



ERFOLGREICH AM TELEFON

NEU Sie führen häufig Gespräche mit Kunden bzw. Gästen am Telefon und fühlen sich dennoch manchmal „sprachlos“? Sie möchten mühelos in verschiedenen Gesprächssituationen professionell(er) reagieren können? In unserem Seminar können Sie Ihre vorhandenen Kenntnisse individuell und situationsangemessen auszubauen, erlernen effektive Kommunikation und kundenorientierte Rhetorik und Argumentation und erhalten Tipps zum Umgang mit schwierigen Telefongesprächen bzw. Gesprächsteilnehmern. Werden auch Sie zukünftig zum Profi am Telefon.

1 Veranstaltung | 6 UE | 29,50 € **14H50121**

Sa, 24.01.15 | 09:00 - 14:00 Uhr
vhs, Langenstr. 23
Annegret Buse

KAFFEEDUFT LIEGT IN DER LUFT

Kaffeeseminar mit Verkostung und Röstung

NEU Wo - wenn nicht in einer Kaffeerösterei - kann man alles über die Welt des Kaffees erfahren? Sie besuchen die neu eröffnete Kaffee-Rösterei Büttner in Görlitz und lernen die Entwicklung des Kaffees bis hin zur Ernte sowie die Herkunft verschiedener Kaffeesorten kennen. Bei einer Verkostung können Sie die Auswirkung unterschiedlicher Brühverfahren (Siebträger, Filter und Stempelkanne) auf den Kaffee schmecken und haben danach Gelegenheit, gemeinsam Ihren eigenen Kaffee zu rösten! Von dieser eigenen Röstung kann jeder Teilnehmer sein Kaffeebeutelchen abwiegen (125 g) und mit nach Hause nehmen. Unkosten für die Verkostung und den Kaffee sind im Preis bereits enthalten.

1 Veranstaltung | 2 UE | 14,00 € **14H37012**

Mo, 26.01.15 | 17:00 - 18:30 Uhr
Kaffeerösterei Büttner, Rauschwalder Str. 48a
Peter Büttner

BESCHWERDEN ERFOLGREICH HANDHABEN

Sie kennen das? Kunden oder Gäste beschwerten sich und Sie fühlen sich persönlich angegriffen? Sie empfinden die Beschwerde als nicht gerechtfertigt und beginnen sich zu verteidigen? In unserem Seminar erfahren Sie, wie Sie mit Beschwerden richtig umgehen und warum sie etwas Positives sind. Anhand von Beispielen erhalten Sie Tipps und Ratschläge, wie Sie Beschwerden als Chance nutzen um Ihr Angebot zu verbessern und wie Sie mit scheinbar schwierigen Situationen angemessen umgehen. Die Kursleiterin ist QualitätsCoach des Landestourismusverbandes Sachsen.

1 Veranstaltung | 4 UE | 19,50 € **14H50123**

Mo, 02.02.15 | 17:00 - 20:00 Uhr
vhs, Langenstr. 23
Katja Fürll

SIE HABEN FORTBILDUNGSWÜNSCHE, ...

... die Sie in unserem Programm nicht finden? Wir freuen uns über Ihre Anregungen und organisieren auch gern firmenspezifische Kurse auf Anfrage zu Ihren Wunschterminen. Sprechen Sie uns an!

FRÜHSTÜCK GUT - ALLES GUT!

Das Frühstück ist für kleinere Beherbergungsbetriebe oft eine wichtige Chance, die Zufriedenheit ihrer Gäste positiv zu beeinflussen. Wir bieten Ihnen in unserem praxisnahen Kurs einen Überblick und Tipps für einen fachgerechten Frühstücksservice. Inhaltliche Schwerpunkte sind Angebotsformen des kalten und warmen Frühstücks, die Zusammenstellung eines Frühstückssortimentes, die Herstellung von Frühstücksplatten sowie der Aufbau eines Frühstücksbuffets. Wir nehmen bei rechtzeitiger Anmeldung auch gern Ihre speziellen Wünsche auf und gehen in der Veranstaltung darauf ein.

1 Veranstaltung | 5 UE | 32,00 € **14H50014**

Mo, 23.02.15 | 14:00 - 18:00 Uhr
Kreativzentrum, Hainwald 8, Mehrzweckraum-Küche
Chris Zubrod

MITARBEITERMOTIVATION IM BERUFSALLTAG

NEU Der heutige Arbeitsmarkt erfordert von klein- und mittelständischen Betrieben ein hohes Maß an Leistung und Qualität, um sich gegen Konkurrenz immer wieder erfolgreich behaupten zu können. Diese Leistungen, mit denen zumeist auch der Ruf des Betriebes unmittelbar verknüpft ist, werden in einem hohen Maße durch die Mitarbeiter beeinflusst. Die Herausforderung für viele Firmeninhaber besteht nun darin, gute Mitarbeiter auch in weniger guten Zeiten zu halten.

- Wie kann das gelingen?
- Wodurch werden meine Mitarbeiter motiviert?
- Wie wirkt sich meine Firmenkommunikation auf das herrschende Arbeitsklima aus und welche Regulierungsmöglichkeiten habe ich als Führungskraft diesbezüglich?

Diesen und anderen Fragen zum Thema Mitarbeitermotivation widmet sich das Seminar. Zudem sollen durch die Arbeit mit Fallbeispielen individuelle Bewältigungsstrategien zur internen Motivation von Mitarbeitern entwickelt werden.

1 Veranstaltung | 6 UE | 29,50 € **14H50016**

Sa, 28.02.15 | 09:00 - 14:00 Uhr
vhs, Langenstr. 23
Annegret Buse

SERVIERKOMPAKTKURS

Unser praxisnahes Training vermittelt Ihnen einen Überblick und Tipps rund um die „Kunst des Servierens“. Im ersten Seminar steht der gedeckte Tisch im Mittelpunkt. Sie üben das fachgerechte Zuordnen und Auflegen von Tischwäsche, Servietten, Gläsern und Besteck und beschäftigen sich mit Servierarten und -methoden. Im zweiten Seminar geht es vor allem um den professionellen Umgang mit dem Gast und das Verkaufen im Restaurant, das am Beispiel ausgewählter alkoholischer und alkoholfreier Getränke geübt wird. Hier kann auch auf spezielle Teilnehmerwünsche eingegangen werden. Der Kompaktkurs ist insbesondere für Quereinsteiger in das Gastgewerbe oder zur Auffrischung von Kenntnissen und Fertigkeiten für Servicemitarbeiter geeignet. Der Kursleiter ist Geprüfter Restaurantmeister und Fachlehrer im Gastgewerbe.

2 Veranstaltungen | 8 UE | 39,50 € **14H50019**

Mo, 23.03.15 - 30.03.15 | 15:00 - 18:00 Uhr
BSZ, Carl-von-Ossietzky-Str. 13-16, Übungsrestaurant, R. NE.02
Falk Donhauser



SIE WÜNSCHEN SICH MEHR GÄSTE?

Zufriedene Gäste buchen wieder bei Ihnen, sie werden zu Stammgästen. Damit das auch weiterhin so bleibt, sollten Sie die Bedürfnisse Ihrer Gäste genau kennen. Sie erhalten in unserem praxisorientierten Seminar Anregungen und Tipps zur Gästebindung. Erfahren Sie außerdem, wie Sie Ihr Angebot optimieren können und gezielt neue Gäste für sich gewinnen. Die Kursleiterin ist zertifizierter QualitätsCoach des Landestourismusverbandes Sachsen.

1 Veranstaltung | 4 UE | 19,50 € **14H50020**

Termin auf Anfrage, Inhouse oder vhs
Katja Fürll

ONLINE-RECHT FÜR TOURISTIKER

Sie nutzen das Internet, sei es für die Bewerbung der eigenen Leistungen über eine Internetpräsenz, die Abwicklung von Bestellungen oder das Angebot an Kunden, WLAN zu nutzen. Das Internet bietet jedoch nicht nur umfassende Möglichkeiten, es birgt auch Risiken. Wovüber muss ich auf meiner Internetpräsenz belehren? Wie gestalte ich den Online-Vertragsschluss rechtswirksam? Wie werden AGB Vertragsbestandteil? Habe ich für die WLAN-Nutzung meiner Gäste? Was tun, wenn mich ein Gast im Internet ungerecht bewertet? Wie nutze ich Facebook und Co. rechtssicher? Und was nutzt mir ein Disclaimer? Auf diese und Ihre weiteren Fragen erhalten Sie in unserem Seminar Antworten. Der Kursleiter ist Fachanwalt für IT-Recht.

1 Veranstaltung | 2 UE | 10,50 € **14H50021**

Termin auf Anfrage, Inhouse oder vhs
RA Sören Poser

TIPP

Wenn Sie insgesamt mindestens 20 Unterrichtseinheiten (UE) oder außer einem Sprachkurs noch eine weitere Veranstaltung buchen, gewähren wir Ihnen 10 Prozent Rabatt.

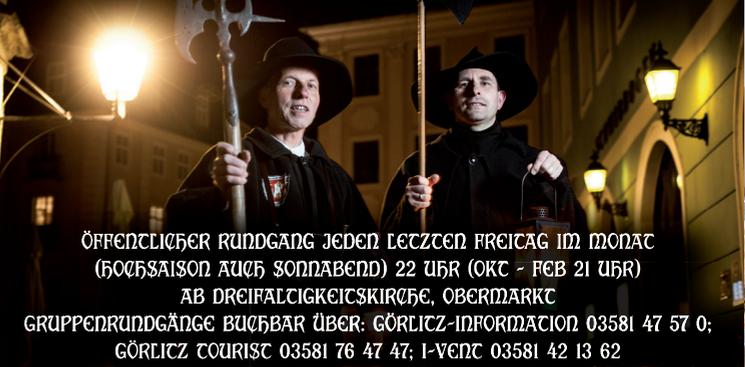
Lassen Sie sich vor Beginn der Kurse von uns beraten, wie Sie die Bildungsprämie als finanzielle Fördermöglichkeit für Ihre Fortbildung einsetzen können.

Tierisch gut! – Das Familienmuseum



SENCKENBERG Museum für Naturkunde Görlitz
(am Marienplatz) www.senckenberg.de/goerlitz

FOER IHR LEUC' ZUR ABENDSTUNDE, GÖNNT EUCH DIE NACHTWÄCHTER-RUNDE, DENN SEIN LIED UND DIE GESCHICHTEN, WISSEN SPANNEND ZU BERICHTEN. IM LATERNENLICH GESEHN, IST DIE STADT NOCHMAL SO SCHÖN!



ÖFFENTLICHER RUNDGANG JEDEN LETZTEN FREITAG IM MONAT (HOCHSAISON AUCH SONNABEND) 22 UHR (OKT - FEB 21 UHR) AB DRCIFALCKREICHSKIRCHE, OBERMARKT GRUPPENRUNDGÄNGE BUCHBAR ÜBER: GÖRLITZ-INFO RMATION 03581 47 57 0; GÖRLITZ TOURIST 03581 76 47 47; I-VENT 03581 42 13 62



Museum der Fotografie in Görlitz g.e.V.
Löbauer Straße 7 | 02826 Görlitz
Telefon: 03581 – 87 87 61 | geöffnet: Di – So, 12 – 18 Uhr

Sammlung von Fototechnik und Fotoaufnahmen, vorwiegend regionaler Hersteller und Fotografen

HIER KÖNNTE IHRE ANZEIGE STEHEN!

Bei Interesse setzen Sie sich mit uns in Verbindung!

Telefon: 03581 42098-28



**VOLKSHOCHSCHULE
GÖRLITZ E.V.**

Geschäftsstelle:
Langenstraße 23, 02826 Görlitz
Tel.: 03581 42098-0

www.vhs-goerlitz.de



gut zu wissen

KOMPETENZ IM TOURISMUS

Unser modulares Kursangebot für Touristiker mit Unterstützung durch die Europastadt Görlitz-Zgorzelec GmbH und den Tourismusverein Görlitz e.V. findet mit einer Reihe neuer Themen numehr zum 5. Mal statt. Wir danken den bisherigen Teilnehmer/innen für die Anregungen, die wir versuchen, in unserem Angebot zu berücksichtigen. Bitte wenden Sie sich mit Ihren Wünschen auch weiterhin direkt an uns.

Ansprechpartnerin für KiT:
Marion Seifert, Tel. 03581 4209828, sprachen@vhs-goerlitz.de

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter von Hotels, Pensionen, Gaststätten und Touristinformationen, Vermieter von Gästezimmern und Ferienwohnungen sowie alle, die Gäste empfangen und betreuen. Unsere Angebote sind als Kompaktkurse zugeschnitten für Menschen, die wenig Zeit haben und sich zielgenau und praxisgerecht fortbilden möchten.

ANMELDUNG

Bitte melden Sie sich für alle Veranstaltungen rechtzeitig bis zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin an. Sollte bis zu diesem Zeitpunkt die Mindestteilnehmerzahl von 6 Personen nicht erreicht werden, muss die Veranstaltung leider ausfallen.

ZERTIFIKAT

Für alle Veranstaltungen erhalten Sie ein Teilnahmezertifikat „Kompetenz im Tourismus“.

DAS GÖRLITZER KAUFHAUS

KiT-Auftakt 2014/15

NEU Sie und Ihre Gäste interessieren sich dafür, wie es mit dem Görlitzer Jugendstil-Kaufhaus weiter geht? Zum Auftakt der Fortbildungsreihe „Kompetenz im Tourismus“ 2014/15 laden wir Sie zu einer Informationsveranstaltung im Kaufhaus ein. Projektleiter Prof. Dr.-Ing. Jürgen Friedel erläutert die aktuellen Vorhaben des Planungsteams, den Stand der Arbeiten im Kaufhaus und beantwortet gern Ihre Fragen.

1 Veranstaltung 2 UE entgeltfrei	14H50001
Mi, 15.10.2014 17:00 Uhr – 18:30 Uhr Treffpunkt: Projektbüro Kaufhaus, An der Frauenkirche Prof. Dr.-Ing. Jürgen Friedel	

TIPP

Wenn Sie insgesamt mindestens 20 Unterrichtseinheiten (UE) oder außer einem Sprachkurs noch eine weitere Veranstaltung buchen, gewähren wir Ihnen 10 Prozent Rabatt.

Lassen Sie sich vor der Anmeldung zu den Kursen von uns beraten, wie Sie die Bildungsprämie als finanzielle Fördermöglichkeit für Ihre Fortbildung einsetzen können.

SPRACHKOMPETENZ

ENGLISH DAY FOR RESTAURANTS

Englishtag für Service-Mitarbeiter_innen

NEU Frischen Sie Ihre Englischkenntnisse für den Umgang mit Gästen in Ihrem Restaurant auf und werden Sie fitter für die nächste Saison. Sie üben an diesem Tag vor allem in Rollenspielen viele Situationen, in denen Sie auf Englisch reagieren müssen, z.B. Bestellungen aufnehmen, Gerichte auf der Speisekarte erklären, Auskünfte geben, auf Beschwerden reagieren und telefonische Bestellungen in Englisch aufnehmen. Bei rechtzeitiger Anmeldung gehen wir gern auf Ihre speziellen Wünsche ein.

1 Veranstaltung 6 UE 24,50 €	14H406120B
Mo, 24.11.14 10:00 - 15:00 Uhr vhs, Langenstr. 23 Elke Preis, Bernard Colgan	

1 Veranstaltung 6 UE 24,50 €	14H50017
Mo, 09.03.15 10:00 - 15:00 Uhr vhs, Langenstr. 23 Elke Preis, Bernard Colgan	

ENGLISH DAY FOR HOTELS

Englishtag für Receptionist_innen

NEU Frischen Sie Ihre Englischkenntnisse für den Umgang mit Hotelgästen auf und werden Sie fitter für die nächste Saison. Sie üben an diesem Tag vor allem in Rollenspielen viele Situationen, in denen Sie auf Englisch reagieren müssen, z.B. Gäste empfangen, telefonische Zimmerbuchungen entgegennehmen, am Telefon und im Gespräch Auskünfte geben, Wegbeschreibungen, Bearbeitung von E-Mail-Anfragen und Buchungsbestätigungen in Englisch. Bei rechtzeitiger Anmeldung gehen wir gern auf Ihre speziellen Wünsche ein.

1 Veranstaltung 6 UE 24,50 €	14H406122B
Mo, 01.12.14 10:00 - 15:00 Uhr vhs, Langenstr. 23 Elke Preis, Bernard Colgan	

1 Veranstaltung 6 UE 24,50 €	14H50018
Mo, 16.03.15 10:00 - 15:00 Uhr vhs, Langenstr. 23 Elke Preis, Bernard Colgan	

ANMELDUNG

Bitte melden Sie sich für alle Veranstaltungen **rechtzeitig bis zwei Wochen vor dem Termin** an.
Volkshochschule Görlitz, Tel.: 03581 42098-0, -27 www.vhs-goerlitz.de

GÄSTEFÜHREREAUSBILDUNG REGIONALKUNDE

MODUL 1 - FÜHRUNGEN, STADTGESCHICHTE UND RHETORIK

Inhalt:

- Führungen durch die historische Altstadt, die Gründerzeitviertel und auf den Spuren archäologischer Ausgrabungen
- Vorträge zu Epochen der Görlitzer Stadtgeschichte anhand der Dauerausstellungen des Kulturhistorischen Museums Görlitz
- Rhetorik für Gästeführer
- Kleines ABC für Gästeführer
- Informationen zur Gästeführerprüfung
Die Veranstaltungen können auch als Einzelveranstaltungen besucht werden. Alle Themen finden Sie unter www.vhs-goerlitz.de im Bereich Heimatkunde.

14 Veranstaltungen 34 UE 110,00 €	14H111002G
Mo, 08.09.14 - 04.02.15 17:00 - 18:30 Uhr verschiedene Veranstaltungsorte Dr. Ernst Kretzschmar, Dr. Jasper von Richthofen, Birgit Ott, Barbara Szutenbach, Jens Janeck, Matthias Buchwald, Ines Anders, Kai Wenzel, Matthias Wenzel, Annegret Buse	

MODUL 2 - KULTUR- UND BAUGESCHICHTE

Inhalt:

- Baustilkunde
- europäische Kulturgeschichte von der Antike bis zum 19. Jh.
- Görlitzer Baugeschichte vom Spätmittelalter bis zum 20. Jh.
Die Veranstaltungen können auch als Einzelveranstaltungen besucht werden. Alle Themen finden Sie unter www.vhs-goerlitz.de im Bereich Heimatkunde.

7 Veranstaltungen 14 UE 43,50 €	14H111003G
Mi, 07.01.15 - 04.02.15 16:45 - 18:15 Uhr vhs, Langenstr. 23 Dr. Andreas Bednarek	

RADWEGENETZ DER OBERLAUSITZ

vhs CARD Haben sie Rad fahrende Gäste im Haus und wollen diese auch mal jenseits des Oder-Neiße-Radweges radeln? Dann machen sie sich vertraut mit den Möglichkeiten, die unsere Region für Radler bietet. Neben regionalen und lokalen Routen, Fernradwanderwegen und dem D-Netz werden auch touristische Radwege in Polen und Tschechien vorgestellt. Dazu gibt es Tipps, worauf Rad fahrende Gäste besonderen Wert legen. Der Kursleiter ist aktives Mitglied der ADFC-Gruppe Ostsachsen. Die Veranstaltung kann auch mit der vhsCard besucht werden.

1 Veranstaltung 2 UE 7,00 €	14H50003
Mo, 03.11.14 17:00 - 18:30 Uhr vhs, Langenstr. 23 Jens Janeck	

RHETORIK FÜR GÄSTEFÜHRER

Machen Sie Ihre Stadtführung zu einem unvergesslichen Erlebnis für Ihre Gäste. Unser Kompaktseminar zeigt Ihnen Wege zu diesem Ziel, die Sie auch praktisch üben.

Ablauf des Seminars:

1. Der erste Eindruck ist der wichtigste: Wie begrüße ich eigentlich meine Gäste?
2. Wirkungsvolle Rhetorik: Auf was man achten kann und wie Rhetorik wirkt
3. Praktische Übungen: Die Teilnehmer bereiten kurze Stadtführungssequenzen vor und machen sich dann auf den Weg
4. Tipps & Tricks: Wie ich ohne große Mühe besser werden kann
5. Umgang mit „schwierigen“ Teilnehmern

1 Veranstaltung 6 UE 29,50 €	14H111017G
Sa, 15.11.14 09:00 - 14:00 Uhr vhs, Langenstr. 23 Annegret Buse	

DIE VIA SACRA

vhs CARD Die „Via Sacra“ führt zu einzigartigen sakralen Bauwerken und Kunstschätzen im Länderdreieck Deutschland, Polen und Tschechien. Diese fiktive „Heilige Straße“ verbindet 19 bedeutende sakrale Stätten der deutschen Oberlausitz, des polnischen Schlesiens und des tschechischen Nordböhmens. Lebendig wird auf der „Via Sacra“ ein Jahrtausend mitteleuropäischer Kultur- und Glaubensgeschichte. Wer sich einlässt auf die besondere Ausstrahlung sakraler Stätten, kann an diesen kulturhistorisch bedeutenden Orten zu Ruhe, Gelassenheit und innerer Einkehr finden - als Christ und Nichtchrist. Erfahren Sie in unserer Veranstaltung Wissenswertes über die Entstehung und Bedeutung dieser touristischen Route und die einzelnen Stationen.
Die Veranstaltung kann auch mit der vhsCard besucht werden.

1 Veranstaltung 2 UE 8,00 €	14H50007
Di, 25.11.14 19:00 - 20:30 Uhr vhs, Langenstr. 23 Wolfgang Trodler	

STARKE FRAUEN IN GÖRLITZ

vhs CARD Bei diesem Vortrag geht es um Spuren weiblichen Wirkens in der Geschichte der Stadt Görlitz. Vorgestellt werden Frauen aus verschiedenen Jahrhunderten, die sich dem herrschenden Zeitgeist widersetzen und in einer von Männern dominierten Berufswelt ihren Platz suchten und fanden. Es waren aufmüpfige, unerschrockene und gebildete, aber heute nahezu unbekannte Frauen. Sie verdienen es jedoch, dass man an sie erinnert. Dabei werden die Themen Bildung, Arbeit, Religion, Kultur und Kunst beleuchtet. Lassen Sie sich mitnehmen in historische und aktuelle Lebenswelten einer Stadt. Ein Vortrag nicht nur für Frauen...!
Diese Veranstaltung kann auch mit der vhsCard besucht werden.

1 Veranstaltung 2 UE 7,00 €	14H111030S
Mo, 19.01.15 19:00 - 20:20 Uhr vhs, Langenstr. 23 Birgit Ott	

STIMMTRAINING FÜR GÄSTEFÜHRER UND ANDERE SPRECHBERUFE

Sie erlernen den bewussten Umgang mit der eigenen Stimme, den differenzierten Einsatz Ihrer stimmlichen Möglichkeiten, das Erkennen von „Alarmsignalen“ und Möglichkeiten der Bewältigung von stimmlichen Belastungssituationen. Aus den erarbeiteten Inhalten entsteht ein individuelles Trainingsprogramm für das häusliche Üben. Langwierige Ausfallzeiten aufgrund von Heiserkeit, Aphonie oder organischen Veränderungen, die auf falschem Stimmgebrauch basieren, können verhindert oder deutlich reduziert werden.

Inhaltliche Schwerpunkte:

- Theorie der Stimmgebung, Stimmhygiene
- Atmung und Stimme
- richtige Tonlage, Auffinden der individuellen Indifferenztonlage
- Artikulation
- Stimmkräftigung, individuelle Arbeit an der Stimme

In den Seminaren folgen einer kurzen theoretischen Einleitung Übungen zur Wahrnehmung und individuelles Training. Im letzten Seminar wenden Sie das erworbene Wissen in einer praktischen Situation an.

6 Veranstaltungen 12 UE 54,00 €	14H50015
Mo, 23.02.15 - 30.03.15 16:15 - 17:45 Uhr vhs, Langenstr. 23 Michael Klose	

FÜR IHRE TÄGLICHE PRAXIS

SOCIAL MEDIA IN KLEINEREN UNTERNEHMEN

NEU Mittlerweile können Hotels, Restaurants, Frisöre und auch die Fleischerei um die Ecke auf Facebook „geliked“ werden. Doch was bringt der Einsatz von Social Media kleineren Unternehmen, lassen sich Nutzer durch Soziale Netzwerke zur Buchung oder zum Kauf animieren, wie funktioniert effektive Kundenbindung im Internet und wie reagiere ich am besten auf negative Meinungen? Auf diese und andere Fragen gibt das Seminar Antworten. Angesprochen werden ebenso Risiken der Nutzung Sozialer Netzwerke für Unternehmen und Kniffe für die eigene Social-Media-Strategie.

1 Veranstaltung 4 UE 19,50 €	14H51231
Mo, 10.11.14 17:00 - 20:00 Uhr vhs, Langenstr. 23 Oliver Weidlich	

TIPP

Alle KiT-Seminare sind auf Anfrage zu Ihrem Wunschtermin bzw. als Inhouse-Schulungen buchbar. Anfragen unter Telefon 03581 42098-28.

Lassen Sie sich vor Beginn der Kurse von uns beraten, wie Sie die Bildungsprämie als finanzielle Fördermöglichkeit für Ihre Fortbildung einsetzen können. Informationen unter Telefon 03581 42098-26.