

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