



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> .....	<b>13</b>	Fachbegriffe .....	42
1 <b>Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes</b> .....	<b>13</b>	Aufgaben .....	42
1.1 Gastfreundschaft .....	13	 <b>KÜCHE</b>	
1.2 Gastgewerbe .....	13	<b>ARBEITSSICHERHEIT</b> .....	<b>43</b>
1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute .....	14	1 <b>Unfallverhütung</b> .....	<b>43</b>
2 <b>Ausbildung</b> .....	<b>15</b>	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> .....	<b>17</b>	1.4 Maschinen .....	44
<b>HYGIENE</b> .....	<b>19</b>	1.5 Elektrische Anlagen .....	45
1 <b>Mikroben</b> .....	<b>19</b>	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> .....	<b>48</b>
1.4 Lebensäußerungen der Mikroben .....	22	2.1 Schnitt- und Stichwunden .....	48
2 <b>Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen</b> .....	<b>23</b>	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> .....	<b>26</b>	<b>ARBEITSPLANUNG</b> .....	<b>51</b>
4 <b>Reinigung und Desinfektion</b> .....	<b>27</b>	1 <b>Informationen beschaffen und auswerten</b> .....	<b>51</b>
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> .....	<b>30</b>	2 <b>Planen</b> .....	<b>52</b>
1 <b>Umweltschutz</b> .....	<b>30</b>	2.1 Checklisten/Prüflisten .....	52
2 <b>Verbraucherschutz</b> .....	<b>32</b>	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	89
1	<b>Einführung</b>	59	11.3	Verteilung der täglichen Nahrungsaufnahme	92
2	<b>Kohlenhydrate</b>	60		<b>Aufgaben</b>	92
2.1	Aufbau – Arten	60	12	<b>Alternative Ernährungsformen</b>	93
2.2	Küchentechnische Eigenschaften	61	12.1	Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost	93
2.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	63	12.2	Vollwerternährung und vollwertige Ernährung	93
	<b>Aufgaben</b>	63	13	<b>Kostformen</b>	94
3	<b>Fette</b>	64	13.1	Vollkost	94
3.1	Aufbau – Arten	64	13.2	Leichte Vollkost	94
3.2	Küchentechnische Eigenschaften	66	13.3	Natriumarme Kost	95
3.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	68	13.4	Eiweißarme Kost	95
	<b>Aufgaben</b>	69	13.5	Diabetikerkost	95
4	<b>Eiweiß (Protein)</b>	70	13.6	Reduktionskost	96
4.1	Aufbau – Arten	70	13.7	Begriffserklärungen	97
4.2	Küchentechnische Eigenschaften	71		<b>Aufgaben</b>	97
4.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	75	14	<b>Berechnungen zur Ernährung</b>	98
	<b>Aufgaben</b>	76	14.1	Berechnung des Nährstoffgehalts von Speisen	99
5	<b>Vitamine</b>	77	14.2	Berechnung des Energiegehaltes von Speisen	100
5.1	Bedeutung für den menschlichen Körper	77	15	<b>Qualität von Lebensmitteln</b>	101
5.2	Aufgaben und Vorkommen	78	16	<b>Haltbarmachungsverfahren</b>	102
5.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung	78	16.1	Lebensmittelverderb	103
	<b>Aufgaben</b>	79	16.2	Werterhaltung	103
6	<b>Mineralstoffe</b>	80		<b>Aufgaben</b>	107
6.1	Bedeutung für den menschlichen Körper	80	<b>ARBEITSGESTALTUNG</b>		
6.2	Aufgaben und Vorkommen	80	1	<b>Küchenorganisation</b>	108
6.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung	80	1.1	Individualgastronomie	108
7	<b>Begleitstoffe</b>	81	1.2	Systemgastronomie	109
	<b>Aufgaben</b>	81	1.3	Vorgefertigte Produkte	110
8	<b>Wasser</b>	82		<b>Aufgaben</b>	114
8.1	Wasserhärte	82		<b>Projekt: Vorgefertigte Produkte</b>	114
8.2	Küchentechnische Eigenschaften	82	2	<b>Arbeitsmittel</b>	115
8.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	83	2.1	Grundausstattung	115
	<b>Aufgaben</b>	83	2.2	Erweiterungen	115
9	<b>Enzyme</b>	84	2.3	Pflege der Messer	119
9.1	Wirkungsweise	84	2.4	Unfallverhütung	120
9.2	Bedingungen der Enzymtätigkeit und deren Steuerung	85	3	<b>Kochgeschirr</b>	121
10	<b>Verdauung und Stoffwechsel</b>	86	3.1	Werkstoffe für Geschirr	121
11	<b>Vollwertige Ernährung</b>	88	3.2	Geschirrarten	122
11.1	Energiebedarf	88	4	<b>Maschinen und Geräte</b>	124
			4.1	Fleischwolf	124
			4.2	Kutter	124

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 ..... 136**

<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 ..... 140**

<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 . 156**

<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 . 162**

<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 ..... 167**

<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	Rührei	213
5.5	Omelett	213
5.6	Frittierte Eier	214
5.7	Ei im Napfchen	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>Getränkebüfett</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	Büfettkontrollen	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

<b>1</b>	<b>Vorspeisen .....</b>	<b>390</b>
1.1	Kalte Vorspeisen .....	390
1.2	Arten von kalten Vorspeisen .....	391
	Aufgaben .....	395
<b>2</b>	<b>Suppen .....</b>	<b>396</b>
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
<b>3</b>	<b>Zwischengerichte .....</b>	<b>402</b>
<b>4</b>	<b>Saucen .....</b>	<b>403</b>
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
<b>5</b>	<b>Hauptgerichte aus Fisch, Krebs- und Weichtieren .....</b>	<b>408</b>
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
<b>6</b>	<b>Hauptgerichte aus Fleisch .....</b>	<b>419</b>
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

<b>7</b>	<b>Hauptgerichte aus Geflügel und Wildgeflügel .....</b>	<b>434</b>
7.1	Hausgeflügel .....	434
7.2	Wildgeflügel .....	436
	Aufgaben .....	437
<b>8</b>	<b>Hauptgerichte vom Wild .....</b>	<b>438</b>
	Aufgaben .....	439
<b>9</b>	<b>Spezielle Hauptgerichte: Systemgastronomie .....</b>	<b>440</b>
<b>10</b>	<b>Beilagen .....</b>	<b>443</b>
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
<b>11</b>	<b>Obst .....</b>	<b>461</b>
	Aufgaben .....	465
<b>12</b>	<b>Käse .....</b>	<b>466</b>
	Aufgaben .....	470
<b>13</b>	<b>Nachspeisen .....</b>	<b>471</b>
13.1	Warme Süßspeisen .....	472
13.2	Kalte Süßspeisen .....	474
	Aufgaben .....	478
<b>14</b>	<b>Spezielle Gerichte .....</b>	<b>479</b>
14.1	Amuse-Bouche/Amuse-Gueule .....	479
14.2	Fingerfood .....	481
14.3	Vegetarische Gerichte .....	482
	Aufgaben .....	483

## MENÜ UND SPEISEKARTE .. 484

<b>1</b>	<b>Menü und Menükarte .....</b>	<b>484</b>
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
<b>2</b>	<b>Speisekarten .....</b>	<b>501</b>
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

## ○ BETRIEBSORGANISATION

<b>GASTGEWERBLICHE BETRIEBSORGANISATION</b>	<b>597</b>
1 Grundbegriffe der Organisation	597
2 Organisation im Gastgewerbe	601
Aufgaben	605

## ○ EMPFANGSBEREICH

ARBEITEN IM EMPFANGSBEREICH .....	606
1    Hotelempfang .....	606
2    Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel .....	609
3    Reservierungen .....	614
3.1   Reservierungsarten .....	614
3.2   Vermietungsplan und Reservierungs-Systeme .....	616
4    Check-in – Anreise .....	622
5    Gästebetreuung .....	624
5.1   Service und Dienstleistungen .....	624
5.2   Fremdenverkehrsangebote der Umgebung .....	627
5.3   Reklamationsbehandlung .....	628
6    Check-out – Abreise .....	629
7    Abrechnungsvorgänge .....	629
8    Fremdsprachliche Fachbegriffe am Empfang .....	632
9    Rechtsvorschriften .....	639
Aufgaben .....	640
Projekt: Anreise und Aufenthalt einer Reisegruppe .....	641

## ○ VERKAUF

ARBEITEN IM VERKAUF .....	642
1    Aufgaben der Verkaufsabteilung .....	642
2    Verkaufsgespräche und Verkaufstechniken .....	643
3    Schriftverkehr .....	647
3.1   Anfragen bearbeiten .....	654
3.2   Angebote erstellen .....	654
3.3   Aufträge bestätigen .....	660
4    Sonderveranstaltung .....	661
4.1   Der Gast im Mittelpunkt .....	661
4.2   Aktionen .....	661
4.3   Planung und Durchführung .....	661
4.4   Veranstaltungsanalyse .....	667
4.5   Weitere Aktionen .....	668
4.6   Blumendekorationen .....	669
5    Fremdsprachliche Fachbegriffe im Verkauf .....	671
6    Rechtsvorschriften .....	672

Aufgaben .....	674
Projekt: Planen einer Sonderveranstaltung, Anbieten von Festmenüs .....	675

## ○ MARKETINGBEREICH

ARBEITEN IM MARKETINGBEREICH .....	678
1    Rahmenbedingungen .....	678
2    Stärken-/Schwächenanalyse eines Unternehmens .....	682
3    Marketing-Strategie .....	685
4    Marketing-Maßnahmen .....	687
5    Yield Management .....	691
6    Budgetierung .....	692
7    Hotelklassifizierung .....	693
8    Fremdsprachliche Fachbegriffe aus dem Marketing-Bereich .....	695
9    Rechtsvorschriften .....	696
Aufgaben .....	696
Projekt: Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme und Entwickeln einer Marketing-Strategie .....	697

## ○ FÜHRUNGSAUFGABEN

FÜHRUNGSAUFGABEN IM WIRTSCHAFTSDIENST .....	698
1    Planung des Mitarbeiter-Einsatzes .....	698
1.1   Organisationsmittel .....	698
1.2   Stellenbeschreibung und Einsatzbereiche .....	698
1.3   Dienstplan .....	701
2    Berechnungen im Hausdamenbereich .....	703
3    Innerbetriebliche Kommunikation .....	703
4    Maßnahmen der Mitarbeiter-Führung .....	704
4.1   Motivation .....	705
4.2   Führungsstil .....	707
4.3   Training .....	708
5    Rechtsvorschriften .....	709
Aufgaben .....	714
Projekt: Planung und Herstellung von Organisationsmitteln .....	715

SACHWORTVERZEICHNIS .....	716
---------------------------	-----

BILDQUELLENVERZEICHNIS .....	736
------------------------------	-----