Durchführungsbestimmungen
Unternehmerzertifikat DEHOGA Bayern

Das Qualifizierungsprogramm für erfolgreiche Gastgeber und Unternehmer von morgen

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 1
1. Allgemeines 2
2. Zulassungsvoraussetzungen 2
3. Ausbildungsprogramm 2
3.1. Zusammenfassung der enthaltenen Module 2
3.2. Inhalte der Module 3
3.2.1. **Modul 1**: Unternehmerpersönlichkeit, Führung & Strategie Führungskompetenz 3
3.2.2. **Modul 2**: Betriebswirtschaft, Controlling & Finanzierung 3
3.2.3. **Modul 3**: Personalmanagement, Arbeitgebermarke 4
3.2.4. **Modul 4**: Recht, Compliance & Unternehmerpflichten 4
3.2.5. **Modul 5:** Digitalisierung & KI 5
3.2.6. **Modul 6:** Marketing, Vertrieb & Gästebindung 6
3.2.7. **Modul 7:** Hospitality Innovation & Zukunftstrends 8
3.2.8. **Modul 8:** Nachhaltigkeit & ESG 8
3.2.9. **Modul 9:** Qualitätsmanagement & Service Exzellenz 9
4. Prüfungsbestimmungen 9
5. Kosten 10
6. Schlussbestimmungen 10
6.1. Anmeldung 10
6.2. Verpflichtungen des Bewerbers 10
6.3. Verleihung des Unternehmerzertifikats 10
6.4. Gerichtsstand und Erfüllungsort ist München. 10

Einleitung

Die Anforderungen an Unternehmerinnen und Unternehmer im Gastgewerbe verändern sich rasant. Digitalisierung, Fachkräftemangel, Nachhaltigkeit, steigende rechtliche Anforderungen und sich wandelnde Gästeerwartungen erfordern heute weit mehr als fachliches Können. Erfolgreiche Gastgeberinnen und Gastgeber müssen strategisch denken, wirtschaftlich handeln und ihre Betriebe zukunftsorientiert weiterentwickeln.

Mit dem **Unternehmerzertifikat DEHOGA Bayern** bietet die **Akademie der Gastgeber** gemeinsam mit dem **Bayerischen Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V.** ein praxisnahes Weiterbildungsprogramm für Unternehmer, Führungskräfte und Nachwuchsführungskräfte der Branche. Die Teilnehmer erwerben aktuelles Wissen in den Bereichen Unternehmensführung, Betriebswirtschaft, Personalmanagement, Recht, Digitalisierung, Marketing und Nachhaltigkeit und übertragen dieses unmittelbar auf ihren eigenen Betrieb.

Ziel des Programms ist es, unternehmerische Kompetenz zu stärken, Zukunftschancen frühzeitig zu erkennen und die Wettbewerbsfähigkeit gastgewerblicher Betriebe nachhaltig zu sichern. Das Unternehmerzertifikat steht damit für qualifizierte Weiterbildung, unternehmerische Verantwortung und die aktive Gestaltung der Zukunft des Gastgewerbes in Bayern.

1. Allgemeines

a) Ziel und Zweck ist die Förderung der bayerischen Gastlichkeit und des bayerischen Wirtestandes.
b) Die Förderung besteht in der besonderen betriebswirtschaftlichen Fortbildung von Führungskräften.
c) Träger des „Unternehmerzertifikat DEHOGA Bayern“ ist der Bayerische Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V.
d) Die Durchführung geschieht durch die BTG Bayern Tourist GmbH, München. Diese kann Teile des Schulungsprogramms auf eine bayerische Hotelberufsfachschule übertragen.

2. Zulassungsvoraussetzungen

a) Persönlich: Vollendung des 21. Lebensjahres
b) Fachlich: Eine dreijährige Führungstätigkeit im Gastgewerbe oder Führungsaufgabe im Gastgewerbe. Dieser Zeitraum verkürzt sich auf zwei Jahre, wenn eine der Voraussetzungen gemäß Ziffer 2.d). bis 2.f). nachgewiesen wird:
c) Eine abgeschlossene Ausbildung in einem der anerkannten Ausbildungsberufe des Hotel- und Gaststättengewerbes

oder

d) der Abschluss einer Hotelberufsfachschule, Hotelfachschule oder Fachhochschule

oder

e) eine abgeschlossene Ausbildung in artverwandten Berufen (z.B. Lebensmittelbranche, kaufmännische Berufe) mit dreijähriger Berufspraxis

oder

f) eine abgeschlossene Hochschulausbildung.

3. Ausbildungsprogramm

3.1. Zusammenfassung der enthaltenen Module

Der Pflichtteil des Schulungsprogramms ist abgestimmt auf die Vermittlung moderner betriebswirtschaftlicher Kenntnisse. Dieser Teil umfasst insgesamt 19 Tage im Pflichtbereich PLUS 3 variable und gliedert sich in folgende Veranstaltungen:

MODUL 1:	Unternehmerpersönlichkeit, Führung & Strategie Führungskompetenz *(+ variabel 1 Tag Unternehmensstrategie f. Gründer)*	(2 Tage)
MODUL 2:	Betriebswirtschaft, Controlling & Finanzierung *(+ variabel 1 Tag Preiswerkstatt / Strategie für Hoteliers)*	(4 Tage)
MODUL 3:	Personalmanagement, Arbeitgebermarke Recruiting, Mitarbeiterbindung und Entwicklung	(2 Tage)
MODUL 4:	Recht, Compliance & Unternehmerpflichten Gewerbe- und Arbeitsrecht, Unternehmerpflichten *(+ variabel Branchenpflichten)*	(2 Tage)
MODUL 5:	Digitalisierung & KI EU AI Act, Cyber Crime, digitale Betriebsführung	(3 Tage)
MODUL 6:	Marketing, Vertrieb & Gästebindung Positionierung, Online-Marketing	(3 Tage)
MODUL 7:	Hospitality Innovation & Zukunftstrends Megatrends, Zukunftskonzepte, Innovationen	(1 Tag)
MODUL 8:	Nachhaltigkeit & ESG	(1 Tag)
MODUL 9:	Qualitätsmanagement & Service Exzellenz Qualitätsstandards- und Kennzahlen, Beschwerdemanagement	(1 Tag)

3.2. Inhalte der Module

3.2.1. Modul 1: Unternehmerpersönlichkeit, Führung & Strategie Führungskompetenz

FÜHRUNGSKOMPETENZEN & LEADERSHIP

Dieses Seminar bietet die Möglichkeit, jene Kompetenzen zu trainieren, zu verankern und weiterzuentwickeln, die Führungskräfte in einem herausfordernden Umfeld erfolgreich machen.
Aktuelle Rahmenbedingungen, gesellschaftliche Entwicklungen, neue Technologie und unterschiedliche Generationen erfordern ein hohes Maß an Führungsflexibilität.

Das Seminar bietet Anregungen, wie Sie in der aktuellen Situation wirksam führen können.

INHALTE:

- Reflexion der eigenen Führungssituation und –Kompetenzen
- Führungsrealität und Merkmale moderner Führung
- Engagement und Motivation
- Führung unterschiedlicher Generationen
- Erfolgreiche Gespräche mit Mitarbeitenden
- Persönliche Gesprächsmuster
- Die Auflösung von Widersprüchen & Konfliktmanagement
- Ein persönliches Führungskonzept

3.2.2. Modul 2: Betriebswirtschaft, Controlling & Finanzierung

CONTROLLING & FINANZIERUNG – ZAHLEN VERSTEHEN, ENTSCHEIDUNGEN STEUERN, 2 Tage

Eine wirtschaftlich fundierte Planung, Steuerung und Kontrolle zählt zu den Grundpfeilern erfolgreicher Unternehmensführung im Gastgewerbe. Ziel ist es, das betriebliche Zahlenmaterial systematisch zu analysieren, rentable Entscheidungen zu treffen und die eigene Betriebssituation realistisch einschätzen zu können.

INHALTE:

Tag 1: Betriebswirtschaftliche Grundlagen

- Kennzahlen im Gastgewerbe: Umsatz-, Aufwands- und Ergebnisstrukturen verstehen
- Planungsrechnung speziell für Hotel- und Gastronomiebetriebe
- Einschätzung und Bewertung von Miet- und Pachtkonditionen
- Instrumente zur Planung,
- Steuerung und Kontrolle der Wirtschaftlichkeit
- Praxisnahe Übungen zur Anwendung im eigenen Betrieb

Tag 2: Controlling, Liquidität & Finanzierung

- Aufbau eines Kennzahlen-Cockpits
- Umsatz- und Kostenanalyse
- Wareneinsatzkontrolle und Personalkostensteuerung
- Break-Even-Analyse
- Liquiditäts- und Finanzplanung
- Grundlagen von Investition und Finanzierung

GASTGEWERBLICHE BETRIEBSWIRTSCHAFT - - VON DER BUCHHALTUNG BIS ZUR BILANZ, 2 Tage

Ein gutes Zahlenverständnis ist für Unternehmer: innen im Gastgewerbe unverzichtbar. In diesem zweitägigen BTG-Seminar lernen die Teilnehmenden die wesentlichen Grundlagen der Buchhaltung kennen und erfahren, wie sie die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Auswertungen sicher lesen, interpretieren und für unternehmerische Entscheidungen nutzen können.

Das Seminar vermittelt praxisnahes Wissen zu Bilanz, BWA und gastgewerblichen Kennzahlen – damit

Unternehmer: innen und Führungskräfte jederzeit den Überblick über die wirtschaftliche Situation ihres Betriebs behalten.

INHALTE:

- Von der Eröffnungsbilanz zur Schlussbilanz – Aufbau und Bedeutung
- Erfolgswirksame vs. erfolgsneutrale Buchungen unterscheiden
- Unterschied zwischen Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)
- Bilanz und BWA richtig lesen, verstehen und nutzen
- Kennzahlen im Gastgewerbe auf Basis der BWA interpretieren

3.2.3. Modul 3: Personalmanagement, Arbeitgebermarke

MODERNES RECRUITING IM GASTGEWERBE: MENSCHEN ERREICHEN, BEGEISTERN UND ALS MITARBEITENDE GEWINNEN

Fachkräftemangel? Nicht bei Ihnen – wenn Sie die Spielregeln ändern!

Der Fachkräftemangel stellt das Gastgewerbe täglich vor neue Herausforderungen. Doch erfolgreiches Recruiting muss heute nicht kompliziert sein. Wer versteht, wie Menschen heute nach Jobs suchen, was sie wirklich anspricht und wo man sie erreicht, kann sich einen entscheidenden Vorsprung sichern.
In diesem praxisnahen Seminar erfahren Sie, wie Sie Ihr Recruiting moderner, schneller und erfolgreicher gestalten – und aus Interessenten begeisterte Bewerber machen.

INHALTE:

- Aktuelle Zahlen & Fakten:
- Wie entwickelt sich der Arbeitsmarkt in Hotellerie & Gastronomie?
- Die neue Generation verstehen: Was junge Menschen heute wirklich motiviert – Werte, Medien, Lebensentwürfe.
- Arbeitgebermarke stärken: Wie stellen Sie sich und Ihren Betrieb attraktiv dar?
- Neue Medien erfolgreich nutzen: Social Media & digitale Plattformen als effektive Recruiting-Instrumente.
- Wirkungsvolle Kommunikation: Rhetorik und Sprache, die Talente überzeugt.
- Mehrwert schaffen: Wie Sie Anreize bieten, die nicht nur monetär überzeugen.
- Bewerbungsprozesse modernisieren: Von klassischen Auswahlverfahren zu dialogorientierten Onboarding-Prozessen

MITARBEITERBINDUNG - GUTE MITARBEITENDE ZU FINDEN IST SCHWER. GUTE MITARBEITENDE ZU HALTEN UNBEZAHLBAR.

Mitarbeiterbindung hat nichts mit dem Gehalt zu tun – sie beginnt bei gutem Führungsverhalten und hat mit Wertschätzung, Vertrauen und dem Gefühl: ‚Hier bin ich richtig.' zu tun.
In diesem praxisnahen Seminar erfahren Sie, wie Sie mit der passenden Organisationskultur ein Arbeitsumfeld schaffen, in dem Mitarbeiter gerne bleiben, Verantwortung übernehmen und sich langfristig mit ihrem Betrieb identifizieren.

INHALTE:

- Menschliche Basismotive kennenlernen
- Wertschätzung zeigen, die wirklich ankommt
- Klare und empathische Kommunikation nutzen
- Authentisch und zugewandt führen
- Work-Life-Balance + Arbeitsmodelle, die passen
- Konkrete Maßnahmen, die sich sofort umsetzen lassen

3.2.4. Modul 4: Recht, Compliance & Unternehmerpflichten

IM BETRIEBSALLTAG - Vorschriften kennen & umsetzen

In diesem Seminar erhalten die Teilnehmenden einen kompakten und praxisnahen Überblick über zentrale Dokumentations-, Aufzeichnungs- und Compliance-Pflichten im Unternehmensalltag.
Dabei werden die wichtigsten gesetzlichen Anforderungen verständlich erläutert und typische Fehlerquellen aufgezeigt.

- Im Fokus stehen Dokumentations- und Aufzeichnungspflichten
- die Anforderungen an Kassensysteme
- der Datenschutz nach DSGVO
- sowie die wesentlichen Vorgaben des Hinweisgeberschutzgesetzes.

Ziel ist es, Unternehmerinnen, Unternehmer und Führungskräfte für ihre Pflichten zu sensibilisieren und rechtliche Risiken im betrieblichen Alltag zu vermeiden.

RECHTSSICHER HANDELN – GEWERBE-, ARBEITS- & VERTRAGSRECHT

Recht, Compliance & Unternehmerpflichten

Der Seminartag vermittelt kompakt und praxisnah die wichtigsten rechtlichen Grundlagen für Unternehmerinnen, Unternehmer und Führungskräfte. Im Fokus stehen die zentralen Pflichten und Verantwortlichkeiten im betrieblichen Alltag sowie der sichere Umgang mit rechtlichen Anforderungen.

Behandelt werden die Grundlagen des Gewerbe- und Gaststättenrechts, des Arbeits- und Tarifrechts sowie des Vertragsrechts. Dabei geht es insbesondere darum, typische rechtliche Risiken zu erkennen, Pflichten richtig einzuschätzen und Fehler im täglichen Unternehmenshandeln zu vermeiden.

INHALTE:

- Gewerbe- und Gaststättenrecht,
- Arbeits- und Tarifrecht,
- Vertragsrecht,
- Unternehmerpflichten und Verantwortlichkeiten
- Praxisrelevante rechtliche Risiken und Compliance-Anforderungen

3.2.5. Modul 5: Digitalisierung & KI

Digitalisierung und Künstliche Intelligenz sind längst im gastgewerblichen Alltag angekommen – doch nicht jede digitale Lösung schafft automatisch einen Mehrwert. Entscheidend ist, die richtigen Werkzeuge an den richtigen Stellen einzusetzen. Das zweitägige Praxis-Seminar zeigt, wie digitale Systeme und KI-Anwendungen dabei helfen können, Arbeitsabläufe zu vereinfachen, Mitarbeiter zu entlasten, fundiertere Entscheidungen zu treffen und Umsatzpotenziale besser auszuschöpfen.

Tag 1 – Digitale Betriebsführung & Revenue Management Die digitale Systemlandschaft im Gastgewerbe: Was brauche ich wirklich? PMS/Reservierung, Kasse, Channel Manager, CRM & Schnittstellen, Prozesse digitalisieren und automatisieren Dashboards, Kennzahlen und datenbasierte Betriebssteuerung, Mitarbeiterkommunikation und digitale Organisation, Grundlagen Revenue Management, Preise, Nachfrage, Forecast und Auslastungssteuerung, Direktvertrieb vs. OTA und Vertriebskosten, Praxisbeispiele: vom manuellen Prozess zum digitalen Workflow

Tag 2 – KI als Werkzeug im Betriebsalltag ChatGPT & Co.: Möglichkeiten, Grenzen und Datenschutz. Richtig prompten und Arbeitskontexte aufbauen.KI für E-Mails, Gästekommunikation und Bewertungen KI für Marketing, Website und Social Media KI für Speisekarten, Angebote und Kalkulation KI für Personalorganisation, Stellenanzeigen und interne Kommunikation, Dokumente,

Zahlen und Daten mit KI analysieren, Recherche und Entscheidungsunterstützung, Wiederkehrende Aufgaben und Workflows automatisieren

Praxiswerkstatt: eigene Anwendungsfälle der Teilnehmer gemeinsam umsetzen. Im Mittelpunkt stehen nicht einzelne Tools, sondern konkrete betriebliche Aufgaben: Wo kann Digitalisierung Arbeit reduzieren, wo kann KI heute bereits sinnvoll unterstützen – und welche Lösungen rechnen sich tatsächlich?

KI & AI ACT: KI SICHER IM BETRIEB EINSETZEN

Ihre Rezeption beantwortet Anfragen mit ChatGPT. Der Küchenchef holt sich Menüvorschläge. Die Aushilfe macht aus dem Sommerfoto der Terrasse ein Herbstmotiv für Instagram. Das passiert in vielen Betrieben längst, oft ohne, dass der Chef es weiß.
An diesem Halbtag klären wir 3 Fragen: Was darf Ihr Team in ein KI-Programm eingeben? Was ist verboten oder muss gekennzeichnet werden? Und wer haftet, wenn etwas schiefgeht? Sie sehen, wofür sich KI in Ihrem Betrieb lohnt, und gehen mit einer fertigen KI-Richtlinie nach Hause.

INHALTE:

- KI-Anwendungsfelder: Vom Angebot über die Bewertungsantwort bis zur Vorauswahl von Bewerbern. Sie erfahren an Fällen aus dem Alltag, was erlaubt ist und wo es Grenzen gibt.
- Wo die Gefahren liegen: Warum KI überzeugend klingt und trotzdem Dinge erfindet. Und warum KI-Agenten, die selbst Mails verschicken oder Preise ändern, klare Regeln brauchen.
- Der EU AI Act, ohne Juristendeutsch: Ihre Rolle als Anwender, was verboten ist und was ab wann gilt.
- Kennzeichnung: Wann Sie Bilder, Videos, Texte und Chatbots kennzeichnen müssen. Es ist weniger, als die meisten befürchten.
- Datenschutz und KI: Welche neuen Anforderungen entstehen, sobald Gäste- und Mitarbeiterdaten in KI-Programmen verarbeitet werden, und wie Sie diese im Betrieb erfüllen.
- Die Sicht des Rechtsanwalts: Peter Hense, spezialisiert auf KI- und Datenschutzrecht, berichtet aus seiner Praxis und sagt, wie er die Lage für Betriebe im Gastgewerbe einschätzt.
- Ihre KI-Richtlinie, fertig zum Mitnehmen: Sie erarbeiten im Seminar die Richtlinie für Ihren Betrieb. Freigegebene Programme, Umgang mit Daten und Zuständigkeiten sind damit verbindlich geregelt, und Sie haben die Grundlage für die Unterweisung Ihrer Mitarbeiter in der Hand.

3.2.6. Modul 6: Marketing, Vertrieb & Gästebindung

ONLINE-MARKETING & VERTRIEB FÜR HOTELS UND GASTRONOMIE

Website, Google, Social Media, Buchungsportale und mittlerweile auch KI bestimmen maßgeblich, wie Gäste einen Betrieb finden, wahrnehmen und buchen. Für Hotels und Gastronomiebetriebe wird es deshalb immer wichtiger, die verschiedenen digitalen Kanäle nicht isoliert, sondern als Gesamtsystem zu betrachten. In diesem praxisnahen Seminar erfahren die Teilnehmer, worauf es bei einer modernen Website heute ankommt, wie die Sichtbarkeit bei Google verbessert werden kann und welche Rolle Social Media und Online-Vertrieb spielen.

INHALT:

- Website als zentrale Basis für Marketing und Vertrieb
- Was eine moderne Hotel- oder Gastronomie-Website heute leisten muss
- Website-Optimierung: Inhalte, Nutzerfreundlichkeit, mobile Nutzung und Buchungswege, wichtige Anforderungen rund um Barrierefreiheit, Datenschutz und technische Sicherheit
- Google-Optimierung und Google-Unternehmensprofil
- Social Media: geeignete Plattformen, Inhalte und Redaktionsplanung
- Online-Vertrieb: eigene Website, Buchungsplattformen und Direktbuchung
- Bewertungen und digitale Vertrauenssignale
- KI-Anwendungen im Marketing sinnvoll einsetzen

- konkrete Optimierungsmaßnahmen und Praxisbeispiele

IHR NUTZEN:
Die Teilnehmer erhalten einen verständlichen Überblick über die wichtigsten digitalen Marketing- und Vertriebskanäle und lernen, wo im eigenen Betrieb konkretes Optimierungspotenzial besteht. Im Mittelpunkt stehen Maßnahmen, die sich auch mit überschaubaren Ressourcen praktisch umsetzen lassen.

MARKETING- WORKSHOP: PROFIL ZEIGEN UND DIE RICHTIGEN GÄSTE ERREICHEN
Gutes Marketing beginnt nicht bei einzelnen Maßnahmen oder Kanälen. Es beginnt mit Klarheit: Wofür steht Ihr Betrieb? Was macht ihn besonders? Welche Gäste möchten Sie erreichen? Und was sollen diese über Ihren Betrieb denken, fühlen und weitererzählen?
An diesem Seminartag schärfen Sie den Blick auf Ihr eigenes Profil und darauf, wie daraus eine klare Kommunikation entsteht. Dabei betrachten Sie Ihren Betrieb konsequent aus Sicht Ihrer - potenziellen - Gäste und entwickeln einen roten Faden: vom ersten Eindruck bis zum Aufenthalt vor Ort.

INHALTE:
- Positionierung: Wofür wollen Sie stehen? Ein klares Profil erleichtert viele weitere Marketingentscheidungen. Sie beschäftigen sich damit, was Ihren Betrieb auszeichnet, welchen Nutzen Sie Ihren Gästen bieten und wie Sie sich erkennbar von anderen Angeboten abheben können.
- Zielgruppen: Wen wollen Sie erreichen? Nicht jedes Angebot passt zu jedem Gast. Sie schärfen den Blick für Ihre relevanten Zielgruppen und deren Erwartungen, Bedürfnisse und Entscheidungskriterien. So können Sie Angebote und Kommunikation gezielter ausrichten.
- Marke: Wie wird Ihr Profil erlebbar? Entscheidend ist, welches Bild Gäste an den unterschiedlichen Kontaktpunkten von Ihrem Betrieb gewinnen. Sie betrachten, wie Positionierung, Angebot und Kommunikation zusammenspielen und Wiedererkennbarkeit fördern.
- Storytelling: Was bleibt von Ihnen im Kopf und Herz? Menschen erinnern sich an Geschichten, Bilder und Emotionen leichter als an reine Informationen. Sie erfahren, wie Sie Besonderheiten, Werte und Geschichten Ihres Betriebes nutzen können, um Profil zu zeigen und Nähe zu fördern.
- Kommunikation: Emotion vor Information: Gute Kommunikation vermittelt nicht nur Informationen - sie löst auch etwas aus. Sie nehmen die Perspektive Ihrer Gäste ein und prüfen, wie Sprache Interesse wecken, Orientierung geben und Vertrauen fördern kann. Dabei entwickeln Sie ein Gespür dafür, wie sich daraus eine stimmige Kommunikation über unterschiedliche Kontaktpunkte hinweg entwickeln lässt.

Ihr Praxistransfer: Sie übertragen die Impulse auf Ihren eigenen Betrieb und entscheiden, welche Ansatzpunkte für Sie besonders relevant sind.

MARKETING- WORKSHOP: GÄSTE ÜBERZEUGEN UND LANGFRISTIG BINDEN
Vertrieb im Gastgewerbe bedeutet mehr als Verkaufen. Gute Vertriebsarbeit begleitet die gesamte Beziehung zum Gast: vom ersten Interesse über Buchung oder Reservierung und den Aufenthalt bis zur Bewertung, Empfehlung und Wiederkehr.

An diesem Seminartag nehmen Sie die gesamte Gästebeziehung in den Blick. Sie betrachten, wie Sie Kontakte bewusst gestalten, vorhandene Informationen sinnvoll nutzen und passende Angebote so ansprechen, dass sie zu Ihren Gästen und deren Bedürfnissen passen - und zugleich zum wirtschaftlichen Erfolg Ihres Betriebes beitragen.

INHALTE:
- Gästebindung: Vom ersten Kontakt zum Stammgast erfahren Sie, wie Sie Gäste entlang ihrer gesamten Reise gezielt begeistern, Vertrauen aufbauen und langfristige Kundenbeziehungen fördern.

- CRM: Gästebeziehungen systematisch pflegen Lernen Sie die Vorteile und Einsatzmöglichkeiten von CRM-Systemen kennen, um Gästedaten sinnvoll zu nutzen und die Kundenbindung zu stärken.
- Bewertungsmanagement: Gästefeedback erfolgreich nutzen erfahren Sie, wie Sie professionell auf Bewertungen reagieren und Rückmeldungen zur kontinuierlichen Verbesserung einsetzen.
- Upselling & Cross-Selling: Mehr Umsatz durch gezielte Empfehlungen Entdecken Sie, wie Sie durch bedarfsgerechte Empfehlungen Zusatzverkäufe fördern und gleichzeitig den Gästen einen echten Mehrwert bieten.

Ihr Praxistransfer: Sie übertragen die Impulse auf Ihren eigenen Betrieb und entscheiden, welche Vertriebs- und Bindungsansätze für Sie besonders relevant sind.

3.2.7. Modul 7: Hospitality Innovation & Zukunftstrends

Wer sitzt in 10 Jahren in Ihrem Gastraum, und wer steht in Ihrer Küche?

Die Gäste werden älter, reisen öfter allein und achten stärker auf ihre Gesundheit. Die Sommer werden heißer, die Saisonen verschieben sich. Es gibt weniger Arbeitskräfte, und sie erwarten andere Arbeitszeiten. Dazu kommen KI und Robotik, die Aufgaben übernehmen, für die Sie heute niemanden finden.

Wir zeigen Ihnen, welche neuen Möglichkeiten sich bis 2030 für Ihren Betrieb ergeben und welche davon wirtschaftlich sinnvoll sein können. Sie bekommen konkrete Lösungsansätze und die richtigen Fragen, um für Ihren Betrieb fundiert zu entscheiden.

INHALTE:

- Megatrends im Tourismus: Demografie, Gesundheit, Klima und neue Lebensformen. Was davon Ihren Betrieb trifft und was Sie in Ruhe abwarten können.
- Der Gast der Zukunft: Älter, jünger, gesundheitsbewusst, öfter allein oder in neuen Familienformen unterwegs. Was das für Angebot, Küche und Preisgestaltung bedeutet.
- Die Gästereise 2030: Wir zeigen die Reise eines Gastes im Jahr 2030, von der ersten Idee bis zur Bewertung. Sie sehen, an welchen Stellen eine KI für ihn sucht, vergleicht und bucht, und wo Ihr Betrieb dabei sichtbar sein muss.
- KI und Robotik: KI-Assistenten nehmen Reservierungen am Telefon an und schlagen den Einkauf vor, Roboter servieren, spülen und reinigen. Sie sehen, was heute verlässlich läuft und wie Mitarbeiter und digitale Helfer in einem Organigramm zusammenarbeiten.
- Innovationen erfolgreich umsetzen: Was passt zu Ihrer Marke und zu Ihren Gästen? Was kostet es, was spart es? Und in welcher Reihenfolge gehen Sie vor?

3.2.8. Modul 8: Nachhaltigkeit & ESG

NACHHALTIGKEIT IM GASTGEWERBE ERFOLGREICH UMSETZEN

Nachhaltigkeit ist längst mehr als ein Image-Thema: Sie betrifft Energie, Beschaffung, Lebensmittel, Mitarbeitende, Kosten und die strategische Ausrichtung eines Betriebs. Doch wie lassen sich Nachhaltigkeit und ESG im eigenen Unternehmen konkret und wirtschaftlich sinnvoll umsetzen?

In diesem praxisorientierten Seminartag erhalten Unternehmer, Führungskräfte und Nachhaltigkeitsverantwortliche aus Gastronomie, Hotellerie und Tourismus fundiertes Wissen, aktuelle Impulse und konkrete Werkzeuge für die eigene betriebliche Praxis.

Gemeinsam werden zentrale Stellschrauben der Säulen Ökologie, Ökonomie und Soziales für eine erfolgreiche Nachhaltigkeitstransformation im Gastgewerbe betrachtet; von der strategischen Verankerung und dem Aufbau eines systematischen Nachhaltigkeitsmanagements über Ressourcenschonung, nachhaltige Beschaffung, Mitarbeitereinbindung und glaubwürdiger Nachhaltigkeitskommunikation. Dabei wird auch die Rolle von ESG, relevanten Anforderungen und der Messbarkeit von Nachhaltigkeit praxisnah eingeordnet.

INHALTE:

- aktuelles und fundiertes Wissen rund um Nachhaltigkeit & ESG
- praxisnahe Einblicke in zentrale Nachhaltigkeitsfelder im Gastgewerbekonkrete
- Beispiele und Best Practices aus Hotellerie, Gastronomie und Tourismusinteraktive
- Methoden und Austausch mit anderen Branchenvertretern
- Impulse für strategische Nachhaltigkeitsarbeit und Mitarbeitereinbindung
- konkrete Ansätze zur direkten Umsetzung im eigenen Betrieb
- Orientierung im Spannungsfeld zwischen Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und glaubwürdiger Kommunikation

3.2.9. Modul 9: Qualitätsmanagement & Service Exzellenz

Vom Gastkommentar zum Service-Erfolg: Qualität gemeinsam gestalten & leben

Guter Service ist kein Zufall, sondern echtes Handwerk – und eine Teamleistung.
In diesem praxisnahen Tages-Seminar lernen Führungskräfte, engagierte Mitarbeitende und motivierte Nachwuchskräfte, wie aus Gästefeedback echte Begeisterung wird. Erfahren Sie, wie Sie das Potenzial von Gästestimmen voll ausschöpfen, Ihr Team stärken und sich klar am Markt abheben.

INHALTE

- Das Handwerk des Beschwerde- & Bewertungsmanagements: Lernen Sie den professionellen Umgang mit Kritik – ob direkt an der Rezeption oder online. Nutzen Sie Kommentare als wertvolle Ressource für stetige Verbesserung und maximale Kundenbindung.
- Servicequalität bewusst gestalten: Identifizieren Sie die Erfolgsfaktoren für Ihre eigene Servicequalität. Verankern Sie gemeinsame Werte im Team und entwickeln Sie diese nachhaltig weiter.
- Standards entwickeln & leben: Wie Qualitätsstandards entstehen, die vom gesamten Team getragen, kontrolliert und mit Begeisterung umgesetzt werden.
- Feedback & Qualität im Überblick: Ein kompakter Einblick in die Praxis von Mystery Checks, Qualitätskennzahlen und der Messung von Gästezufriedenheit zur gezielten Abrundung Ihrer Qualitätsstrategie.

IHR NUTZEN:

Sie nehmen konkretes Handwerkszeug mit in den Betrieb, um Kritik gelassen zu meistern, die eigene Reputation zu stärken und Service Excellence gemeinsam im Team zu verankern.

Zum Erlangen des „Unternehmerzertifikat DEHOGA Bayern“ sind zudem zwei weitere Seminartage nach Wahl zu absolvieren. Diese kann der Seminarteilnehmer frei aus dem gesamten BTG-Seminarangebot sowie dem Programm aller BTG-Partner wählen.

4. Prüfungsbestimmungen

Betriebswirtschaft Modul

Am Ende eines Seminarblocks ist der jeweilige Seminartrainer berechtigt einen ca. 15-minütigen Test mit den Seminarteilnehmern durchzuführen. Der Leistungsnachweis gilt als erbracht, wenn im Durchschnitt des Gesamtseminars das Ergebnis als ausreichend angesehen werden kann. Die Leistung wird durch den Vermerk „bestanden/nicht bestanden“ bestätigt.

5. Kosten

Die anfallenden Kosten für das „Unternehmerzertifikat DEHOGA Bayern“ errechnet sich aus den jeweiligen Gebühren für die einzelnen Veranstaltungen zuzüglich einer einmaligen Prüfungsgebühr in Höhe von € 40,00 zzgl. 19% MwSt.

6. Schlussbestimmungen

6.1. Anmeldung

Die Anmeldung hat schriftlich oder anhand des Anmeldeformulars unter www.btg-service.de mit Beifügen von Nachweisen gemäß Absatz „Zulassungsvoraussetzungen“ bei der BTG Bayern Tourist GmbH, Türkenstraße 7, 80333 München, Tel. 089 - 28 09 899, Fax 089 - 28 09 931, E-Mail: konferenz@btg-service.de zu erfolgen. Mündliche und telefonische Anmeldungen können nicht berücksichtigt werden.

6.2. Verpflichtungen des Bewerbers

Die Anmeldung verpflichtet den Bewerber, das gesamte Schulungsprogramm mit seinen betriebswirtschaftlichen und fachpraktischen Teilen innerhalb von 18 Monaten zu erfüllen. Eine Verlängerung dieser Frist ist nur in Ausnahmefällen und mit Zustimmung des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern e.V. möglich.

Mit der schriftlichen Anmeldung gelten die Teilnahmebedingungen der BTG Bayern Tourist GmbH von den Bewerbern als anerkannt.

6.3. Verleihung des Unternehmerzertifikats

Das „Unternehmerzertifikats DEHOGA Bayern“ wird durch den Bayerischen Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e.V. in bestimmten Zeitabständen öffentlich verliehen. Auf Wunsch des Bewerbers kann er auch zugesandt werden.

In Zweifelsfällen entscheidet unter Ausschluss des Rechtsweges der Geschäftsbereich Berufsbildung und Fachkräftesicherung des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbandes DEHOGA Bayern e.V.

6.4. Gerichtsstand und Erfüllungsort ist München.