

Inhaltsverzeichnis

Lerninhalt 1

Einleitung

1 Grundlagen, Einordnung und Gegenstand der Systemgastronomie

1.1	Begriff „Systemgastronomie“	3
1.2	Entwicklung in Deutschland	4
1.3	Erfolgsfaktoren	6
1.4	Standardisierung	8
1.4.1	Bestimmung des Begriffs „Standard“	9
1.4.2	Bedeutung eines Standards für den Gast	9
1.4.3	Bedeutung eines Standards für den Gastronomen	9
1.4.4	Arten der Standardisierung (Standardisierungsgrade)	10
1.4.5	Kennzeichen eines standardisierten Konzeptes	11
1.4.6	Erstellen eines Handbuchs	13
1.5	Konzepte, Segmente, Unternehmen am Markt	15
1.5.1	Fastfood-Systemgastronomie	16
1.5.2	Verkehrs- und Messergastronomie	17
1.5.3	Handelsgastronomie	18
1.5.4	Freizeitgastronomie	19
1.5.5	Fullservicegastronomie	19
1.5.6	Systemgastronomie und Individualgastronomie – Zusammenwachsen und Annäherung	20
1.6	Verkaufsprogramme – Produkt- und Sortimentsorientierung	21
1.7	Verkaufssysteme – Servicepolitik	21
1.8	Vertragspartner – Verträge	22

2 Funktionen und Aufgaben der Zentrale und der Betriebsstellen

2.1	Aufbauorganisation	25
2.1.1	Organisationsstrukturen	26
2.1.2	Zusammenarbeit zwischen Zentrale und Betriebsstelle	27
2.2	Ablauforganisation	29
2.2.1	Arbeitsabläufe planen und organisieren	30
2.2.2	Information und Kommunikation	31

3 Expansion durch Multiplikation und Qualitätssicherung

3.1	Filial- und Franchise-System	33
3.1.1	Filial-System	33
3.1.2	Franchise-System	39
3.1.3	Vergleich Filial-/Franchise-System und Einzelunternehmen	44
3.1.4	Andere Kooperations-systeme in der Gastronomie	44
3.2	Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung	46
3.2.1	Interne Instrumente	46
3.2.2	Externe Instrumente	52

4 Produkte – Grundlagen

4.1	Fleisch – Fisch – Geflügel	56
4.1.1	Allgemeines – Schlachtfleisch	56
4.1.2	Schweinefleisch und -produkte	57
4.1.3	Rindfleisch und -produkte	59
4.1.4	Kalbfleisch und -produkte	62
4.1.5	Lammfleisch und -produkte	64
4.1.6	Fisch und -erzeugnisse	65
4.1.7	Geflügelfleisch	71
4.2	Pflanzliche Produkte – Kalte Soßen	73
4.2.1	Gemüse	73
4.2.2	Hülsenfrüchte	78
4.2.3	Pilze	79
4.2.4	Kalte Soßen	80

4.3	Alkoholfreie Getränke	81
4.3.1	Bedeutung der AfG-Getränke	81
4.3.2	Wässer	82
4.3.3	Limonaden	82
4.3.4	Säfte, Sport-, Energy- und Wellness-Drinks	83
4.3.5	Kaffee und Kaffeespezialitäten	84
4.3.6	Trends	84
4.4	Wein – Bier	85
4.4.1	Wein	85
4.4.2	Bier	92
4.5	Mischgetränke	98
4.5.1	Barkonzepte	98
4.5.2	Barkeeper	99
4.5.3	Cocktails	99
4.6	Menükunde/Sortimentsgestaltung	100
4.6.1	Klassische Menükunde	101
4.6.2	Moderne Speisenfolge	101
4.6.3	Sortimentsgestaltung	102
4.7	Convenience-Food	111
4.7.1	Definition	111
4.7.2	Verwendung: Vergleich Klassische Gastronomie – Systemgastronomie	112
4.7.3	Convenience-Grade	116
4.7.4	Konservierung	117

5 Housekeeping

5.1	Organisation und Mitarbeiter	121
5.1.1	Organisationsstrukturen	121
5.1.2	Mitarbeiter	122
5.1.3	Zuständigkeitsbereiche	123
5.1.4	Räumliche Gliederung	123
5.2	Management	125
5.2.1	Verantwortung	125
5.2.2	Planung	126
5.2.3	Arbeitsprogramme	126
5.2.4	Kontrollen	127
5.2.5	Serviceleistungen	127
5.3	Reinigung und Pflege	128
5.3.1	Werkstoffe	128
5.3.2	Reinigungs- und Pflegemittel	128

5.3.3	Reinigungsgeräte	129
5.4	Versorgen der Räume	130
5.4.1	Gästezimmer	130
5.4.2	Gasträume	131
6	Marketing	132
6.1	Gastorientierte Unternehmensführung	135
6.1.1	Unternehmensziele	138
6.1.2	Grundsatzplanung	139
6.1.3	Unternehmensphilosophie	147
6.2	Marktforschung	149
6.2.1	Erhebungsarten	151
6.2.2	Erhebungsmethoden	153
6.2.3	Marktsegmentierung	162
6.3	Marketingziele	175
6.4	Marketingstrategien	177
6.5	Marketinginstrumente	182
6.5.1	Distributionspolitik	184
6.5.2	Produktpolitik	185
6.5.3	Preispolitik	194
6.5.4	Kommunikationspolitik	206
6.6	Marketingplanung	226
6.6.1	Bankettveranstaltungen	228
6.6.2	Eventmarketing	231
6.7	Produktpräsentation	235
6.7.1	Serviceformen	236
6.7.2	Angebotsgestaltung	238
6.7.3	Präsentationsrichtlinien	242
6.8	Umgang mit Gästen – Beratung und Verkauf	244
6.8.1	Erfolgreich beraten und verkaufen	245
6.8.2	Beratungs- und Verkaufsgespräche führen	247
6.8.3	Beratungs- und Verkaufsgespräche nachbereiten	249
6.9	Beschwerdemanagement	250
6.10	Betriebswirtschaftliche Bewertung	255

Lerninhalt 2

1	Personalplanung und -beschaffung	261
1.1	Personalmarketing	261
1.2	Personalplanung	263
1.2.1	Quantitative Personalbedarfsplanung	263
1.2.2	Qualitative Personalbedarfsplanung	264
1.3	Personalbeschaffung	265
1.3.1	Personalanwerbung	266
1.3.2	Personalauswahl	269
1.3.3	Testverfahren	269
1.3.4	Vorstellungsgespräch	270
2	Managementaufgabe „Personalführung“	271
2.1	Personalführung	271
2.2	Führungsaufgaben	271
2.3	Führungskonzeptionen	273
2.3.1	Führungsprinzipien – Führungsstile	274
2.3.2	Führungstechniken	276
2.3.3	Führungsmodelle	278
3	Personalbetreuung und -schulung	280
3.1	Motivationsanregungen	281
3.2	Personalgespräche	283
3.3	Motivationsgespräche	283
3.4	Personalerfolgsbeteiligung	284
3.5	Personalintegration	285

4	Personal- und Leistungsbeurteilung	287
4.1	Vorteile einer regelmäßigen Beurteilung	287
4.2	Termine für die Beurteilung von Mitarbeitern	287
4.3	Formen der Mitarbeiterbeurteilung	287
4.4	Beurteilungsgrundsätze	289
4.5	Beurteilungsgespräch	289
4.6	Arbeitszeugnis	290
5	Personalentwicklung	292
5.1	Träger	292
5.2	Eignungspotenzial und Entwicklungsbedürfnisse der Mitarbeiter	293
5.2.1	Personalakte	293
5.2.2	Personalstammkartei/-datei	294
5.2.3	Personalentwicklungskartei/-datei	294
5.3	Methoden der Qualifizierung	294
5.4	Kontrolle	295
6	Personalverwaltung und -einsatzplanung	296
6.1	Datenerfassung	296
6.1.1	Grundregeln des Lohnwesens	296
6.1.2	Beschäftigungsarten	297
6.1.3	Arbeitsvertrag	301
6.1.4	Einstellungsunterlagen	301
6.1.5	Beendigung des Arbeitsverhältnisses	302
6.1.6	Arbeitsentgelt	303
6.1.7	Verwaltung der Personaldaten	304
6.2	Personaleinsatzplanung	305

VI