

Geleitwort .....	3
Vorwort .....	4
Inhaltsverzeichnis .....	5

## ○ EINFÜHRUNG

### EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE .....

1 Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes .....	13
1.1 Gastfreundschaft .....	13
1.2 Gastgewerbe .....	13
1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute .....	14
2 Ausbildung .....	15
2.1 Ausbildungsordnung .....	15
2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht .....	16
3 Personal im Gastgewerbe .....	17

### HYGIENE .....

1 Mikroben .....	19
1.1 Vorkommen .....	19
1.2 Arten und Vermehrungsformen .....	19
1.3 Lebensbedingungen der Mikroben .....	20
1.4 Lebensäußerungen der Mikroben .....	22
2 Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen .....	23
2.1 Salmonellen .....	23
2.2 Eitererreger (Staphylokokken) .....	24
2.3 Bodenbakterien (Botulinus-Bakterien) .....	25
2.4 Fäulniserreger .....	25
2.5 Schimmel .....	25
3 Schädlingsbekämpfung .....	26
4 Reinigung und Desinfektion .....	27
4.1 Reinigen in Lebensmittelbetrieben .....	27
4.2 Desinfizieren in Lebensmittelbetrieben .....	28
4.3 Ablauf einer gründlichen Reinigung .....	29
Aufgaben .....	29

### UMWELT- UND VERBRAUCHERSCHUTZ .....

1 Umweltschutz .....	30
2 Verbraucherschutz .....	32
2.1 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) .....	32
2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln .....	33
2.3 Verordnung über Lebensmittelhygiene (Basis hygiene) .....	36
2.4 Lebensmittelüberwachung .....	42
Fachbegriffe .....	42
Aufgaben .....	42

## ○ KÜCHE

### ARBEITSSICHERHEIT .....

1 Unfallverhütung .....	43
1.1 Fußboden .....	43
1.2 Tragen und Heben von Lasten .....	43
1.3 Messer, schneidende Maschinen .....	44
1.4 Maschinen .....	44
1.5 Elektrische Anlagen .....	45
1.6 Feuerschutz .....	46
1.7 Sicherheitszeichen .....	46
Fachbegriffe .....	47
2 Erste Hilfe .....	48
2.1 Schnitt- und Stichwunden .....	48
2.2 Ohnmacht und Bewusstlosigkeit .....	48
2.3 Verbrennungen und Verbrühungen .....	49
2.4 Nasenbluten .....	49
2.5 Fremdkörper im Auge .....	50
2.6 Unfälle mit elektrischem Strom .....	50
Aufgaben .....	50

### ARBEITSPLANUNG .....

1 Informationen beschaffen und auswerten .....	51
1.1 Fachbuch .....	51
1.2 Fachzeitschriften/Fachzeitungen .....	52
1.3 Internet .....	52
1.4 Prospekte .....	52
2 Planen .....	52
2.1 Checklisten/Prüflisten .....	52
2.2 Ablauf/Zeitleiste .....	53
2.3 Tabellen .....	54
2.4 Rezepte .....	55
2.5 Arbeitsabläufe schematisch beschreiben .....	57
Aufgaben .....	58

### ERNÄHRUNG .....

1 Einführung .....	59
2 Kohlenhydrate .....	60
2.1 Aufbau – Arten .....	60
2.2 Küchentechnische Eigenschaften .....	61
2.3 Bedeutung für den menschlichen Körper .....	63
Aufgaben .....	63
3 Fette .....	64
3.1 Aufbau – Arten .....	64
3.2 Küchentechnische Eigenschaften .....	66



3.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	68	14	Aufgaben .....	97
	Aufgaben .....	69	14.1	Berechnungen zur Ernährung .....	98
4	Eiweiß (Protein) .....	70	14.2	Berechnung des Nährstoffgehalts von Speisen .....	99
4.1	Aufbau – Arten .....	70		Berechnung des Energiegehaltes von Speisen .....	100
4.2	Küchentechnische Eigenschaften .....	71			
4.3	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	75	15	Qualität von Lebensmitteln .....	101
	Aufgaben .....	76	16	Haltbarmachungsverfahren .....	102
5	Vitamine .....	77	16.1	Lebensmittelverderb .....	103
5.1	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	77	16.2	Werterhaltung .....	103
	Aufgaben .....	79		Aufgaben .....	107
5.2	Aufgaben und Vorkommen .....	78			
5.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung .....	78			
	Aufgaben .....	79			
6	Mineralstoffe .....	80	1	Küchenorganisation .....	108
6.1	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	80	1.1	Individualgastronomie .....	108
6.2	Aufgaben und Vorkommen .....	80	1.2	Systemgastronomie .....	109
6.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung .....	80	1.3	Vorgefertigte Produkte .....	110
	Aufgaben .....	81		Aufgaben .....	114
		81		Projekt: Vorgefertigte Produkte .....	114
7	Begleitstoffe .....	81	2	Arbeitsmittel .....	115
	Aufgaben .....	81	2.1	Grundausstattung .....	115
8	Wasser .....	82	2.2	Erweiterungen .....	115
8.1	Wasserhärte .....	82	2.3	Pflege der Messer .....	119
8.2	Küchentechnische Eigenschaften .....	82	2.4	Unfallverhütung .....	120
8.3	Bedeutung für den menschlichen Körper .....	83	3	Kochgeschirr .....	121
	Aufgaben .....	83	3.1	Werkstoffe für Geschirr .....	121
		83	3.2	Geschirrarten .....	122
9	Enzyme .....	84	4	Maschinen und Geräte .....	124
9.1	Wirkungsweise .....	84	4.1	Fleischwolf .....	124
9.2	Bedingungen der Enzytmäßigkeit und deren Steuerung .....	85	4.2	Kutter .....	124
10	Verdauung und Stoffwechsel .....	86	4.3	Fritteuse .....	125
11	Vollwertige Ernährung .....	88	4.4	Druckfritteuse .....	127
11.1	Energiebedarf .....	88	4.5	Brötchentoaster (Buntoaster) .....	127
11.2	Nahrungsauswahl .....	89	4.6	Kippbratpfanne .....	128
11.3	Verteilung der täglichen Nahrungsaufnahme .....	92	4.7	Kochkessel .....	129
	Aufgaben .....	92	4.8	Grill .....	129
		92	4.9	Mikrowellengerät .....	130
12	Alternative Ernährungsformen .....	93	4.10	Umluftgerät .....	131
12.1	Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost .....	93	4.11	Herd mit Backrohr .....	132
12.2	Vollwerternährung und vollwertige Ernährung .....	93	4.12	Durchlaufofen .....	132
	Aufgaben .....	94	4.13	Induktionstechnik .....	132
		94	4.14	Garen unter Dampfdruck .....	133
		94	4.15	Heißluftdämpfer/Kombidämpfer .....	134
		94		Aufgaben .....	135
13	Kostformen .....	94			
13.1	Vollkost .....	94			
13.2	Leichte Vollkost .....	94			
13.3	Natriumarme Kost .....	95	1	GRUNDTECHNIKEN DER KÜCHE .....	136
13.4	Eiweißarme Kost .....	95	1.1	Vorbereitende Arbeiten .....	136
13.5	Diabetikerkost .....	95	1.2	Einführung .....	136
13.6	Reduktionskost .....	96	1.3	Waschen .....	136
13.7	Begriffserklärungen .....	97	1.4	Wässern .....	136
		97		Schälen .....	137

2	<b>Bearbeiten von Lebensmitteln</b>	138	1.1	Schnittarten bei Gemüse	168
2.1	Schneiden	138	1.2	Vor- und Zubereitung	170
2.2	Schnittformen	139	1.3	Besonderheiten bei vorgefertigten	
2.3	Blanchieren	139		Gemüsen	181
				Aufgaben	181
<b>GAREN VON SPEISEN</b>		140	2	<b>Pilze</b>	182
1	<b>Grundlagen</b>	140	2.1	Vorbereiten	182
2	<b>Garen mittels feuchter Wärme</b>	141	2.2	Zubereiten	182
2.1	Kochen	141		Aufgaben	184
2.2	Garziehen	142	3	<b>Salate</b>	185
2.3	Dämpfen	142	3.1	Salatsaucen – Dressings	185
2.4	Dünsten	142	3.2	Salate aus rohen Gemüsen/Rohkost	187
2.5	Druckgaren	143	3.3	Salate aus gegartem Gemüse	189
2.6	Gratinieren oder Überbacken	143	3.4	Anrichten von Salaten	190
3	<b>Garen mittels trockener Wärme</b>	144	3.5	Kartoffelsalate	191
3.1	Braten	144	3.6	Salatbüffet	192
3.2	Grillen	146		Aufgaben	192
3.3	Frittieren	146	4	<b>Beilagen</b>	193
3.4	Schmoren	147	4.1	Kartoffeln	193
3.5	Backen	147	4.2	Klöße	202
3.6	Mikrowellen	147	4.3	Teigwaren	206
3.7	Zusammenfassende Übersicht –		4.4	Reis	209
	Garverfahren	148		Aufgaben	210
4	<b>Zubereitungsreihen</b>	148	5	<b>Eierspeisen</b>	211
4.1	Zubereitungsreihe Hackfleisch	148	5.1	Gekochte Eier	211
4.2	Zubereitungsreihe Geflügel	150	5.2	Pochierte Eier	212
4.3	Zubereitungsreihe Gemüse	152	5.3	Spiegeleier	212
	Aufgaben	153	5.4	Rühreier	213
5	<b>Erstellen von Garprogrammen</b>	154	5.5	Omelett	213
	Aufgaben	154	5.6	Frittierte Eier	214
6	<b>Speisenproduktionssysteme</b>	155	5.7	Ei im Näpfchen	214
			5.8	Pfannkuchen – Eierkuchen	215
				Aufgaben	215
<b>ANRICHTEN UND EMPFEHLEN VON SPEISEN</b>		156			
1	<b>Anrichten von Speisen</b>	156			
	Fachbegriffe	156			
2	<b>Beschreiben und Bewerten</b>				
	von Speisen	157			
	Aufgaben	161			
<b>BERECHNUNGEN ZUR SPEISENPRODUKTION</b>		162			
1	<b>Umrechnung von Rezepten</b>	162			
	Fachbegriffe	162			
2	<b>Warenanforderung</b>	163			
3	<b>Kostenberechnung bei Rezepten</b>	164			
4	<b>Mengenberechnung bei Verlusten</b>	165			
5	<b>Kostenberechnung bei Verlusten</b>	166			
<b>ZUBEREITUNG EINFACHER SPEISEN</b>		167			
1	<b>Speisen von Gemüse</b>	167			



## SERVICE

<b>GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE</b>		216
1	<b>Mitarbeiter im Service</b>	216
1.1	Umgangsformen	216
1.2	Persönliche Hygiene	216
1.3	Arbeitskleidung	217
1.4	Persönliche Ausrüstung	217
2	<b>Einrichtung und Geräte</b>	218
2.1	Einzelutsche 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
	Aufgaben	236

<b>3</b>	<b>Restaurant</b> .....	<b>237</b>	<b>4</b>	<b>Milch und Milchgetränke</b> .....	<b>284</b>	
3.1	Überblick über die Vorbereitungsarbeiten .....	237	5	Aufgaben .....	285	
3.2	Herrichten von Servicetischen .....	238	5.1	<b>Aufgussgetränke</b> .....	<b>286</b>	
3.3	Herrichten von Tischen und Tafeln .....	239	5.2	Kaffee .....	286	
3.4	Gedecke .....	247	5.3	Tee .....	289	
3.5	Festliche Tafel – Bankett-Tafel .....	250	5.4	Kakao und Schokolade .....	292	
3.6	Arten und Methoden des Service in der Gastronomie .....	251	6	Servieren von Aufgussgetränken .....	293	
3.7	Grundlegende Servierrichtlinien .....	252	7	Aufgaben .....	294	
3.8	Richtlinien und Regeln zum Tellerservice .....	253	<b>6</b>	<b>Alkoholische Gärung</b> .....	<b>295</b>	
3.9	Plattenservice .....	256	7	<b>Bier</b> .....	<b>296</b>	
3.10	Zusammenfassung der Servierregeln .....	260	7.1	Herstellung .....	296	
	Aufgaben .....	260	7.2	Biergattungen, Bierarten, Biersorten .....	298	
<b>4</b>	<b>Quick-Service-Restaurant</b> .....	<b>261</b>	7.3	Biermischgetränke .....	300	
4.1	Herrichten der Kassentheke .....	261	7.4	Ausschenken von Bier .....	300	
4.2	Vorbereitungsarbeiten in der Lobby .....	262	<b>8</b>	Aufgaben .....	301	
4.3	Vorbereitungsarbeiten außerhalb des Restaurants .....	262	8.1	<b>Wein</b> .....	<b>302</b>	
4.4	Servierformen .....	262	8.2	Rebsorten .....	303	
4.5	Besondere Serviceformen in der Systemgastronomie .....	264	8.3	Gebietseinteilung für Weine .....	304	
4.6	Zusammenfassung der Servierregeln .....	265	8.4	Weinbereitung .....	306	
	Fachbegriffe .....	265	8.5	Güteklassen für Wein .....	307	
<b>5</b>	<b>Frühstück</b> .....	<b>266</b>	8.6	Weinlagerung .....	309	
5.1	Arten des Frühstücks .....	266	8.7	Weine europäischer Länder .....	310	
5.2	Bereitstellen von Frühstücksspeisen .....	267	8.8	Französische Fachbegriffe .....	312	
5.3	Herrichten von Frühstücksplatten .....	268	8.9	Italienische Fachbegriffe .....	313	
5.4	Frühstücksservice .....	269	9	Spanische Fachbegriffe .....	314	
	Aufgaben .....	275	8.7	Beurteilen von Wein .....	314	
	Projekt: Attraktives Frühstücksbüfett .....	276	8.8	Likörweine (Süd- und Dessertweine) .....	315	
	Projekt: Sonntagsbrunch für die ganze Familie .....	277	8.9	Servieren von Wein aus Flaschen .....	316	
<b>GETRÄNKE UND GETRÄNKESERVICE</b> .....			<b>278</b>	<b>9</b>	<b>Schaumwein</b> .....	<b>320</b>
<b>1</b>	<b>Wässer</b> .....	<b>278</b>	9.1	Herstellung .....	320	
1.1	Trinkwasser .....	278	9.2	Servieren von Schaumwein .....	322	
1.2	Natürliches Mineralwasser .....	278	Aufgaben .....	323		
<b>2</b>	<b>Säfte und Erfrischungsgetränke</b> .....	<b>280</b>	<b>10</b>	<b>Weinhaltige Getränke</b> .....	<b>324</b>	
2.1	Fruchtsäfte .....	280	Aufgaben .....	324		
2.2	Smoothies .....	280	Projekt: Weinprobe .....	325		
2.3	Gemüsesäfte/Gemüsenektar .....	280	<b>11</b>	<b>Spirituosen</b> .....	<b>326</b>	
2.4	Fruchtnektare und Süßmoste .....	281	11.1	Brände .....	328	
2.5	Fruchtsaftgetränke .....	281	11.2	Geiste .....	330	
2.6	Fruchtsaftschorlen .....	281	11.3	Alkohol mit geschmackgebenden (aromatisierenden) Zusätzen .....	330	
2.7	Limonaden .....	281	11.4	Liköre .....	331	
2.8	Near Water/Aqua Plus .....	282	Aufgaben .....	331		
2.9	Diätetische Erfrischungsgetränke .....	282	<b>12</b>	<b>Getränkebüfett</b> .....	<b>332</b>	
2.10	Fruchtsaftgehalt von Getränken .....	282	12.1	Getränkeangebot .....	332	
2.11	Mineralstoffgetränke .....	282	12.2	Serviertemperaturen .....	335	
	Fachbegriffe .....	282	12.3	Bereitstellen von Getränken .....	335	
<b>3</b>	<b>Alkoholfreie Mischgetränke</b> .....	<b>283</b>	12.4	Getränkeschrankanlagen .....	336	
	Aufgaben .....	283	12.5	Getränkесervice aus Schankgefäßen .....	338	
			12.6	Büfettkontrollen .....	339	
			Aufgaben .....	342		

## ○ MAGAZIN

<b>MAGAZIN</b> .....	<b>343</b>
1 Lagerarten und Lagerbedingungen .....	343
1.1 Lagerarten .....	343
1.2 Lagerbedingungen und Lagerverluste .....	344
Aufgaben .....	344
2 Warenlagerung .....	345
2.1 Warenannahme .....	345
Aufgaben .....	346
2.2 Mängel bei der Warenannahme .....	346
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
3 Büroorganisation .....	356
3.1 Schriftliche Arbeiten .....	356
3.2 Ablage- und Ordnungssysteme .....	356
4 Datenverarbeitung .....	357
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>
1 Kaufmotive .....	363
2 Qualität im Service .....	364
3 Umgang mit Gästen .....	365
3.1 Gästetypologie .....	365
3.2 Service bei speziellen Gästegruppen .....	367
4 Verkauf im Restaurant .....	368
4.1 Empfehlung und Aufnahme der Bestellung .....	368
4.2 Verkaufsgespräche und -techniken .....	369
4.3 Tischreservierungen .....	371
4.4 Veranstaltungsabsprachen .....	372
4.5 Gästeberatung .....	373
4.6 Zusatzverkäufe .....	375
4.7 Rechnungspräsentation und Verabschiedung .....	376
5 Reklamationen .....	377

6 Rechtsvorschriften .....	378
Aufgaben .....	381
Projekt: Aktionswoche „Spargel und Wein“ .....	382
7 Abrechnen mit Gast und Betrieb .....	383
7.1 Boniersysteme .....	383
7.2 Abrechnung mit dem Gast .....	386
7.3 Abrechnung mit dem Betrieb .....	388
Aufgaben .....	389

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

	<b>MENÜ UND SPEISEKARTE .....</b>	484
1	<b>Menü und Menükarte .....</b>	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	<b>Speisekarten .....</b>	501
2.1	Arten der Speisekarten .....	501
2.2	Erstellen der Speisekarten .....	507
	Aufgaben .....	510
2.3	Besonderheiten in der Systemgastronomie .....	511

	<b>MARKETING .....</b>	512
1	<b>Strategisches und operatives Marketing .....</b>	512
	Aufgaben .....	512
1.1	Unique Selling Proposition .....	513
	Aufgaben .....	513
1.2	Erfolgreiches Marketing durch 9 P .....	513
2	<b>Instrumente des strategischen Marketings .....</b>	515
2.1	Die Chancen-Risiken-Analyse .....	515
2.2	Die Stärken-Schwächen-Analyse .....	515
2.3	Die SWOT-Analyse .....	516
	Aufgaben .....	517
2.4	Das 5-Forces-Modell .....	517
2.5	Marktanteils-Marktwachstums-Matrix (BCG-Matrix) .....	519
3	<b>Strategien zur Marktabdeckung .....</b>	520
	Aufgaben .....	520
4	<b>Corporate Identity .....</b>	521
	Aufgaben .....	522
5	<b>Operatives Marketing: Der Marketing-Mix .....</b>	523
6	<b>Die Leistungspolitik .....</b>	523
6.1	Programm- und Sortimentspolitik .....	523
	Aufgaben .....	525
6.2	Produktpolitik .....	527
	Aufgaben .....	527
6.3	Von der Produktidee zur Markteinführung .....	528
	Aufgaben .....	531
6.4	Kundendienstpolitik und Garantiepolitik .....	534
	Aufgaben .....	534
7	<b>Die Kontrahierungspolitik .....</b>	535
7.1	Preispolitik: Preis-Absatz-Funktion (PAF) .....	535
7.2	Preisstrategien für die Einführung neuer Produkte .....	536
	Aufgaben .....	537
7.3	Rabattpolitik .....	539
	Aufgaben .....	539
7.4	Lieferungs- und Zahlungsbedingungen .....	539
8	<b>Die Kommunikationspolitik .....</b>	540
8.1	Öffentlichkeitsarbeit – Public Relations .....	540
8.2	Verkaufsförderung .....	541
8.3	Werbung .....	541
8.4	Face-2-Face-Kommunikation .....	543
8.5	Zusammenfassende Übersicht .....	544
8.6	Entwicklungen in der Kommunikationspolitik .....	544
	Aufgaben .....	546

9	<b>Die Distributionspolitik</b> .....	547
9.1	Die Wahl des Absatzweges .....	547
9.2	Standortwahl .....	549
	<b>Aufgaben</b> .....	549
10	<b>Die Marktforschung</b> .....	550
10.1	Quantitative und qualitative Marktforschung .....	550
10.2	Primärforschung und Sekundärforschung .....	551
10.3	Sekundärforschung: Interne und externe Informationsquellen .....	552
	<b>Aufgaben</b> .....	553
10.4	Primärforschung: Befragung und Beobachtung .....	553
	<b>Aufgaben</b> .....	555
	<b>Aufgaben</b> .....	559
11	<b>Die Markenpolitik</b> .....	560
11.1	Bedeutung von Marken .....	560
11.2	Schaffung einer Marke .....	560
11.3	Schutz von Marken .....	561
	<b>Aufgaben</b> .....	561
	Wiederholungsaufgaben .....	561
	Projekt: Planung einer neuen Marktstrategie und einer Produktneueinführung .....	563

## ○ WIRTSCHAFTSDIENST

	<b>WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMENABTEILUNG</b> .....	564
1	<b>Materialkunde – Grundlagen</b> .....	565
1.1	Werkstoffe/Gebrauchsgegenstände – Pflege .....	565
	<b>Aufgaben</b> .....	570
1.2	Natur- und Chemiefasern .....	571
	<b>Aufgaben</b> .....	575
1.3	Reinigungs- und Pflegemittel .....	576
1.4	Reinigung von Wänden .....	577
1.5	Reinigung von Böden .....	577
1.6	Reinigung von Teppichen und Teppichböden .....	578
1.7	Wäschepflege .....	580
	<b>Aufgaben</b> .....	584
1.8	Gästebetten .....	585
	<b>Aufgaben</b> .....	591
2	<b>Arbeitsabläufe</b> .....	592
2.1	Arbeitsvorbereitung .....	592
2.2	Herrichten eines Gästzimmers bei Abreise .....	593
2.3	Herrichten eines Gästzimmers bei Bleibe .....	596
2.4	Kontrolle eines Gästzimmers .....	597
2.5	Sonstige Arbeiten auf der Etage .....	597
	<b>Aufgaben</b> .....	601

3	<b>Umweltschutz in der Hausdamenabteilung</b> .....	601
4	<b>Arbeitssicherheit</b> .....	605
5	<b>Rechtsvorschriften</b> .....	606
	Aufgaben .....	607
	Projekt: Generalreinigung von Gästzimmern .....	608

## ○ WARENWIRTSCHAFT

	<b>WARENWIRTSCHAFT</b> .....	609
1	<b>Warenwirtschaftssysteme in der Gastronomie</b> .....	609
	<b>Aufgaben</b> .....	610
1.1	Aufbau/Elemente eines Warenwirtschaftssystems .....	610
1.2	Planung, Steuern und Kontrolle mithilfe von Warenwirtschaftssystemen .....	614
2	<b>Warenbeschaffung</b> .....	615
2.1	Bedarfsermittlung .....	615
2.2	Warenbedarf und Warenausbeute .....	615
2.3	Bestellzeitpunkte und Bestellmengen .....	616
2.4	Methoden zur Auswahl eines Lieferanten .....	618
2.5	Angebotsvergleiche .....	620
2.6	Zahlungsarten und Zahlungsmittel .....	621
2.7	Umsatz- und Mehrwertsteuer in der Gastronomie .....	622
	<b>Aufgaben</b> .....	623
	Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar .....	624

## ○ SYSTEMORGANISATION

	<b>SYSTEMORGANISATION</b> .....	625
1	Entwicklung der Systemgastronomie .....	625
2	<b>Definition</b> .....	626
2.1	Standardisierung .....	626
2.2	Zentrale Steuerung .....	628
2.3	Multiplikation .....	628
3	<b>Expansionsformen</b> .....	629
3.1	Filialsystem .....	629
3.2	Franchisesystem .....	630
3.3	Lizenzsystem .....	632
4	<b>Restaurantkonzepte in der Systemgastronomie</b> .....	633
4.1	Unterteilung nach Sortiment .....	633
4.2	Unterteilung nach Serviceformen .....	634
4.3	Unterteilung nach Segmenten .....	638
4.4	Gemeinschaftsverpflegung (GV) .....	640

5	Betriebsorganisation .....	641	7	Konzepte der Personalentwicklung .....	692
5.1	Grundbegriffe der Organisation .....	641	7.1	Ziele der Personalentwicklung .....	692
5.2	Aufbauorganisation .....	642	7.2	Personalentwicklungsmaßnahmen .....	693
	Aufgaben .....	647	7.3	Auswahl von Entwicklungsmaßnahmen .....	694
5.3	Ablauforganisation .....	647		Wiederholungsaufgaben .....	694
5.4	Organisationspläne und -mittel .....	648		Projekt: „Foodtruck“ .....	695
6	Qualitätsmanagement .....	650			
6.1	Qualitätsbegriff .....	650			
6.2	Normen als Qualitätsmerkmal .....	651			
6.3	Phasen des Qualitätsmanagements .....	652			
6.4	Instrumente der Qualitätsprüfung .....	653			
	Wiederholungsaufgaben .....	654			
	Projekt: Aktionsplanung zur Neueröffnung einer Filiale .....	655			

## PERSONALWESEN

### PERSONALWESEN .....

1	Personalplanung .....	656
1.1	Quantitativer und qualitativer Personalbedarf .....	656
1.2	Personalbestandsanalyse .....	656
2	Mitarbeiterbeschaffung .....	658
2.1	Stellenbeschreibung .....	658
2.2	Interne und externe Personalbeschaffungswege .....	659
2.3	Einstellungsverfahren und Bewerbung .....	660
3	Personalverwaltung .....	664
3.1	Arbeitsvertrag .....	664
3.2	Arbeitszeugnisse .....	667
3.3	Rechtsschutz des Arbeitnehmers .....	668
3.4	Eingruppierung .....	671
3.5	Formen der Entlohnung .....	673
3.6	Entgeltabrechnung .....	674
3.7	Organisation der Mitarbeiterdaten .....	677
3.8	Personalkennzahlen .....	678
4	Mitarbeitereinsatzplanung (MEP) .....	679
4.1	Aufgabe und Zielsetzung .....	679
4.2	Rahmenbedingungen zur MEP .....	679
4.3	Dienstarten .....	680
4.4	Dienstplanerstellung .....	682
5	Mitarbeitererschulung .....	685
6	Mitarbeiterführung .....	685
6.1	Führung durch Strukturen .....	686
6.2	Führungstechniken .....	686
6.3	Führung durch Personen .....	687
6.4	Mitarbeitermotivation .....	688
6.5	Mitarbeitergespräche .....	690
6.6	Personalbeurteilung .....	690
6.7	Personalfreisetzung .....	691

## STEUERUNG UND KONTROLLE

### STEUERUNG UND KONTROLLE .....

1	Grundlagen und Aufgaben betrieblicher Kosten- und Leistungsrechnung .....	696
2	Bereiche der Kosten- und Leistungsrechnung .....	697
3	Kostenartenrechnung .....	697
4	Kostenstellenrechnung .....	699
5	Kostenträgerrechnung .....	702
5.1	Kostenträgerstückrechnung .....	702
5.2	Kostenträgerzeitrechnung .....	703
5.3	Deckungsbeitragsrechnung .....	703
6	Kennzahlen als Kostenkontrollinstrumente .....	705
6.1	Kennzahlenarten .....	705
6.2	Kennzahlenklassen in der Systemgastronomie ..	705
6.3	Darstellung von Kennzahlen .....	708
6.4	Kennzahlenanalyse .....	711
	Wiederholungsaufgaben .....	712

### SACHWORTVERZEICHNIS .....

### BILDQUELLENVERZEICHNIS .....