

Inhaltsverzeichnis

I Restaurantmanagement und Betriebsorganisation

9

Tourismus, Hotellerie und Gastronomie 10

1 Tourismus 11

1.1 Arten des Tourismus 11

1.2 Trends im Tourismus 11

2 Gastronomiebetriebe 12

2.1 Restaurants und Gasthäuser 13

2.2 Selbstbedienungsrestaurants 13

2.3 Bars 13

2.4 Kaffeehäuser 14

3 Systemgastronomiebetriebe 15

4 Beherbergungsbetriebe 16

4.1 Beherbergungsbetriebe ohne Verpflegung 16

4.2 Beherbergungsbetriebe mit Verpflegung 16

4.3 Weitere Unterscheidung der Betriebe 17

4.4 Klassifizierung 17

4.5 Besondere Auszeichnungen für Gastronomiebetriebe 18

4.6 Trends in der Gastronomie 20

5 Berufsbilder im Hotel- und Gastgewerbe 22

6 Personalmanagement 27

6.1 Personalbedarfsplanung 27

6.2 Personalbeschaffung 28

6.3 Personaleinsatzplanung – Dienstplan 28

6.4 Personalentwicklung 28

6.5 Mitarbeiterführung 29

Erfolgreich im Service 31

1 Erfolg im Service 32

1.1 Anforderungen an Servicemitarbeiter/innen 32

1.2 Berufskleidung 32

1.3 Berufsausrüstung 33

2 Hygienemaßnahmen im Service 34

2.1 Persönliche Hygiene 35

2.2 Arbeitshygiene 35

3 Sicher im Service – Unfallverhütung 35

3.1 Grundregeln zur Unfallverhütung 36

3.2 Sicherheitsbestimmungen 36

Vor dem Service 38

1 Tisch- und Servierinventar 39

1.1 Tische und Sessel 39

1.2 Tischwäsche 40

1.3 Tafelgeschirr 43

1.4 Besteck 45

1.5 Gläser 49

1.6 Sonstige Serviergegenstände 50

2 Mise en Place 55

3 Tischoptik 56

3.1 Blumenarrangements 56

3.2 Kerzen 57

3.3 Servietten 57

3.4 Sonstige Dekoration 61

4 Speisen-, Menü-, Buffetkarte 62

5 Tischdecken 65

Die Gäste 71

1 Umgang mit dem Gast 72

2 Meine Gäste 73

2.1 Gästegruppen 73

2.2 Gäste aus aller Welt 74

3 Professionelle Gästebetreuung 76

3.1 Reservierung 76

3.2 Begrüßung der Gäste 76

3.3 Platzierung der Gäste 77

3.4 Beratung und Verkaufsförderung 77

3.5 Aufnahme der Bestellung 78

3.6 Service 79

3.7 Richtiges Verhalten bei Reklamationen 79

3.8 Rechnungslegung 80

3.9 Verabschiedung 80

4 Benehmen der Gäste bei Tisch 81

4.1 Tischmanieren der Gäste 81

4.2 Esskultur 82

Das Service 83

1 Service: Die Grundsätze 84

2 Service: Das Training 85

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		
 Das Service der Mahlzeiten des Tages		103	Verkaufsfördernde Maßnahmen	151
1 Das Frühstück		104	1 Das Verkaufsgespräch	152
1.1	Frühstücksarten	105	2 Verkaufsfördernde Aktivitäten	154
1.2	Das Anrichten und Servieren von Frühstücksspeisen und -getränken	110		
2 Vormittagsjause, Gabelfrühstück und Brunch		112	Veranstaltungsmanagement	156
3 Das Mittagessen		113	1 Planen und Organisieren	157
3.1	Gedecke	113	1.1 Veranstaltungstypen	157
3.2	Service der einzelnen Gänge	115	1.2 Raumkapazitäten	158
3.3	Decken und Anrichten der einzelnen Gänge	116	1.3 Inventar	158
4 Nachmittagsjause		119	1.4 Mitarbeiter/innen einer Bankettabteilung	159
5 Das Abendessen		120	1.5 Verkauf und Organisation von Veranstaltungen	160
			1.6 Follow-up	164
 Spezialgedecke		121	2 Die Angebotsformen	164
1 Serviergegenstände und Spezialbestecke		122	2.1 Das Bankett	164
2 Schnecken		123	2.2 Das Buffet	167
3 Miesmuscheln		124	2.3 Der Stehempfang oder die Cocktailparty	169
4 Austern		125	2.4 Tagungen, Seminare, Konferenzen	170
5 Kalte und warme Vorspeisengerichte „en coquille“		127	3 Outside-Catering	172
6 Krebse		128		
7 Hummer, Languste, Krabbe		129	Bonieren und Abrechnen	174
8 Kaviar		130	1 Kassen und Abrechnungssysteme	175
9 Fondue		131	1.1 Bonieren	175
			1.2 Kassensysteme	177
			2 Die Gästerechnung	179

II Getränk Kunde und Getränkeservice**185**

Einteilung der Getränke	186
Ausschankanlagen	187
Grundsätzliches zum Getränkeservice	188

Alkoholfreie Getränke 190

1 Wasser	191
1.1 Zusammensetzung von Wasser	191
1.2 Trinkwasserarten	191
1.3 Service von Wasser	193
2 Frucht-, Gemüse- und Erfrischungsgetränke	194
2.1 Frucht- und Gemüsegetränke, Süßmost und Sirupe	194
2.2 Erfrischungsgetränke	194
2.3 Service von Säften und Erfrischungsgetränken	195
3 Milch und Kakao	197
3.1 Milch	197
3.2 Kakao	198
4 Kaffee	200
4.1 Zubereitungsarten in der Gastronomie	201
4.2 Kaffeegetränke	202
5 Tee	204
5.1 Teearten	204
5.2 Zubereitung und Service von Tee	205

Alkoholische Getränke 208

1 Alkohol und seine Wirkung	209
2 Bier	210
2.1 Inhaltsstoffe	210
2.2 Herstellung	210
2.3 Bierarten und -spezialitäten	212
2.4 Bierservice	213
3 Wein	215
3.1 Weinbau	216
3.2 Weiß-, Rosé- und Rotweinerzeugung	217
3.3 Weinflaschenverschlüsse	220
3.4 Weinlagerung und Weinausschank	221
3.5 Weinfachausdrücke und Degustationssprache	221
3.6 Weinfehler	223
3.7 Weindegustation	223
3.8 Weinservice	226

3.9 Weinbaugebiet Österreich	230
3.10 Weinbaugebiet Italien	246
3.11 Weinbaugebiet Frankreich	250
3.12 Weitere Weinbaugebiete	253
4 Schaumwein	258
4.1 Champagner	258
4.2 Qualitätsschaumweine	261
4.3 Schaumweinservice	262
5 Aromatisierte Weine und Likörweine	263
5.1 Aromatisierte Weine	263
5.2 Likörweine	264
6 Spirituosen	267
6.1 Erzeugung	267
6.2 Österreichische Qualitätsprodukte	268
6.3 Cognac und andere Weindestillate	268
6.4 Whisk(e)y und andere Getreidedestillate	269
6.5 Obstdestillate und sonstige Destillate	270
6.6 Service von Destillaten	271
6.7 Liköre	273

Die Bar 277

1 Barstock	278
1.1 Gliederung des Barstocks	278
1.2 Eisarten in der Bar	278
2 Barinventar	279
2.1 Bargeräte	279
2.2 Bargläser	282
2.3 Barkunde	283
3 Arbeiten in der Bar	284
3.1 Mise en Place	284
3.2 Zubereitung von Bargetränken	284
4 Barservice	286
4.1 Servieren an der Theke	286
4.2 Servieren am Tisch	286
5 Standardrezepte	287
5.1 Pre-Dinner-Cocktails	287
5.2 After-Dinner-Cocktails	288
5.3 Champagner- oder Sektkocktails	288
5.4 Fizzes	288
5.5 Sours	289
5.6 Pick-me-ups	289
5.7 Fancy Drinks	289
5.8 Non-Alcoholic Drinks	289

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		