

Vorwort	3
Inhalt	4

LF 10: AUFGABEN IN DER BESCHAFFUNG WAHRNEHMEN

WARENWIRTSCHAFT, BESCHAFFUNG, LAGERHALTUNG ..	7
1 Aufgaben der Warenwirtschaft	7
1.1 Teilbereiche der Warenwirtschaft	7
1.2 Funktionen der Lagerhaltung	8
2 Beschaffung und Lagerung von Waren ...	9
2.1 Arbeitsablauf Warenbeschaffung	9
2.2 Ermittlung des Warenbedarfs	11
2.3 Angebotsvergleiche	12
2.4 Umsatz- und Mehrwertsteuersatz in der Gastronomie	18
3 Warenlagerung im systemgastronomischen Magazin	19
3.1 Klassifikation von Lagerarten	20
3.2 Kosten der Lagerhaltung	20
3.3 FIFO/LIFO	24
3.4 Lagerplatzsysteme	24
3.5 Inventuren vorbereiten und durchführen	25
3.6 Lagerbestandsüberwachung	27
3.7 Warenwirtschaftssysteme	29
3.8 Kennzahlen zur Lagerhaltung	34

LF 11: AUFGABEN IM SYSTEMMANAGEMENT WAHRNEHMEN

SYSTEMMANAGEMENT	42
1 Systemgastronomische Restaurantkonzepte	42
1.1 Managementprozesse in einem systemgastronomischen Restaurant	42
1.2 Systemgastronomie als Teil der Gastronomie ..	44
1.3 Merkmale der Systemgastronomie	47

1.4 Teilbranchen der Systemgastronomie	50
1.5 Expansionsformen	58
2 Standards	66
2.1 Bedeutung von Standards in der Systemgastronomie	66
2.2 Bereiche der Standardisierung	67
2.3 Standardisierungsgrade	68
2.4 Überprüfung der Standards	71
3 Ablauforganisation	72
3.1 Ziele der Ablauforganisation	72
3.2 Instrumente und Methoden der Ablauforganisation	72
4 Aufbauorganisation	82
4.1 Leitungsspanne und Leitungstiefe	82
4.2 Primär- und Sekundärorganisation	83
4.3 Grundformen der Leitungssysteme	84
5 Qualitäts- und Gütesiegel	89
5.1 Qualitätssiegel auf Lebensmitteln	89
5.2 Zertifizierungen im Bereich Umweltschutz ...	92
5.3 Zertifizierungen im Bereich Service	93
5.4 Zertifizierung im Bereich Arbeitssicherheit ...	95
5.5 Kritische Einwände zu Gütesiegeln und Qualitätszertifikaten	96

LF 12: IM MARKETING ARBEITEN

IM MARKETING ARBEITEN	97
1 Marktanalyse und Marketing-Ziele	97
1.1 Zielgruppen-Analyse	98
1.2 Konkurrenz-Analyse (Marktbegleiter-Analyse)	99
1.3 Standort-Analyse	101
1.4 Situations-Analyse	103
1.5 Produkt-Analyse und Produkt-Positionierung ..	107
1.6 Marktsegmentierung	111
1.7 Marketing-Ziele formulieren	113

2 Marketing-Instrumente 115

2.1 Produkt („product“) 115

2.2 Preis („price“) 115

2.3 Platzierung („place“) 117

2.4 Promotion („promotion“) 119

3 Marketing-Maßnahmen im LSM 125

3.1 Maßnahmen zur Gästebindung 125

3.2 Maßnahmen zur Gästegewinnung 126

3.3 Maßnahmen zur Standort-Vermarktung 126

3.4 Maßnahmen zur Verkaufsförderung 127

4 Kontrollmaßnahmen zum Marketing (Marketing-Controlling) 128

4.1 Aufgaben des Marketing-Controllings 128

4.2 Formen des Marketing-Controllings 129

4.3 Aufstellung des Marketing-Budgets 130

4.4 Kennzahlen im Marketing-Controlling 132

5 Rechtliche Rahmenbedingungen 134

5.1 Wettbewerbsrecht 134

5.2 Lebensmittel-Informationsverordnung 137

5.3 Markenrecht 139

5.4 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) 142

LF 13: AUFGABEN IM PERSONALMANAGEMENT WAHRNEHMEN

PERSONALMANAGEMENT 144

1 Personalplanung 144

1.1 Quantitativer und qualitativer Personalbedarf 144

1.2 Personalbedarfsanalyse 144

2 Personalbeschaffung 146

2.1 Stellenbeschreibung 146

2.2 Personalbeschaffung – Personalmarketing ... 147

2.3 Einstellungsverfahren und Bewerbung 148

3 Personalverwaltung 152

3.1 Arbeitsvertrag 152

3.2 Arbeitszeugnisse 155

3.3 Rechtsschutz des Arbeitnehmers 157

3.4 Tarifliche Eingruppierung 160

3.5 Formen der Entlohnung 162

3.6 Entgeltabrechnung 163

3.7 Organisation der Mitarbeiterdaten 167

3.8 Personalkennzahlen 169

4 Personaleinsatzplanung 171

4.1 Aufgabe und Zielsetzung 171

4.2 Rahmenbedingungen zur Personaleinsatzplanung 171

4.3 Dienstarten 172

4.4 Dienstplanerstellung 174

5 Mitarbeiterschulung 177

6 Mitarbeiterführung 177

6.1 Führung durch Strukturen 178

6.2 Führungstechniken 178

6.3 Führung durch Personen 179

6.4 Mitarbeitermotivation 180

6.5 Mitarbeitergespräche 182

6.6 Personalbeurteilung 182

6.7 Personalfreisetzung 183

7 Konzepte der Personalentwicklung 184

7.1 Ziele der Personalentwicklung 184

7.2 Personalentwicklungsmaßnahmen 185

7.3 Auswahl von Entwicklungsmaßnahmen 186

LF 14: UNTERNEHMENSORIENTIERTE PROZESSSTEUERUNG

KAUFMÄNNISCHE VORGÄNGE STEuern 187

1 Aufgaben betrieblicher Kosten- und Leistungsrechnung 187

1.1 Bereiche der Kosten- und Leistungsrechnung 188

1.2 Kostenartenrechnung 188

1.3 Kostenstellenrechnung 192

1.4 Kostenträgerrechnung 195

2 Kennzahlen als Kostenkontrollinstrumente 199

2.1 Kennzahlenarten 199

2.2 Erfolgskennzahlen 200

2.3 Bilanzkennzahlen 206

2.4 Kennzahlenanalyse 209

2.5 Darstellung von Kennzahlen 214

2.6 Betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA) ... 219

2.7 Dokumentation und Archivierung 223

3 Maßnahmen zur Verbesserung des Betriebserfolgs 224

SACHWORTVERZEICHNIS 228

BILDQUELLENVERZEICHNIS 232