

<b>I Restaurantmanagement und Betriebsorganisation</b>			
	9	Vor dem Service	38
		1 Tisch- und Servierinventar	39
		1.1 Tische und Sessel	39
Tourismus, Hotellerie und Gastronomie	10	1.2 Tischwäsche	40
1 Tourismus	11	1.3 Tafelgeschirr	43
1.1 Arten des Tourismus	11	1.4 Besteck	45
1.2 Trends im Tourismus	11	1.5 Gläser	49
2 Gastronomiebetriebe	12	1.6 Sonstige Serviergegenstände	50
2.1 Restaurants und Gasthäuser	13	2 Mise en Place	55
2.2 Selbstbedienungsrestaurants	13	3 Tischoptik	56
2.3 Bars	13	3.1 Blumenarrangements	56
2.4 Kaffeehäuser	14	3.2 Kerzen	57
3 Systemgastronomiebetriebe	15	3.3 Servietten	57
4 Beherbergungsbetriebe	16	3.4 Sonstige Dekoration	61
4.1 Beherbergungsbetriebe ohne Verpflegung	16	4 Speisen-, Menü-, Buffetkarte	62
4.2 Beherbergungsbetriebe mit Verpflegung	16	5 Tischdecken	65
4.3 Weitere Unterscheidung der Betriebe	17		
4.4 Klassifizierung	17	Die Gäste	71
4.5 Besondere Auszeichnungen für Gastronomiebetriebe	18	1 Umgang mit dem Gast	72
4.6 Trends in der Gastronomie	20	2 Meine Gäste	73
5 Berufsbilder im Hotel- und Gastgewerbe	22	2.1 Gästegruppen	73
6 Personalmanagement	27	2.2 Gäste aus aller Welt	74
6.1 Personalbedarfsplanung	27	3 Professionelle Gästebetreuung	76
6.2 Personalbeschaffung	28	3.1 Reservierung	76
6.3 Personaleinsatzplanung – Dienstplan	28	3.2 Begrüßung der Gäste	76
6.4 Personalentwicklung	28	3.3 Platzierung der Gäste	77
6.5 Mitarbeiterführung	29	3.4 Beratung und Verkaufsförderung	77
		3.5 Aufnahme der Bestellung	78
Erfolgreich im Service	31	3.6 Service	79
1 Erfolg im Service	32	3.7 Richtiges Verhalten bei Reklamationen	79
1.1 Anforderungen an Servicemitarbeiter/innen	32	3.8 Rechnungslegung	80
1.2 Berufskleidung	32	3.9 Verabschiedung	80
1.3 Berufsausrüstung	33	4 Benehmen der Gäste bei Tisch	81
2 Hygienemaßnahmen im Service	34	4.1 Tischmanieren der Gäste	81
2.1 Persönliche Hygiene	35	4.2 Esskultur	82
2.2 Arbeitshygiene	35		
3 Sicher im Service – Unfallverhütung	35	Das Service	83
3.1 Grundregeln zur Unfallverhütung	36	1 Service: Die Grundsätze	84
3.2 Sicherheitsbestimmungen	36	2 Service: Das Training	85
		2.1 Teller tragen	85

2.2	Gläser tragen	87	Arbeiten beim Tisch des Gastes	134
2.3	Plateaus tragen	87	1 Tranchieren	135
2.4	Platten tragen	88	1.1 Geflügel	135
2.5	Mit dem Vorlegebesteck arbeiten	88	1.2 Bratenstücke	138
2.6	Abservieren	89	1.3 Tranchieren auf der Voiture	138
3	Die Servierarten	90	2 Filetieren	139
3.1	Das Einstellen	90	2.1 Fische	139
3.2	Das Anrichten auf dem Guéridon – englisches Service	91	2.2 Obst	140
3.3	Das Vorlegen – französisches Service	92	3 Marinieren	142
3.4	Das Einreichen	92	3.1 Salate	142
3.5	Sonstige Servierarten	92	3.2 Beef tartare	143
4	Das Etagenservice	93	4 Flambieren	144
5	Das Wiener-Kaffeehaus-Service	94	4.1 Fleisch und Krustentiere	145
6	Die Serviersysteme	97	4.2 Süßspeisen und Obst	146
7	Die Servicebesprechung	101	5 Käseservice	148
			Verkaufsfördernde Maßnahmen	151
	Das Service der Mahlzeiten des Tages	103	1 Das Verkaufsgespräch	152
1	Das Frühstück	104	2 Verkaufsfördernde Aktivitäten	154
1.1	Frühstücksarten	105		
1.2	Das Anrichten und Servieren von Frühstücksspeisen und -getränken	110	Veranstaltungsmanagement	156
2	Vormittagsjause, Gabelfrühstück und Brunch	112	1 Planen und Organisieren	157
3	Das Mittagessen	113	1.1 Veranstaltungstypen	157
3.1	Gedecke	113	1.2 Raumkapazitäten	158
3.2	Service der einzelnen Gänge	115	1.3 Inventar	158
3.3	Decken und Anrichten der einzelnen Gänge	116	1.4 Mitarbeiter/innen einer Bankettabteilung	159
4	Nachmittagsjause	119	1.5 Verkauf und Organisation von Veranstaltungen	160
5	Das Abendessen	120	1.6 Follow-up	164
			2 Die Angebotsformen	164
	Spezialgedecke	121	2.1 Das Bankett	164
1	Serviergegenstände und Spezialbestecke	122	2.2 Das Buffet	167
2	Schnecken	123	2.3 Der Stehempfang oder die Cocktailparty	169
3	Miesmuscheln	124	2.4 Tagungen, Seminare, Konferenzen	170
4	Austern	125	3 Outside-Catering	172
5	Kalte und warme Vorspeisengerichte „en coquille“	127	Bonieren und Abrechnen	174
6	Krebse	128	1 Kassen und Abrechnungssysteme	175
7	Hummer, Languste, Krabbe	129	1.1 Bonieren	175
8	Kaviar	130	1.2 Kassensysteme	177
9	Fondue	131	2 Die Gästerechnung	179

<b>II    Getränkekunde und Getränkeservice</b>	<b>185</b>		
Einteilung der Getränke	186	3.8    Weinservice	226
Ausschankanlagen	187	3.9    Weinbauland Österreich	230
Grundsätzliches zum Getränkeservice	188	3.10 Weinbauland Italien	246
		3.11 Weinbauland Frankreich	250
		3.12 Weitere Weinbauländer	253
<b>Alkoholfreie Getränke</b>	<b>190</b>	4    Schaumwein	258
1    Wasser	191	4.1    Champagner	258
1.1    Zusammensetzung von Wasser	191	4.2    Qualitätsschaumweine	261
1.2    Trinkwasserarten	191	4.3    Schaumweinservice	262
1.3    Service von Wasser	193	5    Aromatisierte Weine und Likörweine	263
2    Frucht-, Gemüse- und Erfrischungsgetränke	194	5.1    Aromatisierte Weine	263
2.1    Frucht- und Gemüsegetränke, Süßmost und Sirupe	194	5.2    Likörweine	264
2.2    Erfrischungsgetränke	194	6    Spirituosen	267
2.3    Service von Säften und Erfrischungsgetränken	195	6.1    Erzeugung	267
3    Milch und Kakao	197	6.2    Österreichische Qualitätsprodukte	268
3.1    Milch	197	6.3    Cognac und andere Weindestillate	268
3.2    Kakao	198	6.4    Whisk(e)y und andere Getreidedestillate	269
4    Kaffee	200	6.5    Obstdestillate und sonstige Destillate	270
4.1    Zubereitungsarten in der Gastronomie	201	6.6    Service von Destillaten	271
4.2    Kaffeegetränke	202	6.7    Liköre	273
5    Tee	204	<b>Die Bar</b>	<b>277</b>
5.1    Teearten	204	1    Barstock	278
5.2    Zubereitung und Service von Tee	205	1.1    Gliederung des Barstocks	278
		1.2    Eisarten in der Bar	278
<b>Alkoholische Getränke</b>	<b>208</b>	2    Barinventar	279
1    Alkohol und seine Wirkung	209	2.1    Bargeräte	279
2    Bier	210	2.2    Bargläser	282
2.1    Inhaltsstoffe	210	2.3    Barkunde	283
2.2    Herstellung	210	3    Arbeiten in der Bar	284
2.3    Bierarten und -spezialitäten	212	3.1    Mise en Place	284
2.4    Bierservice	213	3.2    Zubereitung von Bargetränken	284
3    Wein	215	4    Barservice	286
3.1    Weinbau	216	4.1    Servieren an der Theke	286
3.2    Weiß-, Rosé- und Rotweinerzeugung	217	4.2    Servieren am Tisch	286
3.3    Weinflaschenverschlüsse	220	5    Standardrezepte	287
3.4    Weinlagerung und Weinausschank	221	5.1    Pre-Dinner-Cocktails	287
3.5    Weinfachausdrücke und Degustationssprache	221	5.2    After-Dinner-Cocktails	288
3.6    Weinfehler	223	5.3    Champagner- oder Sektkocktails	288
3.7    Weindegustation	223	5.4    Fizzes	288
		5.5    Sours	289
		5.6    Pick-me-ups	289
		5.7    Fancy Drinks	289
		5.8    Non-Alcoholic Drinks	289

Korrespondierende Getränke	291	1.2 Weinkarte	298
1 Welches Getränk passt zu welchen Speisen?	292	1.3 Bierspezialitätenkarte	298
1.1 Welches Bier wozu?	292	1.4 Digestifkarte	299
1.2 Welcher Wein wozu?	292	1.5 Barkarte	299
1.3 Empfehlungsvorschläge von korrespondierenden Getränken	293	Fachausdrücke für das Service	300
		Stichwortverzeichnis	304
		Literaturverzeichnis	312
Getränkekarten	296	Bildnachweis	312
1 Getränkekarte	297		
1.1 Aperitifkarte	297		