

AUSBILDUNGSKONZEPT

BEREICH GASTRONOMIE

Treibhaus I Jugendkulturhaus
der Stadt Luzern
Spelteriniweg 4
6005 Luzern

Erstellt durch: Joris Schenker, Juli 2017

Überarbeitung durch: Joris Schenker Oktober 2017



INHALTSVERZEICHNIS

1. EINFÜHRUNG	3
1.1 Kurzportrait Treibhaus	3
1.2 Ziel des Ausbildungskonzepts	3
1.3 Zuständigkeit.....	3
1.4 Angebot.....	3
2. ECKPFEILER DER AUSBILDUNG.....	4
2.1 Eingangskompetenzen.....	4
2.2 Ablauf der Ausbildung	4
2.3 Vorgehen.....	4
3. INHALT DER AUSBILDUNG	5
3.1 Einführung Tagesbetrieb / Barbetrieb.....	5
3.2 Kaffee.....	5
3.3 Tee.....	6
3.4 Cocktails	6
3.5 Wein	6
3.6 Bier	6
3.7 Apéros / Firmenanlässe / Events (Bei Interesse).....	6
3.8 Veranstaltungen.....	7
3.9 Service.....	7
3.10 Verkauf / aktive Gästebetreuung.....	8



1. EINFÜHRUNG

1.1 Kurzportrait Treibhaus

Das Treibhaus ist ein Teil des gesamtstädtischen Angebots für Jugendliche und junge Erwachsene. Mit seinen vielseitigen räumlichen, infrastrukturellen und personellen Ressourcen ergänzt das Treibhaus das kulturelle und gesellschaftliche Angebot für Jugendliche und junge Erwachsene in der Stadt Luzern. Das Treibhaus Team arbeitet partizipativ, d.h., dass die Gestaltung und Entwicklung des Treibhaus in Zusammenarbeit mit der Zielgruppe stattfindet. Die Zielgruppe wird aktiv am Betrieb beteiligt und in verschiedenen Bereichen befähigt (Empowerment).

1.2 Ziel des Ausbildungskonzepts

Die Bar- und Servicemitarbeiter des Treibhauses sollen nach beendetem Arbeitsverhältnis problemlos in jeder anderen Bar oder Café arbeiten können. Dort sollen sie durch die bei uns im Treibhaus angeeigneten Kompetenzen, gern gesehene Mitarbeiter sein. Das Treibhaus wird dadurch auch im Bereich Gastronomie seinem Ruf als Junior-Partner und der Sprungbrettfunktion gerecht.

1.3 Zuständigkeit

Zuständig für die Umsetzung des Ausbildungskonzept ist die Leitung Gastronomie mit Unterstützung der Geschäftsleitung und erfahrenen Barmitarbeitenden. Bei Bedarf werden externe Stellen beigezogen, ein entsprechendes Budget ist vorhanden.

1.4 Angebot

Das Treibhaus bietet für motivierte Jugendliche und junge Erwachsene die Chance, erste Erfahrungen und Fachkompetenzen in der Gastronomie zu erwerben. Neueinsteiger profitieren von einem vielfältigen, dynamischen Haus mit einer breiten gastronomischen Bandbreite wie Mittagsservice, Barbetrieb, Apéros, Firmenanlässe und Grossevents. Sie arbeiten in einer professionellen, zeitgemässen Infrastruktur und werden von Fachleuten ausgebildet und betreut.



2. ECKPFEILER DER AUSBILDUNG

2.1 Eingangskompetenzen

- Interesse an der Gastronomie
- Gute Umgangsformen
- Bereitschaft zu lernen und Kritikfähigkeit
- Selbstständige Arbeitsweise
- Bereitschaft Verantwortung zu übernehmen
- Bereitschaft zu unregelmäßigen Arbeitszeiten und Nacharbeit

2.2 Ablauf der Ausbildung

1. Probearbeiten (Eignungsabklärung)
2. Arbeitsvertrag erstellen und Unterschreiben
3. Einarbeiten
4. Kurzes Probezeitgespräch nach 1-2 Monaten
5. Kurzes Mitarbeitergespräch jeweils Ende Jahr mit Überprüfung des Ausbildungsstands
6. Schlussgespräch bei Beendigung des Arbeitsverhältnis

2.3 Vorgehen

- Laufende Ausbildung durch Leitung Gastronomie, unterstützt durch Zivi und erfahrene Barmitarbeitende, evtl. durch Stv. Leitung Gastronomie
- Verantwortung an Mitarbeitende abgeben:
z.B. Ausgebildete Baristas machen Kaffeeschulung und sind für Programmierung Kaffeemühlen zuständig.
- Laufender Austausch / Überprüfung an Barteamsitzungen (3-4x im Jahr)
- Quartalsweise Inputblöcke zu unterschiedlichen Themen evtl. in Kombination mit Barteamausflug
- Zusammenarbeit / Ausbildungskurse bei und mit externen Anbietern
- Mitarbeitergespräche Ende Jahr mit jedem Mitarbeitenden für direkten Austausch und Check Ausbildungsstand
- Ausbildungsbudget BAR schaffen



3. INHALT DER AUSBILDUNG

3.1 Einführung Tagesbetrieb / Barbetrieb

- du bist Treibhaus, was ist das Treibhaus?
(das Konzept Treibhaus, das Treibhaus mit seinen Räumlichkeiten, was bieten wir alles an?)
- wer, wie, wo, was?
- Kassensystem inkl. bargeldloses Bezahlen
- Arbeitsabläufe verschiedener Bar- und Serviceschichten
- grundlegende Getränke- und Sortimentskunde
- die gängigsten Longdrinks
- Hygienevorschriften- und Massnahmen (persönliche, betriebliche und Lebensmittelhygiene)
- Farbkonzepte Bar/Küche/Reinigung/Kaffee
- Jugendschutz, Alkoholgesetzgebung und Prävention
- Abfallsystem / Recycling / Depotsystem
- fachgerechte Bedienung und Reinigung der Barinfrastruktur und Apparaten
(Kaffeemaschine, Zapfanlage, etc.)
- Verhalten im Notfall, Notausgänge
- Brandschutz- und Prävention. (Welche Löschmittel bei welchen Bränden und Standorte)
- Präventionskonzept
- Bedrohungsmanagement (Umgang mit alkoholisierten, aggressiven Gästen, Vorgehen und technische Hilfsmittel im Notfall)

→ *Einführung durch Leitung Gastronomie oder erfahrene Barmitarbeitende*

3.2 Kaffee

- Geschichte des Kaffees
- Mahlen und Mühlen
- Brühen und Extraktion
- Milchsäumen und Latte Art
- Service Skills und Reinigung
- unsere Kaffeemischungen
- Präsentation, Sensorik

→ *evtl. SCAE Barista Level Intermediate Kurs*

→ *Fachliteratur steht an Bar bereit*

→ *Einführung durch Leitung Gastronomie oder durch andere ausgebildete Baristas*



3.3 Tee

- Beuteltees
- Offen- und Frischtees
- Teemixgetränke, Wintergetränke

3.4 Cocktails

- verschiedene Cocktails, erweiterte Cocktailschulung inkl. attraktive alkoholfreie Alternativen
- verschiedene Arten von Cocktails
- Aperitifs
- Saisongetränke

→ *Fachliteratur an Bar (Schumanns Cocktailbibel)*

→ *Inputblöcke Cocktails an Barteamsitzungen*

→ *evtl. externe Kurse*

3.5 Wein

- Eigenschaften Traubensorten, Regionen und Sortimentskunde
- richtige Lagerung, Ausschank, Dekantieren, Beratung

→ *Sortimentskundeteil in Barteamordner*

→ *Servicehandbuch liegt an Bar auf mit weiterführenden Infos*

→ *freiwillige Barteamausflüge an Degustationen oder Weingüter in der Region*

3.6 Bier

- verschiedene Bierarten
- Bierherstellung
- Lagerung und Ausschank
- Sortimentskunde

→ *Sortimentskundeordner Bar*

→ *Barteamausflug Brauerei*

→ *weitere Infos in Servicehandbuch (liegt bei der Bar auf)*

3.7 Apéros / Firmenanlässe / Events (Bei Interesse)

- Bedienung externer Gesellschaften
- Organisation und Durchführung von kleineren Events und Banketten
- Zubereitung Apérospeisen, kalte Küche

→ *Instruktion und Einführung durch Leitung Gastronomie, evtl. in Zusammenarbeit mit Küche*



3.8 Veranstaltungen

- Rolle / Aufgaben Barteam bei Veranstaltungen
- Aufgabenbereiche Veranstaltungsbegleitung / Technik / Programmgruppen / KaGa

3.9 Service

- Organisation
 - Nahtstellen
 - Checklisten
 - Arbeitsplanung
 - Verbesserung von Arbeitsabläufen
 - Konflikte, Nahtstellenkonflikte
- Atmosphäre
 - Licht
 - Ton, Musik
 - Einrichtung
- Servicematerial
 - Mobiliar
 - Wäsche
 - Utensilien
 - Table Top
- Mise en Place
 - Aufdecken
 - Serviceeinteilung
 - Reservationsplan
 - Tischformen
- Regeln und Techniken im Service
 - Speisen
 - Getränke
- Kassa- und Abrechnungswesen
 - Kassensystem / bargeldlose Zahlungsmittel
 - Kontrollsysteme
 - Begleichen einer Rechnung
 - Betriebliche Serviceabrechnung

→ bei Interesse Möglichkeit, einen Servicekurs bei Gastro Luzern zu besuchen (1-2 Tage)

→ Einführung durch Leitung Gastronomie, evtl. Stellvertreter



3.10 Verkauf / aktive Gästebetreuung

Gastronomischer Verkaufsablauf

- Empfangen, Begrüssen, Platzieren
- Empfehlen, Beraten, Verkaufen
- Bestellaufnahme
- Servieren, Bedienen

→ *Einführung und Ausbildung durch Leitung Gastronomie*

→ *Broschüre Verkaufskunde*