

Inhaltsverzeichnis

I Restaurantmanagement und Betriebsorganisation	9	
Tourismus, Hotellerie und Gastronomie		
1 Tourismus	10	Vor dem Service
1.1 Arten des Tourismus	11	1 Tisch- und Servierinventar
1.2 Trends im Tourismus	11	1.1 Tische und Sessel
2 Gastronomiebetriebe	12	1.2 Tischwäsche
2.1 Restaurants und Gasthäuser	13	1.3 Tafelgeschirr
2.2 Selbstbedienungsrestaurants	13	1.4 Besteck
2.3 Bars	13	1.5 Gläser
2.4 Kaffeehäuser	14	1.6 Sonstige Serviergegenstände
3 Systemgastronomiebetriebe	15	2 Mise en Place
4 Beherbergungsbetriebe	16	3 Tischoptik
4.1 Beherbergungsbetriebe ohne Verpflegung	16	3.1 Blumenarrangements
4.2 Beherbergungsbetriebe mit Verpflegung	16	3.2 Kerzen
4.3 Weitere Unterscheidung der Betriebe	17	3.3 Servietten
4.4 Klassifizierung	17	3.4 Sonstige Dekoration
4.5 Besondere Auszeichnungen für Gastronomiebetriebe	18	4 Speisen-, Menü-, Buffetkarte
4.6 Trends in der Gastronomie	20	5 Tischdecken
5 Berufsbilder im Hotel- und Gastgewerbe	22	
6 Personalmanagement	27	Die Gäste
6.1 Personalbedarfsplanung	27	1 Umgang mit dem Guest
6.2 Personalbeschaffung	28	2 Meine Gäste
6.3 Personaleinsatzplanung – Dienstplan	28	2.1 Gästegruppen
6.4 Personalentwicklung	28	2.2 Gäste aus aller Welt
6.5 Mitarbeiterführung	29	3 Professionelle Gästebetreuung
Erfolgreich im Service	31	3.1 Reservierung
1 Erfolg im Service	32	3.2 Begrüßung der Gäste
1.1 Anforderungen an Servicemitarbeiter/innen	32	3.3 Platzierung der Gäste
1.2 Berufskleidung	32	3.4 Beratung und Verkaufsförderung
1.3 Berufsausrüstung	33	3.5 Aufnahme der Bestellung
2 Hygienemaßnahmen im Service	34	3.6 Service
2.1 Persönliche Hygiene	35	3.7 Richtiges Verhalten bei Reklamationen
2.2 Arbeitshygiene	35	3.8 Rechnungslegung
3 Sicher im Service – Unfallverhütung	35	3.9 Verabschiedung
3.1 Grundregeln zur Unfallverhütung	36	4 Benehmen der Gäste bei Tisch
3.2 Sicherheitsbestimmungen	36	4.1 Tischmanieren der Gäste
		4.2 Esskultur
		Das Service
		1 Service: Die Grundsätze
		2 Service: Das Training

2.1 Teller tragen	85	Arbeiten beim Tisch des Gastes	134
2.2 Gläser tragen	87	1 Tranchieren	135
2.3 Plateaus tragen	87	1.1 Geflügel	135
2.4 Platten tragen	88	1.2 Bratenstücke	138
2.5 Mit dem Vorlegebesteck arbeiten	88	1.3 Tranchieren auf der Voiture	138
2.6 Abservieren	89	2 Filetieren	139
3 Die Servierarten	90	2.1 Fische	139
3.1 Das Einstellen	90	2.2 Obst	140
3.2 Das Anrichten auf dem Guéridon – englisches Service	91	3 Marinieren	142
3.3 Das Vorlegen – französisches Service	92	3.1 Salate	142
3.4 Das Einreichen	92	3.2 Beef tartare	143
3.5 Sonstige Servierarten	92	4 Flambieren	144
4 Das Etagenservice	93	4.1 Fleisch und Krustentiere	145
5 Das Wiener-Kaffeehaus-Service	94	4.2 Süßspeisen und Obst	146
6 Die Serviersysteme	97	5 Käseservice	148
7 Die Servicebesprechung	101	Verkaufsfördernde Maßnahmen	151
Das Service der Mahlzeiten des Tages	103	1 Das Verkaufsgespräch	152
1 Das Frühstück	104	2 Verkaufsfördernde Aktivitäten	154
1.1 Frühstücksarten	105	Veranstaltungsmanagement	156
1.2 Das Anrichten und Servieren von Frühstücksspeisen und -getränken	110	1 Planen und Organisieren	157
2 Vormittagsjause, Gabelfrühstück und Brunch	112	1.1 Veranstaltungstypen	157
3 Das Mittagessen	113	1.2 Raumkapazitäten	158
3.1 Gedecke	113	1.3 Inventar	158
3.2 Service der einzelnen Gänge	115	1.4 Mitarbeiter/innen einer Bankettabteilung	159
3.3 Decken und Anrichten der einzelnen Gänge	116	1.5 Verkauf und Organisation von Veranstaltungen	160
4 Nachmittagsjause	119	1.6 Follow-up	164
5 Das Abendessen	120	2 Die Angebotsformen	164
Spezialgedecke	121	2.1 Das Bankett	164
1 Serviergegenstände und Spezialbestecke	122	2.2 Das Buffet	167
2 Schnecken	123	2.3 Der Stehempfang oder die Cocktailparty	169
3 Miesmuscheln	124	2.4 Tagungen, Seminare, Konferenzen	170
4 Austern	125	3 Outside-Catering	172
5 Kalte und warme Vorspeisengerichte „en coquille“	127	Bonieren und Abrechnen	174
6 Krebse	128	1 Kassen und Abrechnungssysteme	175
7 Hummer, Languste, Krabbe	129	1.1 Bonieren	175
8 Kaviar	130	1.2 Kassensysteme	177
9 Fondué	131	2 Die Gästerechnung	179

II Getränkekunde und Getränkесervice	185		
Einteilung der Getränke	186	3.9 Weinbauland Österreich	230
Ausschankanlagen	187	3.10 Weinbauland Italien	246
Grundsätzliches zum Getränkесervice	188	3.11 Weinbauland Frankreich	250
		3.12 Weitere Weinbauländer	253
Alkoholfreie Getränke	190	4 Schaumwein	258
1 Wässer	191	4.1 Champagner	258
1.1 Zusammensetzung von Wasser	191	4.2 Qualitätsschaumweine	261
1.2 Trinkwasserarten	191	4.3 Schaumweinservice	262
1.3 Service von Wasser	193	5 Aromatisierte Weine und Likörweine	263
2 Frucht-, Gemüse- und Erfrischungsgetränke	194	5.1 Aromatisierte Weine	263
2.1 Frucht- und Gemüsegetränke, Süßmost und Sirupe	194	5.2 Likörweine	264
2.2 Erfrischungsgetränke	194	6 Spirituosen	267
2.3 Service von Säften und Erfrischungs- getränken	195	6.1 Erzeugung	267
3 Milch und Kakao	197	6.2 Österreichische Qualitätsprodukte	268
3.1 Milch	197	6.3 Cognac und andere Weindestillate	268
3.2 Kakao	198	6.4 Whisk(e)y und andere Getreide destillate	269
4 Kaffee	200	6.5 Obstdestillate und sonstige Destillate	270
4.1 Zubereitungsarten in der Gastronomie	201	6.6 Service von Destillaten	271
4.2 Kaffeegetränke	202	6.7 Liköre	273
5 Tee	204	Die Bar	277
5.1 Teearten	204	1 Barstock	278
5.2 Zubereitung und Service von Tee	205	1.1 Gliederung des Barstocks	278
	208	1.2 Eisarten in der Bar	278
Alkoholische Getränke		2 Barinventar	279
1 Alkohol und seine Wirkung	209	2.1 Bargeräte	279
2 Bier	210	2.2 Bargläser	282
2.1 Inhaltsstoffe	210	2.3 Barkunde	283
2.2 Herstellung	210	3 Arbeiten in der Bar	284
2.3 Bierarten und -spezialitäten	212	3.1 Mise en Place	284
2.4 Bierservice	213	3.2 Zubereitung von Bargetränen	284
3 Wein	215	4 Barservice	286
3.1 Weinbau	216	4.1 Servieren an der Theke	286
3.2 Weiß-, Rosé- und Rotweinerzeugung	217	4.2 Servieren am Tisch	286
3.3 Weinflaschenverschlüsse	220	5 Standardrezepte	287
3.4 Weinlagerung und Weinausschank	221	5.1 Pre-Dinner-Cocktails	287
3.5 Weinfachausdrücke und Degustationssprache	221	5.2 After-Dinner-Cocktails	288
3.6 Weinfehler	223	5.3 Champagner- oder Sektcocktails	288
3.7 Weindegustation	223	5.4 Fizzes	288
3.8 Weinservice	226	5.5 Sours	289
		5.6 Pick-me-ups	289
		5.7 Fancy Drinks	289
		5.8 Non-Alcoholic Drinks	289

Inhaltsverzeichnis

Korrespondierende Getränke	291	1.2 Weinkarte	298
1 Welches Getränk passt zu welchen Speisen?	292	1.3 Bierspezialitätenkarte	298
1.1 Welches Bier wozu?	292	1.4 Digestifkarte	299
1.2 Welcher Wein wozu?	292	1.5 Barkarte	299
1.3 Empfehlungsvorschläge von korrespondierenden Getränken	293	Fachausdrücke für das Service	300
		Stichwortverzeichnis	304
		Literaturverzeichnis	312
Getränkekarten	296	Bildnachweis	312
1 Getränkekarte	297		
1.1 Aperitifkarte	297		