

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	13
Danksagung	14
1. Fachwirt/in im Gastgewerbe	15
1.1 Arbeitsgebiete und Aufgaben	15
1.2 Fortbildungsinhalte	16
1.3 Fortbildungsdauer	17
1.4 Prüfungszulassungsvoraussetzungen	17
1.5 Prüfungsdurchführung und Abschluss	17
2. Gästeorientierung und Marketing	18
2.1 Gäste gewinnen, betreuen und zufrieden stellen	18
2.1.1 Gasterorientierung	18
2.1.1.1 Gästetypen	18
2.1.1.1.1 Stammgäste	18
2.1.1.1.2 Geschäftsleute	18
2.1.1.1.3 Ausländische Gäste	18
2.1.1.1.4 Passanten	18
2.1.1.1.5 Kinder	18
2.1.1.1.6 Behinderte	19
2.1.1.1.7 Senioren	19
2.1.1.1.8 Einzelgäste	19
2.1.1.1.9 Gourmets	19
2.1.1.1.10 Weibliche Gäste	19
2.1.1.1.11 Raucher	19
2.1.1.1.12 Gäste mit Hunden	19
2.1.1.2 Besondere psychologische Typen	20
2.1.1.3 DIE ANWENDUNG DER MENSCHENKENNTNIS	25
2.1.1.4 Erfolgreiche Gästebetreuung	26
2.1.1.4.1 Äußeres Erscheinungsbild	26
2.1.1.4.2 Begrüßung	26
2.1.1.4.3 Ansprache des Gastes	26
2.1.1.5 Einsatz von Sprache und Gestik	26
2.1.1.6 Verkaufshemmende Eigenschaften	27
2.1.2 Befragen Sie Ihre Gäste - die effiziente Befragung	27

2.2 Marketing gezielt anwenden und auswerten können	30
2.2.1 Einführung in die Grundlagen	30
2.2.1.1 Rahmenbedingungen	31
2.2.1.2 Hotelmarkt Deutschland	32
2.2.1.3 Eigenheiten des Gastronomiemarktes	36
2.2.1.4 Unternehmensleitung und Management	36
2.2.1.5 Leitbild	38
2.2.1.6 Corporate Identity	38
2.2.1.7 Qualitätsmanagement	39
2.2.2 Marktforschung	41
2.2.2.1 Standortanalyse	43
2.2.2.2 Nachfrageanalyse	43
2.2.2.3 Angebotsanalyse	43
2.2.2.4 Konkurrenzanalyse	44
2.2.2.5 Stärken- und Schwächen-Analyse	45
2.2.3 Von der Analyse zum Konzept	47
2.2.4. Marketingkonzepte	47
2.2.4.1 Marketingziele	48
2.2.4.2 Marketingstrategien	49
2.2.4.3 Marketingplan	50
2.2.5 Marketinginstrumente	50
2.2.5.1 Leistungen	52
2.2.5.2 Preis	52
2.2.5.3 Verkaufswege	52
2.2.5.4 Öffentlichkeitsarbeit	53
2.2.5.5 Werbung	54
2.2.5.6 Verkaufsförderung	57
2.2.6. Kontrollmaßnahmen	58
3. Branchenbezogenes Management	59
3.1 Mitarbeiter führen und deren Potenzial fördern	59
3.1.1 Führung von Mitarbeitern	59
3.1.1.1 Wie verschaffe ich mir Respekt?	59
3.1.1.2 Auch Mitarbeiter sind Menschen	59
3.1.2 Förderung von Mitarbeitern	61
3.1.2.1 Förderprogramme als Instrument der strategieumsetzenden Personalentwicklung	61
3.1.2.2 Merkmale von Förderprogrammen	63
3.1.2.3 Arten und Zielgruppen von Förderprogrammen	64
3.1.2.4 Begriffsklärungen	68
3.1.2.4.1 Potenzial, Potenzialträger und Potenzialmessung	68

3.1.2.4.2 Schlüsselqualifikationen, Kernkompetenzen und Schlüsselkompetenzen	71
3.2 Warenwirtschaftssysteme effizient einsetzen	72
3.2.1 Begriff Warenwirtschaftssystem	72
3.2.2 Eigenschaften und Funktionen	72
3.2.3 Mögliche Bestandteile	73
3.2.4 Offenes, geschlossenes und integriertes Warenwirtschaftssystem	73
3.2.5 Unterschiede und Gemeinsamkeiten mit Enterprise Resource Planning-Systemen	74
3.2.6 Beispiel aus der Praxis	75
3.2.7 Kalkulation von Speisen und Getränken	75
3.3 Qualitätsmanagement aufgabenorientiert anwenden	79
3.3.1 Begriffserklärung	79
3.3.2 Einsatz	79
3.3.2 Qualitätsmanagementsysteme	82
3.3.2.1 EFQM und ISO 9001	82
3.3.2.2 Spezielle Modelle	82
3.3.2.3 Bewertung	83
3.3.2.4 Management	84
3.3.2.5 Bestandteile	84
3.3.2.6 Regelkreis des Qualitätsmanagements	84
3.3.2.7 Vom Unternehmer selbst veranlasste Kontrollmechanismen	85
3.3.2.8 Kontrollmechanismen, auf die sich der Unternehmer einstellen muss	87
3.3.2.9 Total Quality in der Systemgastronomie	88
3.3.2.10 ServiceQualität Deutschland	88
3.3.2.11 HOTREC	90
3.3.2.11.1 Basisqualität	91
3.3.2.11.2 Zweite Qualitätsstufe	91
3.3.2.11.3 Total Quality Management (TOM):	91
3.3.3 Reklamationsmanagement	92
3.3.3.1 Späte oder unberechtigte Beanstandungen	92
3.3.3.2 Das Verhalten bei drohender Eskalation	93
3.3.3.3 Einordnung des Beschwerdemanagements	95
3.3.3.4 Ziele des Beschwerdemanagements	96
3.3.3.5 Beschwerdemanagementkonzept	97
3.3.3.5.1 Rahmenfaktoren	98
3.3.3.5.2 Aufgabenbausteine	98
3.3.3.5.3 Direkter Beschwerdemanagementprozess	99

3.3.3.5.4 Indirekter Beschwerdemanagementprozess	99
3.3.3.5.5 Kritik am Begriff	100
3.4 Planen, Organisieren und Durchführen von Veranstaltungen	101
3.4.1 Einleitung	101
3.4.1.1 Aktionsbeispiele	101
3.4.2 Planung	102
3.4.3 Organisation	103
3.4.4 Checkliste (Durchführung)	104
3.4.5 Erfolgskontrolle	111
3.4.6 Veranstaltungen planen und durchführen mit Hilfe des Programmes BankettProfi	111
3.4.6.1 Beschreibung des Programms:	111
3.5 Mit Dienstleistungsanbietern, Institutionen und Organisationen zusammenarbeiten	114
3.5.1 Dienstleistungsanbieter	114
3.5.1.1 Reisebüro	114
3.5.1.2 Bus-/Reiseveranstalter	114
3.5.1.2.1 Einteilung von Reiseveranstaltern	115
3.5.1.3 Hotelvermittler	115
3.5.1.4 Personalleasing	115
3.5.1.5 Outsourcing	116
3.5.2 Institutionen	117
3.5.2.1 Arbeitskreis Gemeinschaftsverpflegung Köln e.V.	117
3.5.2.2 Bundesverband Schnellgastronomie und Imbissbetriebe e.V.	118
3.5.2.3 Bundesverband der Systemgastronomie e.V. (BdS)	118
3.5.2.4 Deutsche Barkeeper-Union e.V	118
3.5.2.5 Gastronomische Akademie Deutschlands e.V	119
3.5.2.6 Gewerkschaft Nahrung, Genuss und Gaststätten	119
3.5.2.7 Hoteldirektorenvereinigung Deutschland e.V.	120
3.5.2.8 Köche- Club	121
3.5.2.9 Leaders Club Deutschland	121
3.5.2.10 Meistervereinigung Gastronom e.V.	122
3.5.2.11 Netzwerk BBG	122
3.5.2.12 Sommelier-Union Deutschland e.V.	122
3.5.2.13 Verband der Köche Deutschlands	123
3.5.2.14 Verband der Serviermeister, Restaurant- und Hotelfachkräfte e.V.	125
3.5.3 Organisationen	125
3.5.3.1 Exkurs: Die Berliner Tafel	125

4. Branchenbezogenes Recht	127
4.1 Branchenspezifische Rechtsvorschriften berücksichtigen	127
4.1.1 Gaststättengesetz	127
4.1.1.1 Prüfungen durch zuständige Behörden	128
4.1.1.2 Außenbereich	128
4.1.1.3 Gastraum	128
4.1.1.4 Küche	129
4.1.1.5 Theke	129
4.1.1.6 Speisekarte/Preisaushang	129
4.1.1.7 Toilettenanlage	129
4.1.1.8 Personal	129
4.1.2 Konzession	130
4.1.2.1 Genehmigungsfreiheit	130
4.1.2.1 Ausschluss	130
4.1.2.2 Auflagen und Nachweise	131
4.1.2.3 Recht	132
4.1.2.4 Gebühren	132
4.1.2.5 Stellvertreter-Konzession	132
4.1.2.6 Gestattung	132
4.1.2.7 Realkonzession	133
4.1.2.8 Löschung der Konzession	133
4.1.3 Sperrzeitengesetz	134
4.1.3.1 Ursprung der Sperrzeiten	134
4.1.3.2 Entwicklung der Sperrzeiten in den Ländern	134
4.1.3.3. Auswirkungen der Änderung des Gaststättengesetzes	135
4.1.4 Hygienegesetze und -verordnungen	137
4.1.4.1 HACCP	137
4.1.4.1.1 Geschichte	137
4.1.4.1.2 HACCP in Deutschland	138
4.1.4.1.3 HACCP für Tiefkühlkost	138
4.1.4.2 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch	139
4.1.4.2.1 Umfang des LFGB	139
4.1.4.2.2 LMBG im Vergleich zum LFGB	140
4.1.5 Meldepflicht	140
4.1.5.1 Vollzug zur Meldepflicht:	140
4.1.6 Pfandrecht	141
4.1.6.1 Zechprellerei	141
3.1.6.1.1 Rechtliche Situation in Deutschland	141
4.1.6.2 Pfandnehmer	142
4.1.6.3 Pfändbare Gegenstände	142

4.1.6.4 Umgang mit dem Pfand	143
4.1.7 Fundsachen	143
4.1.7.1 Begriffserklärung	143
4.1.7.2 Umgang mit Fundsachen	143
4.1.8 Haftung	144
4.1.8.1 Haftung aus unerlaubter Handlung	144
4.1.8.2 Personalhaftung	144
4.1.8.3 Haftung für Beherbergungsbetriebe auch „Strenge Haftung“	145
4.1.8.3.1 Regelung des § 701 BGB	145
4.1.8.3.2 Haftungserweiterungen	145
4.1.8.3.3 Ausnahmen	146
4.1.8.3.4 Beschränkung der Haftung	146
4.1.9 UWG	147
4.1.9.1 Frühere Rechtslage	147
4.1.9.2 Derzeitige Rechtslage	148
4.1.9.3 Einfluss des europäischen Sekundärrechtes	151
4.1.9.4 Anspruchsberechtigte	152
4.1.9.5 Instanzenzug	153
4.1.9.6 Einigungsstelle zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten	153
4.1.10 Preisauszeichnungsgesetz	154
4.1.11 Gesetz zum Schutze der Jugend	156
4.1.11.1 Geschichte	156
4.1.11.2 Novelle 1. April 2003	157
4.1.11.3 Änderung zum 1. September 2007	159
4.1.11.4 Änderung zum 1. Juli 2008	159
4.1.11.5 Änderung zum 1. Januar 2009	159
4.1.11.6 Jugendschutz in der Öffentlichkeit	160
4.2 Verträge im Gastgewerbe kennen und abschließen können	162
4.2.1 Bewirtungsvertrag	162
4.2.2 Beherbergungsvertrag	163
4.2.3 Pacht- und Mietvertrag	165
4.2.3.1 Rechtsprechung zu Pachtverträgen	167
4.2.4 Leasingvertrag	168
4.2.5 Bierlieferungsvertrag	170
4.2.6 Automatenaufstellvertrag	171
4.2.7 Hotelbetriebsvertrag / Hotelmanagementvertrag	177
4.2.7.1 Hotelbetriebsverträge	177
4.2.7.2 Hotelmanagementvertrag / Gastronomiegeschäftsführervertrag	178

4.2.8 Franchisevertrag	178
4.3 Branchenbezogene Steuern, Abgaben und Versicherungen kennen	184
4.3.1 Steuern und Abgaben	184
4.3.2 Versicherungen	185
4.3.2.1 Berufsgenossenschaftliche Unfallversicherung	185
4.3.2.2 Die Haftpflichtversicherung	185
4.3.2.3. Die Betriebsversicherung	185
4.3.2.4 Die Betriebsunterbrechungsversicherung	186
4.3.2.5 Die private Unfallversicherung (Privat)	186
4.3.2.6 Die Lebensversicherung	186
5. Gastronomische Angebotsformen	187
5.1 Hotel- und Gaststättenbetriebe	187
5.1.1 Betriebsarten:	187
5.1.2 Die Betriebsarten und -typen des Hotel- und Gaststättengewerbes	188
5.1.3 Die einzelnen Betriebsarten der Hotellerie im Überblick	190
5.1.3.1 Hotel	190
5.1.3.2 Hotel Garni	191
5.1.3.3 Gasthof	191
5.1.3.4 Motel	191
5.1.3.5 Aparthotel	191
5.1.3.6 All-Suite-Hotel	191
5.1.3.7 Boardinghouse	192
5.1.3.8 Kurhotel	192
5.1.3.9 Kurheim	192
5.1.4 Einteilung der gastronomischen Betriebe	193
5.1.4.1 Bars und Vergnügungslokale	194
5.1.4.2 Cafés	194
5.1.4.3 Caterer	194
5.1.4.4 Discotheken und Tanzlokale	195
5.1.4.5 Eisdielen	195
5.1.4.6 Imbisshallen	195
5.1.4.7 Kantine	195
5.1.4.8 Schankwirtschaften	195
5.1.4.9 Trinkhallen	195
5.1.4.10 Restaurants	196
5.1.4.11 Die verschiedenen Restauranttypen	196
5.1.4.11.1 Spezialitätenrestaurant	196
5.1.4.11.2 Free flow-Restaurants	196

5.1.5 Weitere Unterscheidungsmerkmale in der Gastronomie	197
5.1.5.1 Versorgungsgastronomie	197
5.1.5.2 Erlebnisgastronomie	198
5.2 Systemgastronomie	199
5.2.1 Begriff	199
5.2.2. Gliederung	201
5.2.2.1 Quickservice	202
5.2.2.2 Full-Service	203
5.2.2.3 Freizeitgastronomie	205
5.2.2.4 Standortspezifische Systemgastronomie	206
5.2.3 Tätigkeiten	207
5.2.3.1 Was macht eigentlich ein Fachmann für Systemgastronomie?	207
5.2.3.2 Wo arbeitet ein Fachmann für Systemgastronomie?	207
5.3 Gemeinschaftsverpflegung/Catering	207
5.3.1 Geschäftsfelder	208
5.3.2 Partyservice	208
Stichwortverzeichnis	209
Abbildungsverzeichnis	211
Quellenverzeichnis	213