

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 Gedeckte	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		
Speiseöle und Speisefette	182	Gastbezogenen Service im Restaurant	
1 Bedeutung für die Ernährung	183	durchführen LF 5	253
2 Öle und Fette	183	Umgang mit dem Gast	254
2.1 Speiseöle	183	1 Unsere Gäste	255
2.2 Speisefette und Speisefettmischungen	184	1.1 Gästebedürfnisse	255
3 Einkauf und Lagerung	185	1.2 Zielgruppen	258
Eier und Eiprodukte	186	1.3 Gästetypen	262
1 Eier und Eiprodukte	187	Servicearten	264
1.1 Bedeutung für die Ernährung	187	1 Selbstbedienung	265
1.2 Einkauf von Eiern	188	1.1 Counterservice	265
1.3 Lagerung von Eiern	190	1.2 Onlineservice	266
2 Eiergerichte	191	1.3 Freeline-Service	267
Gemüse und Kartoffeln	193	1.4 Free-flow-Service und Fresh-flow-Service	267
1 Gemüse	194	2 Vollservice (Service mit Bedienung)	269
1.1 Bedeutung für die Ernährung	194	Grundlagen des Servierens	270
1.2 Einkauf von Gemüse	195	1 Grundlegende Serviceregeln	271
1.3 Lagerung von Gemüse	195	1.1 Allgemeine Serviceregeln	271
1.4 Gemüsearten	196	1.2 Reihenfolge beim Einsetzen	272
2 Kartoffeln	202	1.3 Service links oder rechts vom Gast	273
2.1 Bedeutung für die Ernährung	202	1.4 Ausheben	273
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	Getränkесervice	279	5.2	Zuteilung der Leistungen nach Steuergruppen	365	
3.1	Mise en place für den Getränkесervice	279	5.3	Preisangabenverordnung	366	
3.2	Ablauf des Getränkесervices	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	
4.3	Platzierung des Gastes	282			371	
4.4	Präsentation der Speisen- und Getränkekarten	282		Von der Anfrage zur Reservierung	372	
4.5	Verkaufsgespräch (Aktiver Verkauf)	283	1	Wie Gäste auf ein Hotel aufmerksam werden	373	
4.6	Aufnahme der Bestellung	285	2	Vertriebskanäle	374	
4.7	Service von Speisen und Getränken	287	2.1	Verkauf in Reisebüros	374	
4.8	Präsentieren und Kassieren der Rechnung	288	2.2	Onlinevertrieb	375	
4.9	Verabschiedung des Gastes	288	2.3	Verkauf auf Messen	376	
4.10	Richtiges Verhalten bei Beschwerden (Reklamationen)	289	3	Anfrage	377	
4.11	Verkaufsfördernde Maßnahmen	290	3.1	Telefonische Anfrage	378	
	Alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke, Bier, Wein	293	3.2	Schriftliche Anfrage	379	
1	Kaltgetränke	294	3.3	Zimmerausstattung und Hotelklassifizierung	380	
1.1	Wässer	294	4	Angebot	381	
1.2	Frucht- und Gemüsegetränke	298	4.1	Regeln zum Formulieren von Angeboten	383	
1.3	Erfrischungsgetränke	303	4.2	Follow-up	384	
1.4	Milch und Milchmischgetränke	307	5	Reservierung	385	
2	Heißgetränke	310	5.1	Beherbergungsvertrag	385	
2.1	Kaffee	310	5.2	Ablauf einer Reservierung	386	
2.2	Kakao	318	5.3	Reservierungsbestätigung	387	
2.3	Tee	322	5.4	Deposit(-zahlung)	389	
3	Bier	328	5.5	Storno einer Reservierung	389	
4	Wein	329	5.6	Absage	389	
	Preisgestaltung				392	
	Am Empfang arbeiten	LF 6				
	Der Empfang – dein Arbeitsplatz		333	1	Wie kommt ein Hotelzimmer zu seinem Preis?	393
1	Der Empfangsbereich	334	1.1	Nachfrage	393	
1.1	Aufbau und Ausstattung des Empfangsbereiches	335	1.2	Wettbewerb	394	
1.2	Frontoffice – Backoffice	336	1.3	Kosten	394	
2	Arbeiten am Empfang	336	1.4	Preispolitische Strategien	396	
2.1	Organisationsmittel	338	2	Revenue Management	397	
2.2	Frontoffice-Software	340				
2.3	Nachhaltigkeit im Frontoffice	341				
2.4	Schichtübergabe	341				
2.5	Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	343				
	Gästebetreuung am Empfang		346			
1	Der persönliche Kontakt mit den Gästen	347	1	Im Housekeeping arbeiten	LF 8	
2	Gästeanreise	348	1.1	Das 1x1 der Reinigung	401	
2.1	Vorbereitungsarbeiten vor der Gästeanreise	348	1.2			
2.2	Check-in	348	1.3			
2.3	Rechtliche Bestimmungen bei der Beherbergung von Gästen	353	1.4			
3	Gästebetreuung	354	2			
3.1	Gästeinformation	355	2.1			
3.2	Dienstleistungen, die den Aufenthalt des Gastes betreffen	357	2.2			
			2.3			
			2.4			
			2.5			
			3			
			3.1			
			3.2			
			3.3			

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	
3	Reinigung von Gästezimmern	426	Tourismusbetriebes	463
3.1	Ausstattung und Gestaltung von Gästezimmern	426	4 Marketingstrategie	464
3.2	Beispiele für Reinigungsabläufe	429	4.1 Marktwahlstrategie	465
4	Wäsche/Textilien im Hotel	431	4.2 Gästezielgruppen	465
4.1	Fasern	432	5 Marketingmix – Marketinginstrumente	466
4.2	Waschmittel für Textilien	433	5.1 Produkt- und Leistungspolitik	466
4.3	Textilpflegekennzeichnung/Waschzeichen	434	5.2 Preispolitik	468
4.4	Wäschekreislauf	435	5.3 Distributionspolitik	469
4.5	Qualitätskontrolle der Wäsche	436	5.4 Kommunikationspolitik	470
4.6	Wäscheservice für Gäste	437	6 Erfolgskontrolle	474
5	Qualitätskontrolle und Checklisten	437	Online-Marketing	477
5.1	Standards in den Gästezimmern	437	1 Das Internet als Marketinginstrument	478
5.2	Zimmercheck	438	1.1 Website	478
Mitarbeitergesundheit		440	1.2 Teilbereiche des Online-Marketings	478
1	Arbeitsergonomie	441	2 Performance-Marketing	479
1.1	Arbeitshöhe und Arbeitsbreite	441	2.1 Suchmaschinenmarketing	479
1.2	Arbeitshaltung	442	2.2 Affiliate-Marketing	480
2	Arbeitskleidung	443	2.3 Display-Advertising	480
3	Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	444	3 Content-Marketing	481
3.1	Schutzhandschuhe	444		
3.2	Schutzbrille	445	Frontoffice-Fachausdrücke	485
3.3	Atemschutzmaske	445	Stichwortverzeichnis	489
			Literaturverzeichnis	496
			Bildnachweis	496
Marketingpläne erarbeiten LF 9		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		