



Vorwort .....	3	2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln .....	33
Inhaltsverzeichnis .....	5	2.3 Verordnung über Lebensmittelhygiene (Basishygiene) .....	36
 <b>EINFÜHRUNG</b>		2.4 Lebensmittelüberwachung .....	42
<b>EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE</b> .....	13	Fachbegriffe .....	42
1 <b>Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes</b> .....	13	Aufgaben .....	42
1.1 Gastfreundschaft .....	13	 <b>KÜCHE</b>	
1.2 Gastgewerbe .....	13	<b>ARBEITSSICHERHEIT</b> .....	43
1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute .....	14	1 <b>Unfallverhütung</b> .....	43
2 <b>Ausbildung</b> .....	15	1.1 Fußboden .....	43
2.1 Ausbildungsordnung .....	15	1.2 Tragen und Heben von Lasten .....	43
2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Über- sicht .....	16	1.3 Messer, schneidende Maschinen .....	44
3 <b>Personal im Gastgewerbe</b> .....	17	1.4 Maschinen .....	44
<b>HYGIENE</b> .....	19	1.5 Elektrische Anlagen .....	45
1 <b>Mikroben</b> .....	19	1.6 Feuerschutz .....	46
1.1 Vorkommen .....	19	1.7 Sicherheitszeichen .....	46
1.2 Arten und Vermehrungsformen .....	19	Fachbegriffe .....	47
1.3 Lebensbedingungen der Mikroben .....	20	2 <b>Erste Hilfe</b> .....	48
1.4 Lebensäußerungen der Mikroben .....	22	2.1 Schnitt- und Stichwunden .....	48
2 <b>Lebensmittelinfektionen – Lebensmittel- vergiftungen</b> .....	23	2.2 Ohnmacht und Bewusstlosigkeit .....	48
2.1 Salmonellen .....	23	2.3 Verbrennungen und Verbrühungen .....	49
2.2 Eitererreger (Staphylokokken) .....	24	2.4 Nasenbluten .....	49
2.3 Bodenbakterien (Botulismus-Bakterien) ....	25	2.5 Fremdkörper im Auge .....	50
2.4 Fäulniserreger .....	25	2.6 Unfälle mit elektrischem Strom .....	50
2.5 Schimmel .....	25	Aufgaben .....	50
3 <b>Schädlingsbekämpfung</b> .....	26	<b>ARBEITSPLANUNG</b> .....	51
4 <b>Reinigung und Desinfektion</b> .....	27	1 <b>Informationen beschaffen und auswerten</b> .....	51
4.1 Reinigen in Lebensmittelbetrieben .....	27	1.1 Fachbuch .....	51
4.2 Desinfizieren in Lebensmittelbetrieben ....	28	1.2 Fachzeitschriften/Fachzeitungen .....	52
4.3 Ablauf einer gründlichen Reinigung .....	29	1.3 Internet .....	52
Aufgaben .....	29	1.4 Prospekte .....	52
<b>UMWELT- UND VERBRAUCHERSCHUTZ</b> .....	30	2 <b>Planen</b> .....	52
1 <b>Umweltschutz</b> .....	30	2.1 Checklisten/Prüflisten .....	52
2 <b>Verbraucherschutz</b> .....	32	2.2 Ablauf/Zeitleiste .....	53
2.1 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) .....	32	2.3 Tabellen .....	54
		2.4 Rezepte .....	55
		2.5 Arbeitsabläufe schematisch beschreiben ....	57
		Aufgaben .....	58

<b>ERNÄHRUNG</b> .....		<b>59</b>	11.2 Nahrungsauswahl .....		<b>89</b>
<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>59</b>	11.3 Verteilung der täglichen Nahrungsaufnahme .....		<b>92</b>
<b>2</b>	<b>Kohlenhydrate</b> .....	<b>60</b>	Aufgaben .....		<b>92</b>
2.1	Aufbau – Arten .....	60	<b>12 Alternative Ernährungsformen</b> .....		<b>93</b>
2.2	Küchentechnische Eigenschaften .....	61	12.1 Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost .....		<b>93</b>
2.3	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	63	12.2 Vollwerternährung und vollwertige Ernährung .....		<b>93</b>
	Aufgaben .....	63	<b>13 Kostformen</b> .....		<b>94</b>
<b>3</b>	<b>Fette</b> .....	<b>64</b>	13.1 Vollkost .....		<b>94</b>
3.1	Aufbau – Arten .....	64	13.2 Leichte Vollkost .....		<b>94</b>
3.2	Küchentechnische Eigenschaften .....	66	13.3 Natriumarme Kost .....		<b>95</b>
3.3	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	68	13.4 Eiweißarme Kost .....		<b>95</b>
	Aufgaben .....	69	13.5 Diabetikerkost .....		<b>95</b>
<b>4</b>	<b>Eiweiß (Protein)</b> .....	<b>70</b>	13.6 Reduktionskost .....		<b>96</b>
4.1	Aufbau – Arten .....	70	13.7 Begriffserklärungen .....		<b>97</b>
4.2	Küchentechnische Eigenschaften .....	71	Aufgaben .....		<b>97</b>
4.3	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	75	<b>14 Berechnungen zur Ernährung</b> .....		<b>98</b>
	Aufgaben .....	76	14.1 Berechnung des Nährstoffgehalts von Speisen .....		<b>99</b>
<b>5</b>	<b>Vitamine</b> .....	<b>77</b>	14.2 Berechnung des Energiegehaltes von Speisen .....		<b>100</b>
5.1	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	77	<b>15 Qualität von Lebensmitteln</b> .....		<b>101</b>
5.2	Aufgaben und Vorkommen .....	78	<b>16 Haltbarmachungsverfahren</b> .....		<b>102</b>
5.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung .....	78	16.1 Lebensmittelverderb .....		<b>103</b>
	Aufgaben .....	79	16.2 Werterhaltung .....		<b>103</b>
<b>6</b>	<b>Mineralstoffe</b> .....	<b>80</b>	Aufgaben .....		<b>107</b>
6.1	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	80	<b>ARBEITSGESTALTUNG</b> .....		<b>108</b>
6.2	Aufgaben und Vorkommen .....	80	<b>1 Küchenorganisation</b> .....		<b>108</b>
6.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung .....	80	1.1 Individualgastronomie .....		<b>108</b>
<b>7</b>	<b>Begleitstoffe</b> .....	<b>81</b>	1.2 Systemgastronomie .....		<b>109</b>
	Aufgaben .....	81	1.3 Vorgefertigte Produkte .....		<b>110</b>
<b>8</b>	<b>Wasser</b> .....	<b>82</b>	Aufgaben .....		<b>114</b>
8.1	Wasserhärte .....	82	Projekt: Vorgefertigte Produkte .....		<b>114</b>
8.2	Küchentechnische Eigenschaften .....	82	<b>2 Arbeitsmittel</b> .....		<b>115</b>
8.3	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	83	2.1 Grundausstattung .....		<b>115</b>
	Aufgaben .....	83	2.2 Erweiterungen .....		<b>115</b>
<b>9</b>	<b>Enzyme</b> .....	<b>84</b>	2.3 Pflege der Messer .....		<b>119</b>
9.1	Wirkungsweise .....	84	2.4 Unfallverhütung .....		<b>120</b>
9.2	Bedingungen der Enzymtätigkeit und deren Steuerung .....	85	<b>3 Kochgeschirr</b> .....		<b>121</b>
<b>10</b>	<b>Verdauung und Stoffwechsel</b> .....	<b>86</b>	3.1 Werkstoffe für Geschirr .....		<b>121</b>
<b>11</b>	<b>Vollwertige Ernährung</b> .....	<b>88</b>	3.2 Geschirrarten .....		<b>122</b>
11.1	Energiebedarf .....	88	<b>4 Maschinen und Geräte</b> .....		<b>124</b>
			4.1 Fleischwolf .....		<b>124</b>
			4.2 Kutter .....		<b>124</b>

4.3	Fritteuse .....	125
4.4	Druckfritteuse .....	127
4.5	Brötchentoaster (Buntoaster).....	127
4.6	Kippbratpfanne.....	128
4.7	Kochkessel .....	129
4.8	Grill.....	129
4.9	Mikrowellengerät .....	130
4.10	Umluftgerät.....	131
4.11	Herd mit Backrohr.....	132
4.12	Durchlaufofen .....	132
4.13	Induktionstechnik .....	132
4.14	Garen unter Dampfdruck .....	133
4.15	Heißluftdämpfer/Kombidämpfer.....	134
	Aufgaben .....	135

## **GRUNDTECHNIKEN DER KÜCHE .....**

<b>1</b>	<b>Vorbereitende Arbeiten .....</b>	<b>136</b>
1.1	Einführung .....	136
1.2	Waschen .....	136
1.3	Wässern .....	136
1.4	Schälen .....	137
<b>2</b>	<b>Bearbeiten von Lebensmitteln .....</b>	<b>138</b>
2.1	Schneiden .....	138
2.2	Schnittformen .....	139
2.3	Blanchieren .....	139

## **GAREN VON SPEISEN .....**

<b>1</b>	<b>Grundlagen .....</b>	<b>140</b>
<b>2</b>	<b>Garen mittels feuchter Wärme .....</b>	<b>141</b>
2.1	Kochen .....	141
2.2	Garziehen .....	142
2.3	Dämpfen .....	142
2.4	Dünsten .....	142
2.5	Druckgaren .....	143
2.6	Gratinieren oder Überbacken .....	143
<b>3</b>	<b>Garen mittels trockener Wärme .....</b>	<b>144</b>
3.1	Braten .....	144
3.2	Grillen .....	146
3.3	Frittieren .....	146
3.4	Schmoren .....	147
3.5	Backen .....	147
3.6	Mikrowellen .....	147
3.7	Zusammenfassende Übersicht – Garverfahren .....	148
<b>4</b>	<b>Zubereitungsreihen .....</b>	<b>148</b>
4.1	Zubereitungsreihe Hackfleisch .....	148
4.2	Zubereitungsreihe Geflügel .....	150

4.3	Zubereitungsreihe Gemüse.....	152
	Aufgaben .....	153
<b>5</b>	<b>Erstellen von Garprogrammen .....</b>	<b>154</b>
	Aufgaben .....	154
<b>6</b>	<b>Speisenproduktionssysteme .....</b>	<b>155</b>

## **ANRICHTEN UND EMPFEHLEN VON SPEISEN .....**

<b>1</b>	<b>Anrichten von Speisen .....</b>	<b>156</b>
	Fachbegriffe .....	156
<b>2</b>	<b>Beschreiben und Bewerten von Speisen .....</b>	<b>157</b>
	Aufgaben .....	161

## **BERECHNUNGEN ZUR SPEISENPRODUKTION .....**

<b>1</b>	<b>Umrechnung von Rezepten .....</b>	<b>162</b>
	Fachbegriffe .....	162
<b>2</b>	<b>Warenanforderung .....</b>	<b>163</b>
<b>3</b>	<b>Kostenberechnung bei Rezepten .....</b>	<b>164</b>
<b>4</b>	<b>Mengenberechnung bei Verlusten .....</b>	<b>165</b>
<b>5</b>	<b>Kostenberechnung bei Verlusten .....</b>	<b>166</b>

## **ZUBEREITUNG EINFACHER SPEISEN .....**

<b>1</b>	<b>Speisen von Gemüse.....</b>	<b>167</b>
1.1	Schnittarten bei Gemüse.....	168
1.2	Vor- und Zubereitung.....	170
1.3	Besonderheiten bei vorgefertigten Gemüsen .....	181
	Aufgaben .....	181
<b>2</b>	<b>Pilze .....</b>	<b>182</b>
2.1	Vorbereiten.....	182
2.2	Zubereiten.....	182
	Aufgaben .....	184
<b>3</b>	<b>Salate .....</b>	<b>185</b>
3.1	Salatsaucen – Dressings.....	185
3.2	Salate aus rohen Gemüsen/Rohkost.....	187
3.3	Salate aus gegartem Gemüse .....	189
3.4	Anrichten von Salaten.....	190
3.5	Kartoffelsalate .....	191
3.6	Salatbüfett .....	192
	Aufgaben .....	192
<b>4</b>	<b>Beilagen .....</b>	<b>193</b>
4.1	Kartoffeln .....	193
4.2	Klöße.....	202
4.3	Teigwaren .....	206
4.4	Reis.....	209
	Aufgaben .....	210

<b>5</b>	<b>Eierspeisen</b>	<b>211</b>
5.1	Gekochte Eier	211
5.2	Pochierte Eier	212
5.3	Spiegeleier	212
5.4	Rühreier	213
5.5	Omelett	213
5.6	Frittierte Eier	214
5.7	Ei im Nöpfchen	214
5.8	Pfannkuchen – Eierkuchen	215
	<b>Aufgaben</b>	<b>215</b>

## ○ SERVICE

### GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE .....216

<b>1</b>	<b>Mitarbeiter im Service</b>	<b>216</b>
1.1	Umgangsformen	216
1.2	Persönliche Hygiene	216
1.3	Arbeitskleidung	217
1.4	Persönliche Ausrüstung	217
<b>2</b>	<b>Einrichtung und Geräte</b>	<b>218</b>
2.1	Einzeltische und Festtafeln	218
2.2	Tischwäsche	219
2.3	Bestecke	224
2.4	Gläser	229
2.5	Porzellangeschirr	231
2.6	Sonstige Tisch- und Tafelgeräte	234
2.7	Tisch- und Tafeldekoration	235
	<b>Aufgaben</b>	<b>236</b>
<b>3</b>	<b>Restaurant</b>	<b>237</b>
3.1	Überblick über die Vorbereitungsarbeiten	237
3.2	Herrichten von Servicetischen	238
3.3	Herrichten von Tischen und Tafeln	239
3.4	Gedecke	247
3.5	Festliche Tafel – Bankett-Tafel	250
3.6	Arten und Methoden des Service in der Gastronomie	251
3.7	Grundlegende Richtlinien	252
3.8	Richtlinien und Regeln zum Tellerservice	253
3.9	Plattenservice	256
3.10	Zusammenfassung der Servierregeln	260
	<b>Aufgaben</b>	<b>260</b>
<b>4</b>	<b>Quick-Service-Restaurant</b>	<b>261</b>
4.1	Herrichten der Kassentheke	261
4.2	Vorbereitungsarbeiten in der Lobby	262
4.3	Vorbereitungsarbeiten außerhalb des Restaurants	262

4.4	Servierformen	262
4.5	Besondere Serviceformen in der Systemgastronomie	264
4.6	Zusammenfassung der Servierregeln	265
	<b>Fachbegriffe</b>	<b>265</b>
<b>5</b>	<b>Frühstück</b>	<b>266</b>
5.1	Arten des Frühstücks	266
5.2	Bereitstellen von Frühstücksspeisen	267
5.3	Herrichten von Frühstücksplatten	268
5.4	Frühstücksservice	269
	<b>Aufgaben</b>	<b>275</b>
	Projekt: Attraktives Frühstücksbüfett	276
	Projekt: Sonntagsbrunch für die ganze Familie	277

### GETRÄNKE UND GETRÄNKESERVICE .....278

<b>1</b>	<b>Wässer</b>	<b>278</b>
1.1	Trinkwasser	278
1.2	Natürliches Mineralwasser	278
<b>2</b>	<b>Säfte und Erfrischungsgetränke</b>	<b>280</b>
2.1	Fruchtsäfte	280
2.2	Smoothies	280
2.3	Gemüsesäfte/Gemüsenektar	280
2.4	Fruchtnektare und Süßmoste	281
2.5	Fruchtsaftgetränke	281
2.6	Fruchtsaftschorlen	281
2.7	Limonaden	281
2.8	Near Water/Aqua Plus	282
2.9	Diätetische Erfrischungsgetränke	282
2.10	Fruchtsaftgehalt von Getränken	282
2.11	Mineralstoffgetränke	282
	<b>Fachbegriffe</b>	<b>282</b>
<b>3</b>	<b>Alkoholfreie Mischgetränke</b>	<b>283</b>
<b>4</b>	<b>Milch und Milchgetränke</b>	<b>284</b>
	<b>Aufgaben</b>	<b>285</b>
<b>5</b>	<b>Aufgussgetränke</b>	<b>286</b>
5.1	Kaffee	286
5.2	Tee	289
5.3	Kakao und Schokolade	292
5.4	Servieren von Aufgussgetränken	293
	<b>Aufgaben</b>	<b>294</b>
<b>6</b>	<b>Alkoholische Gärung</b>	<b>295</b>
<b>7</b>	<b>Bier</b>	<b>296</b>
7.1	Herstellung	296
7.2	Biergattungen, Bierarten, Biersorten	298
7.3	Biermischgetränke	300
7.4	Ausschenken von Bier	300
	<b>Aufgaben</b>	<b>301</b>

<b>8</b>	<b>Wein</b>	<b>302</b>
8.1	Rebsorten	303
8.2	Gebietseinteilung für Weine	304
8.3	Weinbereitung	306
8.4	Güteklassen für Wein	307
8.5	Weinlagerung	309
8.6	Weine europäischer Länder	310
	Französische Fachbegriffe	312
	Italienische Fachbegriffe	313
	Spanische Fachbegriffe	314
8.7	Beurteilen von Wein	314
8.8	Likörweine (Süd- und Dessertweine)	315
8.9	Servieren von Wein aus Flaschen	316
<b>9</b>	<b>Schaumwein</b>	<b>320</b>
9.1	Herstellung	320
9.2	Servieren von Schaumwein	322
	Aufgaben	323
<b>10</b>	<b>Weinhaltige Getränke</b>	<b>324</b>
	Aufgaben	324
	Projekt: Weinprobe	325
<b>11</b>	<b>Spirituosen</b>	<b>326</b>
11.1	Brände	328
11.2	Geiste	330
11.3	Alkohol mit geschmackgebenden (aromatisierenden) Zusätzen	330
11.4	Liköre	331
	Aufgaben	331
<b>12</b>	<b>Getränkübüfett</b>	<b>332</b>
12.1	Getränkeangebot	332
12.2	Serviertemperaturen	335
12.3	Bereitstellen von Getränken	335
12.4	Getränkeschankanlagen	336
12.5	Getränkesservice aus Schankgefäßen	338
12.6	Übüfettkontrollen	339
	Aufgaben	342

## MAGAZIN

<b>MAGAZIN</b>	<b>343</b>
<b>1</b>	<b>Lagerarten und Lagerbedingungen</b>
1.1	Lagerarten
1.2	Lagerbedingungen und Lagerverluste
	Aufgaben
<b>2</b>	<b>Warenlagerung</b>
2.1	Warenannahme
	Aufgaben
2.2	Mängel bei der Warenannahme

2.3	Lieferschein	347
2.4	Wareneingangsbuch	349
2.5	Lagerfachkarte und Materialkonto	350
2.6	Lagerstrategien	350
2.7	Lagermethoden	351
	Aufgaben	352
2.8	Lasten richtig bewegen	352
2.9	Lagerbestandskontrolle	353
	Aufgaben	355
<b>3</b>	<b>Büroorganisation</b>	<b>356</b>
3.1	Schriftliche Arbeiten	356
3.2	Ablage- und Ordnungssysteme	356
<b>4</b>	<b>Datenverarbeitung</b>	<b>357</b>
4.1	Geräte (Hardware)	357
4.2	Software	359
4.3	Datensicherung und Datenschutz	359
	Projekt: Arbeiten im Magazin	360
	Projekt: Zwischenprüfung	361

## BERATUNG UND VERKAUF

<b>VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT</b>	<b>363</b>
<b>1</b>	<b>Kaufmotive</b>
<b>2</b>	<b>Qualität im Service</b>
<b>3</b>	<b>Umgang mit Gästen</b>
3.1	Gästetypologie
3.2	Service bei speziellen Gästegruppen
<b>4</b>	<b>Verkauf im Restaurant</b>
4.1	Empfehlung und Aufnahme der Bestellung
4.2	Verkaufsgespräche und -techniken
4.3	Tischreservierungen
4.4	Veranstaltungsabsprachen
4.5	Gästeberatung
4.6	Zusatzverkäufe
4.7	Rechnungspräsentation und Verabschiedung
<b>5</b>	<b>Reklamationen</b>
<b>6</b>	<b>Rechtsvorschriften</b>
	Aufgaben
	Projekt: Aktionswoche „Spargel und Wein“
<b>7</b>	<b>Abrechnen mit Gast und Betrieb</b>
7.1	Boniersysteme
7.2	Abrechnung mit dem Gast
7.3	Abrechnung mit dem Betrieb
	Aufgaben

## EMPFEHLUNG UND VERKAUF VON SPEISEN .. 390

1	Vorspeisen .....	390
1.1	Kalte Vorspeisen .....	390
1.2	Arten von kalten Vorspeisen .....	391
	Aufgaben .....	395
2	Suppen .....	396
2.1	Klare Suppen .....	396
2.2	Gebundene Suppen .....	397
2.3	Kalte Suppen .....	398
2.4	Regionalsuppen .....	398
2.5	Nationalsuppen .....	399
	Fachbegriffe .....	401
	Aufgaben .....	401
3	Zwischengerichte .....	402
4	Saucen .....	403
4.1	Grundsaucen .....	403
4.2	Braune Grundsauce .....	403
4.3	Wildgrundsauce und Ableitungen .....	404
4.4	Eigenständige warme Saucen .....	404
4.5	Weißer Grundsauce .....	404
4.6	Aufgeschlagene und gerührte Saucen .....	405
4.7	Eigenständige kalte Saucen .....	406
4.8	Beurteilungsmerkmale und Anrichten von Saucen .....	406
4.9	Buttermischungen .....	407
	Aufgaben .....	407
5	Hauptgerichte aus Fisch, Krebs- und Weichtieren .....	408
5.1	Süß- und Salzwasserfische .....	408
	Fachbegriffe .....	414
5.2	Kaviar .....	415
	Aufgaben .....	415
5.3	Krebstiere .....	416
5.4	Weichtiere .....	416
	Aufgaben .....	417
	Projekt: Meeresfrüchte-Festival .....	418
6	Hauptgerichte aus Fleisch .....	419
6.1	Schlachtfleisch .....	419
6.2	Kalb .....	420
6.3	Rind .....	423
	Aufgaben .....	426
6.4	Schwein .....	427
6.5	Lamm .....	429
6.6	Hackfleisch .....	431
6.7	Innereien .....	432
6.8	Fleisch- und Wurstwaren .....	433
	Aufgaben .....	433

7	Hauptgerichte aus Geflügel und Wildgeflügel .....	434
7.1	Hausgeflügel .....	434
7.2	Wildgeflügel .....	436
	Aufgaben .....	437
8	Hauptgerichte vom Wild .....	438
	Aufgaben .....	439
9	Spezielle Hauptgerichte: Systemgastronomie .....	440
10	Beilagen .....	443
10.1	Beilagen aus Gemüse .....	443
	Aufgaben .....	448
	Projekt: Aktionswoche Spargel .....	449
10.2	Hauptbeilagen (aus stärkehaltigen Produkten) .....	450
10.3	Salate als Beilagen .....	460
11	Obst .....	461
	Aufgaben .....	465
12	Käse .....	466
	Aufgaben .....	470
13	Nachspeisen .....	471
13.1	Warme Süßspeisen .....	472
13.2	Kalte Süßspeisen .....	474
	Aufgaben .....	478
14	Spezielle Gerichte .....	479
14.1	Amuse-Bouche/Amuse-Gueule .....	479
14.2	Fingerfood .....	481
14.3	Vegetarische Gerichte .....	482
	Aufgaben .....	483

## MENÜ UND SPEISEKARTE .....

1	Menü und Menükarte .....	484
1.1	Geschichte der Speisenfolge .....	484
1.2	Zusammenstellen von Menüs .....	486
1.3	Getränke zum Essen .....	493
1.4	Menüangebot, Menükarte .....	495
	Aufgaben .....	499
2	Speisekarten .....	501
2.1	Arten der Speisekarten .....	501
2.2	Erstellen der Speisekarten .....	507
	Aufgaben .....	510
2.3	Besonderheiten in der Systemgastronomie .....	511

## ○ MARKETING

<b>MARKETING IM GASTGEWERBE</b>	<b>512</b>
1 Besonderheiten im Gastgewerbe	512
2 Angebot und Nachfrage – der Markt	514
3 Unternehmensleitung	515
3.1 Unternehmensleitbild	516
3.2 Unternehmensidentität	517
4 Marketingkonzept	519
4.1 Marktforschung/Marktanalyse	519
4.2 Marketingziele	519
4.3 Marketingstrategie	519
4.4 Marketingplan	521
4.5 Marketing-Instrumente	521
4.6 Marketing-Mix	522
4.7 Kontrolle des Marketingerfolgs	522
Aufgaben	523
5 Kommunikation mit dem Markt – Kommunikationsinstrumente	524
5.1 Verkaufsförderung	524
Aufgaben	526
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	527
5.3 Werbung	528
6 Rechtsvorschriften	530
Aufgaben	531

## ○ WIRTSCHAFTSDIENST

<b>WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMENABTEILUNG</b>	<b>532</b>
1 Materialkunde – Grundlagen	533
1.1 Werkstoffe/Gebrauchsgegenstände – Pflege	533
Aufgaben	538
1.2 Natur- und Chemiefasern	539
Aufgaben	543
1.3 Reinigungs- und Pflegemittel	544
1.4 Reinigung von Wänden	545
1.5 Reinigung von Böden	545
1.6 Reinigung von Teppichen und Teppichböden	546
1.7 Wäschepflege	548
Aufgaben	552
1.8 Gästebetten	553

Aufgaben	559
2 Arbeitsabläufe	560
2.1 Arbeitsvorbereitung	560
2.2 Herrichten eines Gästezimmers bei Abreise	561
2.3 Herrichten eines Gästezimmers bei Bleibe	564
2.4 Kontrolle eines Gästezimmers	565
2.5 Sonstige Arbeiten auf der Etage	565
Aufgaben	569
3 Umweltschutz in der Hausdamenabteilung	569
4 Arbeitssicherheit	573
5 Rechtsvorschriften	574
Aufgaben	575
Projekt: Generalreinigung von Gästezimmern	576

## ○ WARENWIRTSCHAFT

<b>WARENWIRTSCHAFT</b>	<b>577</b>
1 Wareneinkauf	577
2 Warenannahme	583
3 Warenlagerung	583
4 Warenausgabe und Bestandskontrolle	586
5 Wareneinsatzkontrolle	588
6 Warenwirtschaftssysteme	589
Aufgaben	590
6.1 Aufbau/Elemente eines Warenwirtschaftssystems	590
6.2 Planung, Steuerung und Kontrolle mithilfe von Warenwirtschaftssystemen	594
Aufgaben	595
Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar	596

## ○ RESTAURANTORGANISATION

<b>RESTAURANTORGANISATION</b>	<b>597</b>
1 Die Servicebrigade	597
2 Organisation	599
2.1 Eckpunkte zur Organisation	599
2.2 Ablauforganisation	599
2.3 Erstellen von Organisationsplänen	600
Aufgaben	601



## GETRÄNKEPFLEGE

### GETRÄNKEPFLEGE UND -VERKAUF ..... 602

1	Wein	602
1.1	Weinlagerung	605
1.2	Weinprobe	606
1.3	Verkauf von Wein	608
1.4	Kombination von Wein und Speisen	611
2	Likörwein	618
3	Schaumwein – Champagner	620
4	Spirituosen	621
	Aufgaben	624
5	Bar	625
5.1	Arbeitsgeräte	625
5.2	Zutaten und Maßeinheiten	626
5.3	Arbeitstechniken	626
5.4	Rezepturen für Bargetränke	629
5.5	Garnituren für Mixgetränke	630
5.6	Barkarte	631
	Projekt: Poolbar	634



## STATIONSFÜHRUNG

### FÜHREN EINER STATION ..... 635

1	Anforderung zur Führung einer Station	635
2	Besondere Gedeckausstattungen	635
3	Spezial-Gedecke	637
4	Arbeiten am Tisch des Gastes	642
4.1	Tranchieren am Tisch	642
4.2	Filetieren am Tisch	650
4.3	Flambieren am Tisch	653
4.4	Speisezubereitung am Tisch	657
4.5	Servieren vom Wagen	659
	Aufgaben	659
5	Zigarrenservice	660
	Projekt: Mitarbeiterschulung Servicepersonal	661



## BANKETTBEREICH

### ARBEITEN IM BANKETTBEREICH ..... 662

1	Organisationsstruktur	662
2	Organisationsmittel	662
3	Vorbereiten und Durchführen eines Banketts	669
	Aufgaben	673
4	Büfett-Service	674
4.1	Planung	674
4.2	Durchführung	677
5	Blumendekorationen	680
	Aufgaben	681
	Projekt: Planen eines Banketts	682



## SONDERVERANSTALTUNG

### SONDERVERANSTALTUNGEN ..... 684

1	Der Gast im Mittelpunkt	684
2	Aktionen	684
3	Planung und Durchführung	685
3.1	Jahresplanung	685
3.2	Detailplanung	685
3.3	Planungsbeispiel Service	686
3.4	Weitere Aktionen	690
3.5	Erfolgskontrolle durch Manöverkritik	692
	Aufgaben	692
	Projekt: Festliches Essen	693

### SACHWORTVERZEICHNIS ..... 695

### BILDQUELLENVERZEICHNIS ..... 716