

Vorbereitungsarbeiten und Garmethoden	141	2.3 Lagerung von Kartoffeln	203
1 Vorbereiten von Lebensmitteln	142	3 Pflanzliche Gerichte	204
1.1 Allgemeine Vorbereitungsarbeiten	142	3.1 Salate	204
1.2 Schneidearten	143	3.2 Gemüsegerichte	207
2 Garmethoden	145	3.3 Kartoffelgerichte	210
2.1 Klassische Garmethoden	145		
2.2 Vollendende Garmethoden	149	Das Restaurant vorbereiten und pflegen LF 4	217
2.3 Kombinierte Garmethoden	151	Einrichtung und Ausstattung	218
3 Konservierung von Lebensmitteln	152	1 Tische und Stühle	219
Unsere Ernährung	156	2 Tisch- und Tafelwäsche	220
1 Inhaltsstoffe der Nahrung	157	2.1 Die wichtigsten Wäschestücke in einem gastronomischen Betrieb	221
1.1 Bestandteile der Nahrung	157	2.2 Wäschepflege und Wäschetausch	221
1.2 Nährstoffe und ihre Aufgaben	158	3 Geschirr, Besteck und Serviergegenstände	223
2 Energie- und Nährstoffbedarf	159	3.1 Geschirr	223
2.1 Wozu benötigen wir Energie?	159	3.2 Bestecke und Spezialbestecke	224
2.2 Wie deckt man den Energiebedarf optimal?	160	4 Gläser	231
3 Kohlenhydrate	162	Vor dem Service	234
3.1 Bauplan	163	1 Tischdecken	235
3.2 Bedeutung für den Körper	164	1.1 Reinigen und Ausrichten der Tische	235
3.3 Bedeutung für die Küche	165	1.2 Auflegen der Tischwäsche	235
4 Fette	167	1.3 Eindecken der Platzteller	236
4.1 Bauplan	167	1.4 Servietten brechen	237
4.2 Bedeutung für den Körper	168	1.5 Auflegen der Gedecke	239
4.3 Bedeutung für die Küche	169	1.6 Anordnung der Gläser	241
5 Eiweißstoffe (Proteine)	171	1.7 Platzieren der Tischdekoration und der Menagen	243
5.1 Bauplan	171	1.8 Stühle zurückdrehen	243
5.2 Bedeutung für den Körper	171	2 Eindecken und Servieren der Speisenfolge	243
5.3 Bedeutung für die Küche	172	3 Frühstück	245
6 Wasser	173	3.1 Frühstücksgedecke	245
6.1 Bedeutung für den Körper	173	3.2 Frühstücksbuffet	246
6.2 Bedeutung für die Küche	174	4 Arbeiten vor Servicebeginn	248
7 Vitamine und Mineralstoffe	175	4.1 Mise en place	248
7.1 Vitamine	175	4.2 Servicebesprechung (Servicemeeting, Briefing)	250
7.2 Mineralstoffe	178		
7.3 Umgang mit Vitaminen und Mineralstoffen	180	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen LF 5	253
Speiseöle und Speisefette	182	Umgang mit dem Gast	254
1 Bedeutung für die Ernährung	183	1 Unsere Gäste	255
2 Öle und Fette	183	1.1 Gästebedürfnisse	255
2.1 Speiseöle	183	1.2 Zielgruppen	258
2.2 Speisefette und Speisefettmischungen	184	1.3 Gästetypen	262
3 Einkauf und Lagerung	185	Servicearten	264
Eier und Eiprodukte	186	1 Selbstbedienung	265
1 Eier und Eiprodukte	187	1.1 Counterservice	265
1.1 Bedeutung für die Ernährung	187	1.2 Onlineservice	266
1.2 Einkauf von Eiern	188	1.3 Freeline-Service	267
1.3 Lagerung von Eiern	190	1.4 Free-flow-Service und Fresh-flow-Service	267
2 Eiergerichte	191	2 Vollservice (Service mit Bedienung)	269
Gemüse und Kartoffeln	193	Grundlagen des Servierens	270
1 Gemüse	194	1 Grundlegende Serviceregeln	271
1.1 Bedeutung für die Ernährung	194	1.1 Allgemeine Serviceregeln	271
1.2 Einkauf von Gemüse	195	1.2 Reihenfolge beim Einsetzen	272
1.3 Lagerung von Gemüse	195	1.3 Service links oder rechts vom Gast	273
1.4 Gemüsearten	196	1.4 Ausheben	273
2 Kartoffeln	202		
2.1 Bedeutung für die Ernährung	202		
2.2 Einkauf von Kartoffeln	203		

1.5	Abräumen der Tische	274	3.3	Gästekartei	358
2	Grundlegende Tragetechniken	275	3.4	Beschwerdemanagement	360
2.1	Tragen von Schlitten	275	4	Gästeabreise	362
2.2	Tragen von Tellern	276	4.1	Vorbereitungsarbeiten für die Gästeabreise	362
2.3	Tragen von Platten	277	4.2	Check-out	363
2.4	Tragen von Gläsern	277	5	Gästerechnung	364
2.5	Handhabung von Vorlegern	278	5.1	Erfassen der Leistungen	364
3	Getränkesservice	279	5.2	Zuteilung der Leistungen nach Steuergruppen	365
3.1	Mise en place für den Getränkesservice	279	5.3	Preisangabenverordnung	366
3.2	Ablauf des Getränkesservices	279	5.4	Erstellen einer korrekten Gästerechnung	366
4	Von der Reservierung bis zur Verabschiedung	280	5.5	Zahlungsarten	367
4.1	Reservierung (Tischbestellung)	280			
4.2	Begrüßung des Gastes	281	Dienstleistungen und Angebote verkaufen	LF 7	371
4.3	Platzierung des Gastes	282	Von der Anfrage zur Reservierung		372
4.4	Präsentation der Speisen- und Getränkekarten	282	1	Wie Gäste auf ein Hotel aufmerksam werden	373
4.5	Verkaufsgespräch (Aktiver Verkauf)	283	2	Vertriebskanäle	374
4.6	Aufnahme der Bestellung	285	2.1	Verkauf in Reisebüros	374
4.7	Service von Speisen und Getränken	287	2.2	Onlinevertrieb	375
4.8	Präsentieren und Kassieren der Rechnung	288	2.3	Verkauf auf Messen	376
4.9	Verabschiedung des Gastes	288	3	Anfrage	377
4.10	Richtiges Verhalten bei Beschwerden (Reklamationen)	289	3.1	Telefonische Anfrage	378
4.11	Verkaufsfördernde Maßnahmen	290	3.2	Schriftliche Anfrage	379
			3.3	Zimmerausstattung und Hotelklassifizierung	380
Alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke, Bier, Wein		293	4	Angebot	381
1	Kaltgetränke	294	4.1	Regeln zum Formulieren von Angeboten	383
1.1	Wässer	294	4.2	Follow-up	384
1.2	Frucht- und Gemüsegetränke	298	5	Reservierung	385
1.3	Erfrischungsgetränke	303	5.1	Beherbergungsvertrag	385
1.4	Milch und Milchmischgetränke	307	5.2	Ablauf einer Reservierung	386
2	Heißgetränke	310	5.3	Reservierungsbestätigung	387
2.1	Kaffee	310	5.4	Deposit(-zahlung)	389
2.2	Kakao	318	5.5	Sorno einer Reservierung	389
2.3	Tee	322	5.6	Absage	389
3	Bier	328			
4	Wein	329	Preisgestaltung		392
			1	Wie kommt ein Hotelzimmer zu seinem Preis?	393
Am Empfang arbeiten	LF 6	333	1.1	Nachfrage	393
Der Empfang – dein Arbeitsplatz		334	1.2	Wettbewerb	394
1	Der Empfangsbereich	335	1.3	Kosten	394
1.1	Aufbau und Ausstattung des Empfangsbereiches	336	1.4	Preispolitische Strategien	396
1.2	Frontoffice – Backoffice	336	2	Revenue Management	397
2	Arbeiten am Empfang	338			
2.1	Organisationsmittel	338	Im Housekeeping arbeiten	LF 8	401
2.2	Frontoffice-Software	340	Das 1x1 der Reinigung		402
2.3	Nachhaltigkeit im Frontoffice	341	1	Reinigungsablauf und Reinigungssystematik	403
2.4	Schichtübergabe	341	1.1	Reinigungsablauf	403
2.5	Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	343	1.2	Reinigungssystematik	407
Gästebetreuung am Empfang		346	2	Reinigungsmittel	409
1	Der persönliche Kontakt mit den Gästen	347	2.1	pH-Wert	409
2	Gästeanreise	348	2.2	Tenside – die waschaktiven Substanzen	410
2.1	Vorbereitungsarbeiten vor der Gästeanreise	348	2.3	Sinner'scher Kreis	411
2.2	Check-in	348	2.4	Dosierung von Reinigungsmitteln	411
2.3	Rechtliche Bestimmungen bei der Beherbergung von Gästen	353	2.5	Sicherer Umgang mit Reinigungsmitteln	412
3	Gästebetreuung	354	3	Arbeitsmittel	413
3.1	Gästeinformation	355	3.1	Reinigungstücher	413
3.2	Dienstleistungen, die den Aufenthalt des Gastes betreffen	357	3.2	Schwämme	414
			3.3	Wischsystem	414

3.4	Bürsten	415	Erstellung eines Marketingkonzeptes		453
3.5	Fensterwischer	415	1	Vision und Leitbild des Unternehmens	454
3.6	Reinigungsmaschinen	415	1.1	Vision	454
Aufgaben der Housekeeping-Abteilung		418	1.2	Unternehmensleitbild	455
1	Reinigung von Böden	419	1.3	Corporate Identity	455
1.1	Kehren	419	2	Erhebung des Istzustandes – die Istanalyse	456
1.2	Saugen	420	2.1	Gästestruktur	457
1.3	Wischen	420	2.2	Betrieb	460
1.4	Bodenbeläge und ihre Reinigung	422	2.3	Mitbewerber	461
2	Reinigung von Ausstattung und Einrichtung	423	2.4	Chancen und Risiken	462
2.1	Tägliche Reinigung der Ausstattung	423	3	Marketingziele	462
2.2	Reinigung von Wänden	425	3.1	Richtiges Formulieren von Zielen	462
2.3	Fensterreinigung	425	3.2	Beispiele für Zielformulierungen eines Tourismusbetriebes	463
3	Reinigung von Gästezimmern	426	4	Marketingstrategie	464
3.1	Ausstattung und Gestaltung von Gästezimmern	426	4.1	Marktwahlstrategie	465
3.2	Beispiele für Reinigungsabläufe	429	4.2	Gästezielgruppen	465
4	Wäsche/Textilien im Hotel	431	5	Marketingmix – Marketinginstrumente	466
4.1	Fasern	432	5.1	Produkt- und Leistungspolitik	466
4.2	Waschmittel für Textilien	433	5.2	Preispolitik	468
4.3	Textilpflegekennzeichnung/Waschzeichen	434	5.3	Distributionspolitik	469
4.4	Wäschekreislauf	435	5.4	Kommunikationspolitik	470
4.5	Qualitätskontrolle der Wäsche	436	6	Erfolgskontrolle	474
4.6	Wäscheservice für Gäste	437	Online-Marketing		477
5	Qualitätskontrolle und Checklisten	437	1	Das Internet als Marketinginstrument	478
5.1	Standards in den Gästezimmern	437	1.1	Website	478
5.2	Zimmercheck	438	1.2	Teilbereiche des Online-Marketings	478
Mitarbeitergesundheit		440	2	Performance-Marketing	479
1	Arbeitsergonomie	441	2.1	Suchmaschinenmarketing	479
1.1	Arbeitshöhe und Arbeitsbreite	441	2.2	Affiliate-Marketing	480
1.2	Arbeitshaltung	442	2.3	Display-Advertising	480
2	Arbeitskleidung	443	3	Content-Marketing	481
3	Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	444	Frontoffice-Fachausdrücke Stichwortverzeichnis Literaturverzeichnis Bildnachweis		
3.1	Schutzhandschuhe	444			
3.2	Schutzbrille	445			
3.3	Atemschutzmaske	445			
Marketingpläne erarbeiten		LF 9			
Marketingpläne erarbeiten		447			
Einführung in das Marketing		448			
1	Was ist Marketing?	449			
2	Grundlegende Aufgaben des Marketings	450			
2.1	Marketing-Management	450			
2.2	Marketingplan	451			