **motivierenden Arbeitsplatzatmosphäre**.
- Förderung von kompetenten, pflicht- und verantwortungsbewussten **Führungskräften**.

### 6.2 Vorgehen bei Interesse an einer Aus- und Weiterbildung

Die ZFV-Unternehmungen hoffen, dass möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Interesse an einer Aus- und Weiterbildung haben. Bei Interesse an einer Aus- und Weiterbildung ist folgendes Vorgehen angezeigt:

- Wenden Sie sich zuerst an Ihren Vorgesetzten.
- Dieser wird – bei Bedarf unter Beizug des Personalwesens – die für Sie bestehenden Möglichkeiten mit Ihnen besprechen und dann entscheiden, ob die gewünschte Aus- und Weiterbildung aus persönlicher und / oder betrieblicher Sicht befürwortet wird.
- Anschliessend müssen Sie bzw. Ihr Vorgesetzter Ihren Antrag vollständig ausfüllen und dem Personalwesen vor Kursbeginn via Intranet weiterleiten. Ihre Anfrage wird dann vom Gruppenleiter sowie vom Personalwesen geprüft.
- **Eingereichte Anmeldungen sind verbindlich!**

Diese Regelungen gelten ab 1. Januar 2012.  
Personalwesen der ZFV-Unternehmungen