

Inhaltsverzeichnis

Aufgaben in der Beschaffung wahrnehmen	7	Qualitätsmanagement	77
Warenwirtschaft	8	1 Was ist Qualität?	78
1 Aufgaben der Warenwirtschaft	9	2 Was ist Qualitätsmanagement?	79
2 Aufbau eines Warenwirtschaftssystems	10	3 Qualitätsmanagement-Systeme (QMS)	81
2.1 Was ist ein Warenwirtschaftssystem?	10	3.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess – das Grundprinzip des Qualitätsmanagements	81
2.2 Verwaltung der Stammdaten	11	3.2 Qualitätsmanagement-System nach EN ISO 9001	82
Inventur und Lagerkennzahlen	14	3.3 Total Quality Management (TQM)	84
1 Inventur	15	3.4 EFQM Excellence-Modell	85
2 Lagerkennzahlen	16	4 Qualitätssicherungssysteme	86
2.1 Lagerkennzahlen zur Überwachung und Optimierung der Lagerhaltung	16	4.1 Dokumentation eines QM-Systems	86
2.2 Lagerhaltungskosten	20	4.2 Instrumente der Qualitätssicherung	88
2.3 Lagerbestände optimieren	22	4.3 Qualitätssicherung im Betrieb	93
Beschaffungsprozesse	27	Im Marketing arbeiten	99
1 Beschaffungslogistik im Überblick	28	Der Gast im Mittelpunkt	100
2 Beschaffungsmarktforschung	28	1 Was ist Marketing?	101
3 Ermittlung des Warenbedarfes	29	2 Ziele des Marketings	102
3.1 Warenarten	29	3 Zielgruppen und Marktsegmentierung	104
3.2 Methoden der Bedarfsermittlung	30	3.1 Zielgruppen	104
3.3 Bestellmengen	33	3.2 Marktsegmentierung	105
4 Beschaffung (Einkauf)	35	4 Markt- und Marketingstrategien	107
4.1 Beschaffungsorganisation	35	5 Marketinginstrumente – ein Überblick	108
4.2 Lieferanten auswählen	36	5.1 Marktforschung als Grundlage	109
4.3 Anfragen und Angebote einholen	37	5.2 Marktbeobachtung und Marktanalyse – wie entwickelt sich der Markt?	109
4.4 Bestellung	40	5.3 Gästebefragungen	113
5 Warenannahme, Wareneingangskontrolle, Rechnungsprüfung	43	Instrumente des Marketings	117
6 Entsorgung als Bestandteil der Warenwirtschaft	47	1 Produkt- und Sortimentspolitik	118
Aufgaben im Systemmanagement wahrnehmen	53	1.1 Produktgestaltung	118
Systemgastronomische Konzepte	54	1.2 Produktlebenszyklus	119
1 Systemgastronomie – eine Definition	55	1.3 Instrumente der Produktpolitik	120
2 Betriebsarten der Systemgastronomie	56	1.4 Gestaltung des Produktprogramms (Sortiments)	122
2.1 Quickservice-Systemgastronomie	57	2 Preis- und Konditionenpolitik	123
2.2 Fullservice-Betriebe	58	2.1 Einflussfaktoren auf die Preisgestaltung	124
2.3 Freizeit- und standortspezifische Systemgastronomie	58	2.2 Preisstrategien	124
2.4 Außer-Haus-Service	59	2.3 Konditionenpolitik	127
3 Expansionsformen systemgastronomischer Betriebe	60	3 Distributionspolitik (Vertriebspolitik)	128
3.1 Filialsystem	61	4 Kommunikationspolitik (Promotion)	130
3.2 Franchise-System	61	4.1 Corporate Identity (CI) als Orientierungsrahmen	131
3.3 Lizenzsystem	63	4.2 Werbung	131
Betriebsorganisation	67	4.3 Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)	138
1 Steuerung und Organisation	68	4.4 Verkaufsförderung (Sales Promotion)	138
2 Aufbauorganisation	69	4.5 Sponsoring	141
2.1 Grundformen der Aufbauorganisation	70	4.6 Weitere Formen der Kommunikationspolitik	141
2.2 Einlinien-System	70	5 Personal-, Prozess- und Ausstattungspolitik	142
2.3 Mehrlinien-System	73	5.1 Personalpolitik	142
3 Ablauforganisation (Prozessmanagement)	74	5.2 Prozesspolitik	142
3.1 Standardisierte Prozesse	74	5.3 Ausstattungspolitik	143
3.2 Abläufe in der Produktion	74	6 Marketingkonzept (Marketingstrategie)	143
		Erfolgskontrolle von Marketingmaßnahmen	147
		1 Was ist Controlling?	148
		2 Controlling-Verfahren im Marketing	149
		2.1 Produktprogramm-Analysen	150
		2.2 Controlling der Kommunikationspolitik	153

Aufgaben im Personalmanagement wahrnehmen	159	5.3 Kündigung	223
Personalplanung	160	5.4 Aufhebungsvertrag	225
1 Personalmanagement im Überblick	161	5.5 Verwaltungsprozesse	225
2 Personalbedarfsdeckung	162	Entgeltabrechnung	231
2.1 Quantitative Personalbedarfsplanung	163	1 Entgeltabrechnung	232
2.2 Qualitative Personalbedarfsplanung	164	1.1 Lohnsteuer	232
2.3 Zeitliche Personalbedarfsplanung	168	1.2 Sozialversicherung – eine Pflichtversicherung	232
2.4 Örtliche Personalbedarfsplanung	168	1.3 Lohnnebenkosten	233
3 Personalsuche	168	2 Prinzip der Entgeltabrechnung	234
3.1 Prozess der Personalbeschaffung	168	Kaufmännische Vorgänge unternehmensorientiert steuern	237
3.2 Interne und externe Personalbeschaffung	169	Kostenrechnung – eine Einführung	238
3.3 Vorauswahl: Analyse der Bewerbungsunterlagen	170	1 Kostenrechnung – ein Teilgebiet der Unternehmensrechnung	239
3.4 Vorstellungsgespräch	172	2 Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	240
4 Personaleinstellung	174	3 Kosten und Preisbildung	241
4.1 Arbeitsvertrag	174	4 Kosten wollen unterschieden werden	241
4.2 Einführung neuer Mitarbeiter/innen	175	4.1 Einzel- und Gemeinkosten	242
5 Personaleinsatzplanung (PEP)	177	4.2 Fixe und variable Kosten	242
5.1 Wie erstellt man einen Dienstplan?	177	5 Werkzeuge der Kostenrechnung	243
5.2 Gesetzliche Vorgaben	178	5.1 Kostenartenrechnung	244
Personalführung	183	5.2 Kostenstellenrechnung	244
1 Führung	184	5.3 Kostenträgerrechnung	246
2 Führungsstile und Führungstechniken	184	Kalkulation und Preisgestaltung	248
2.1 Führungsstile	185	1 Bezugspreiskalkulation	249
2.2 Führungstechniken (Führungsprinzipien)	187	1.1 Fortschreitende (progressive) Bezugspreiskalkulation	249
3 Managementkreis	189	1.2 Rückschreitende (retrograde) Bezugspreiskalkulation	250
3.1 Zielsetzung	190	2 Gemeinkostenzuschläge und Selbstkosten	251
3.2 Planen	190	2.1 Gemeinkostenzuschlagssätze berechnen	252
3.3 Entscheiden	191	2.2 Selbstkosten berechnen	252
3.4 Realisieren	191	3 Zuschlagskalkulation	253
3.5 Kommunizieren	191	3.1 Fortschreitende (progressive) Zuschlagskalkulation	253
3.6 Kontrollieren	192	3.2 Rückschreitende (retrograde) Zuschlagskalkulation	255
4 Personalbetreuung	192	4 Deckungsbeitragsrechnung	256
4.1 Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	192	4.1 Deckungsbeitrag	256
4.2 Teamarbeit	193	4.2 Erfolgsermittlung (einstufige Deckungsbeitragsrechnung)	256
4.3 Teambesprechungen	195	Kostenrechnung als Entscheidungsinstrument	261
4.4 Konflikte im Team	196	1 Kosten – Basis für wichtige Entscheidungen	262
5 Personalentwicklung	198	2 Unternehmensentscheidungen mithilfe des Deckungsbeitrages	263
5.1 Personalbildung	199	2.1 Preisuntergrenzen	263
5.2 Personalförderung	200	2.2 Angebotsanalyse (Speisenkartenanalyse)	265
5.3 Personalmarketing (Employer Branding)	201	2.3 Break-even-Point (BEP)	266
6 Personalbeurteilung	202	Kennzahlen – Berechnung und Auswertung	270
6.1 Von der Personalbeurteilung bis zum Mitarbeitergespräch	202	1 Kennzahlen für die Betriebsstatistik	271
6.2 Mitarbeitergespräche	205	1.1 Operative Kennzahlen	271
6.3 Ermahnung und Abmahnung	206	1.2 Wareneinsatzkennzahlen	272
Arbeitsrechtliche Grundlagen	212	1.3 Erfolgskennzahlen	274
1 Personalverwaltung	213	1.4 Finanz- bzw. Bilanzkennzahlen	274
2 Arbeitszeit	214	2 Internes Berichtswesen (Management Reporting) und Präsentation	275
2.1 Regelungen zur Arbeitszeit	214	Stichwortverzeichnis	278
2.2 Aufzeichnungspflicht	216	Bildnachweis	280
3 Urlaubsanspruch	217		
3.1 Berechnung des Urlaubsanspruches	217		
3.2 Urlaubstage optimal einplanen	219		
4 Entgeltfortzahlungen	220		
4.1 Entgeltfortzahlungen bei Krankenstand	220		
4.2 Entgeltfortzahlungen im Mutterschutz	221		
5 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	222		
5.1 Befristeter Arbeitsvertrag	222		
5.2 Auflösung während der Probezeit	223		