

Geleitwort	3
Vorwort	4
Inhaltsverzeichnis	5

○ EINFÜHRUNG

EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE 13

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 19

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 30

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

○ KÜCHE

ARBEITSSICHERHEIT 43

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 51

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 59

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

2	Bearbeiten von Lebensmitteln	138
2.1	Schneiden	138
2.2	Schnittformen	139
2.3	Blanchieren	139

GAREN VON SPEISEN 140

1	Grundlagen	140
2	Garen mittels feuchter Wärme	141
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
3	Garen mittels trockener Wärme	144
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
4	Zubereitungsreihen	148
4.1	Zubereitungsreihe Hackfleisch	148
4.2	Zubereitungsreihe Geflügel	150
4.3	Zubereitungsreihe Gemüse	152
	Aufgaben	153
5	Erstellen von Garprogrammen	154
	Aufgaben	154
6	Speisenproduktionssysteme	155

ANRICHTEN UND EMPFEHLEN VON SPEISEN 156

1	Anrichten von Speisen	156
	Fachbegriffe	156
2	Beschreiben und Bewerten von Speisen	157
	Aufgaben	161

BERECHNUNGEN ZUR SPEISENPRODUKTION 162

1	Umrechnung von Rezepten	162
	Fachbegriffe	162
2	Warenanforderung	163
3	Kostenberechnung bei Rezepten	164
4	Mengenberechnung bei Verlusten	165
5	Kostenberechnung bei Verlusten	166

ZUBEREITUNG EINFACHER SPEISEN 167

1	Speisen von Gemüse	167
---	--------------------	-----

1.1	Schnittarten bei Gemüse	168
1.2	Vor- und Zubereitung	170
1.3	Besonderheiten bei vorgefertigten Gemüsen	181
	Aufgaben	181

2	Pilze	182
2.1	Vorbereiten	182
2.2	Zubereiten	182
	Aufgaben	184

3	Salate	185
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

4	Beilagen	193
4.1	Kartoffeln	193
4.2	Klöße	202
4.3	Teigwaren	206
4.4	Reis	209
	Aufgaben	210

5	Eierspeisen	211
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
	Aufgaben	215



SERVICE

GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE 216

1	Mitarbeiter im Service	216
1.1	Umgangsformen	216
1.2	Persönliche Hygiene	216
1.3	Arbeitskleidung	217
1.4	Persönliche Ausrüstung	217
2	Einrichtung und Geräte	218
2.1	Einzeltsche 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

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



MAGAZIN

MAGAZIN 343

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

VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT 363

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	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 484

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

MARKETING 512

1	Strategisches und operatives Marketing	512
	Aufgaben	512
1.1	Unique Selling Proposition	513
	Aufgaben	513
1.2	Erfolgreiches Marketing durch 9 P.	513
2	Instrumente des strategischen Marketings	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	Strategien zur Marktabdeckung	520
	Aufgaben	520
4	Corporate Identity	521
	Aufgaben	522
5	Operatives Marketing: Der Marketing-Mix	523
6	Die Leistungspolitik	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 Garantiep Politik	534
	Aufgaben	534
7	Die Kontrahierungspolitik	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	Die Kommunikationspolitik	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	Die Distributionspolitik	547
9.1	Die Wahl des Absatzweges	547
9.2	Standortwahl	549
	Aufgaben	549
10	Die Marktforschung	550
10.1	Quantitative und qualitative Marktforschung	550
10.2	Primärforschung und Sekundärforschung	551
10.3	Sekundärforschung: Interne und externe Informationsquellen	552
	Aufgaben	553
10.4	Primärforschung: Befragung und Beobachtung	553
	Aufgaben	555
	Aufgaben	559
11	Die Markenpolitik	560
11.1	Bedeutung von Marken	560
11.2	Schaffung einer Marke	560
11.3	Schutz von Marken	561
	Aufgaben	561
	Wiederholungsaufgaben	561
	Projekt: Planung einer neuen Marktstrategie und einer Produktneueinführung	563

○ WIRTSCHAFTSDIENST

WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMENABTEILUNG

1	Materialkunde – Grundlagen	565
1.1	Werkstoffe/Gebrauchsgegenstände – Pflege	565
	Aufgaben	570
1.2	Natur- und Chemiefasern	571
	Aufgaben	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
	Aufgaben	584
1.8	Gästebetten	585
	Aufgaben	591
2	Arbeitsabläufe	592
2.1	Arbeitsvorbereitung	592
2.2	Herrichten eines Gästezimmers bei Abreise	593
2.3	Herrichten eines Gästezimmers bei Bleibe	596
2.4	Kontrolle eines Gästezimmers	597
2.5	Sonstige Arbeiten auf der Etage Aufgaben	597
		601

3	Umweltschutz in der Hausdamenabteilung	601
4	Arbeitssicherheit	605
5	Rechtsvorschriften	606
	Aufgaben	607
	Projekt: Generalreinigung von Gästezimmern	608

○ WARENWIRTSCHAFT

WARENWIRTSCHAFT

1	Warenwirtschaftssysteme in der Gastronomie	609
	Aufgaben	610
1.1	Aufbau/Elemente eines Warenwirtschaftssystems	610
1.2	Planung, Steuerung und Kontrolle mithilfe von Warenwirtschaftssystemen	614
2	Warenbeschaffung	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
	Aufgaben	623
	Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar	624

○ SYSTEMORGANISATION

SYSTEMORGANISATION

1	Entwicklung der Systemgastronomie	625
2	Definition	626
2.1	Standardisierung	626
2.2	Zentrale Steuerung	628
2.3	Multiplikation	628
3	Expansionsformen	629
3.1	Filialsystem	629
3.2	Franchisesystem	630
3.3	Lizenzsystem	632
4	Restaurantkonzepte in der Systemgastronomie	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
5.1	Grundbegriffe der Organisation	641
5.2	Aufbauorganisation	642
	Aufgaben	647
5.3	Ablauforganisation	647
5.4	Organisationspläne und -mittel	648
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	656
1	Personalplanung
1.1	Quantitativer und qualitativer Personalbedarf
1.2	Personalbestandsanalyse
2	Mitarbeiterbeschaffung
2.1	Stellenbeschreibung
2.2	Interne und externe Personalbeschaffungswege
2.3	Einstellungsverfahren und Bewerbung
3	Personalverwaltung
3.1	Arbeitsvertrag
3.2	Arbeitszeugnisse
3.3	Rechtsschutz des Arbeitnehmers
3.4	Eingruppierung
3.5	Formen der Entlohnung
3.6	Entgeltabrechnung
3.7	Organisation der Mitarbeiterdaten
3.8	Personalkennzahlen
4	Mitarbeiterereinsatzplanung (MEP)
4.1	Aufgabe und Zielsetzung
4.2	Rahmenbedingungen zur MEP
4.3	Dienststarten
4.4	Dienstplanerstellung
5	Mitarbeiterschulung
6	Mitarbeiterführung
6.1	Führung durch Strukturen
6.2	Führungstechniken
6.3	Führung durch Personen
6.4	Mitarbeitermotivation
6.5	Mitarbeitergespräche
6.6	Personalbeurteilung
6.7	Personalfreisetzung

7	Konzepte der Personalentwicklung	692
7.1	Ziele der Personalentwicklung	692
7.2	Personalentwicklungsmaßnahmen	693
7.3	Auswahl von Entwicklungsmaßnahmen	694
	Wiederholungsaufgaben	694
	Projekt: „Foodtruck“	695

STEUERUNG UND KONTROLLE

STEUERUNG UND KONTROLLE	696
1	Grundlagen und Aufgaben betrieblicher Kosten- und Leistungsrechnung
2	Bereiche der Kosten- und Leistungsrechnung
3	Kostenartenrechnung
4	Kostenstellenrechnung
5	Kostenträgerrechnung
5.1	Kostenträgerstückrechnung
5.2	Kostenträgerzeitrechnung
5.3	Deckungsbeitragsrechnung
6	Kennzahlen als Kostenkontrollinstrumente
6.1	Kennzahlenarten
6.2	Kennzahlenklassen in der Systemgastronomie
6.3	Darstellung von Kennzahlen
6.4	Kennzahlenanalyse
	Wiederholungsaufgaben

SACHWORTVERZEICHNIS	713
----------------------------	------------

BILDQUELLENVERZEICHNIS	735
-------------------------------	------------