

## **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 Prüfungs durchführung und Abschluss	17
2. Gästeorientierung und Marketing	18
2.1 Gäste gewinnen, betreuen und zufrieden stellen	18
2.1.1 Gastorientierung	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

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

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

3.3.3.5.4 Indirekter Beschwerdemanagementprozess	99
3.3.3.5.5 Kritik am Begriff	100
<b>3.4 Planen, Organisieren und Durchführen von Veranstaltungen</b>	<b>101</b>
<b>3.4.1 Einleitung</b>	<b>101</b>
3.4.1.1 Aktionsbeispiele	101
<b>3.4.2 Planung</b>	<b>102</b>
<b>3.4.3 Organisation</b>	<b>103</b>
<b>3.4.4 Checkliste (Durchführung)</b>	<b>104</b>
<b>3.4.5 Erfolgskontrolle</b>	<b>111</b>
<b>3.4.6 Veranstaltungen planen und durchführen mit Hilfe des Programmes BankettProfi</b>	<b>111</b>
<b>3.4.6.1 Beschreibung des Programms:</b>	<b>111</b>
<b>3.5 Mit Dienstleistungsanbietern, Institutionen und Organisationen zusammenarbeiten</b>	<b>114</b>
<b>3.5.1 Dienstleistungsanbieter</b>	<b>114</b>
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
<b>3.5.2 Institutionen</b>	<b>117</b>
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
<b>3.5.3 Organisationen</b>	<b>125</b>
3.5.3.1 Exkurs: Die Berliner Tafel	125

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

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
3.1.11.5 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

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

<b>5.1.5 Weitere Unterscheidungsmerkmale in der Gastronomie</b>	<b>197</b>
5.1.5.1 Versorgungsgastronomie	197
5.1.5.2 Erlebnisgastronomie	198
<b>5.2 Systemgastronomie</b>	<b>199</b>
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
<b>5.3 Gemeinschaftsverpflegung/Catering</b>	<b>207</b>
5.3.1 Geschäftsfelder	208
5.3.2 Partyservice	208
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>209</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>211</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>213</b>