

Inhaltsverzeichnis

Einführung in den Beruf		7
1	Die Servicemitarbeiter/innen	8
1.1	Die drei Arbeitsbereiche des Servierberufes	8
1.2	Berufskleidung	8
1.3	Anforderungen an die Servicemitarbeiter/innen	9
1.4	Verhaltensregeln im Service	10
1.5	Berufsausrüstung	10
1.6	Gesellschaftliche Verhaltensregeln und Tischsitten	11
1.7	Fachausdrücke im Service	13
2	Unfallverhütung, Sicherheitsbestimmungen und Hygiene	18
2.1	Unfallverhütung	18
2.2	Sicherheitsbestimmungen	19
2.3	Hygiene	20
Vor dem Service		22
1	Inventar und Serviergegenstände	23
1.1	Tische und Sessel	23
1.2	Tisch- und Tafelwäsche	24
1.3	Porzellan- und Steingutgeschirr	27
1.4	Besteck	30
1.5	Gläser	33
1.6	Sonstige Serviergegenstände	35
2	Mise en Place	39
3	Tischkultur und Tischoptik	41
4	Tischdecken	43
Praktische Grundsätze des Servierens		53
1	Das Einmaleins des Servierens	54
1.1	Servierregeln	54
1.2	Das Decken und Servieren der einzelnen Speisenfolgen	56
2	Grundlegende Servier- und Tragübungen	60
Der Umgang mit dem Gast		67
1	Gastlichkeit – die Sprache des Gastes	68
1.1	Umgangsformen der Servicemitarbeiter/innen	68
1.2	Dienstleistung in der Gastronomie und Hotellerie	68
2	Unsere Gäste	70
3	Ess- und Trinkgewohnheiten internationaler Gäste	73
4	Von der Reservierung bis zur Verabschiedung	77
Serviersysteme und Servierarten		87
1	Serviersysteme	88
2	Servierarten	92
3	Das Etagenservice (Roomservice)	96
Das Service der Mahlzeiten im Tagesablauf		100
1	Das Frühstück	101
1.1	Die Bedeutung des Frühstücks	101
1.2	Frühstücksarten	102
1.3	Anrichten und Servieren von Frühstücksgerichten und Frühstücksgetränken	109
2	Vor Servicebeginn	111
2.1	Checkliste vor Servicebeginn	111
2.2	Servicebesprechung (tägliches Servicemeeting oder Briefing)	112
2.3	Serviceablauf im Restaurant	113
3	Das Mittagessen	117
4	Zwischen- und Spätmahlzeiten	119
Getränkeservice		122
1	Die ideale Trinktemperatur	123
2	Service von Aperitif und Digestif	125
2.1	Aperitifs	125
2.2	Digestifs	126
3	Ausschank und Service von offenen Getränken	127
4	Service von Getränken in Flaschen	129
4.1	Ablauf des Getränkeservice	129
4.2	Flaschenweinservice	130
5	Service von Heißgetränken	140
5.1	Anrichten und Servieren von Heißgetränken	140
5.2	Das Wiener Kaffeehaus	142

Bonieren, Abrechnungs- und Kontrollsysteme		147	Die Organisation von Veranstaltungen		195
1	Bonieren	148	1	Management und Organisation	196
2	Abrechnungs- und Kontrollsysteme	150	1.1	Management	196
3	Gästerechnung	153	1.2	Planung und Organisation	197
	Spezialgedecke	156	2	Angebotsformen	201
1	Serviergegenstände und Spezialbestecke	157	2.1	Bankett	201
2	Schnecken (Weinbergschnecken)	158	2.2	Buffet	206
3	Muschelgerichte	159	2.3	Cocktailparty, Stehempfang, Flying Buffet	209
4	Austern	160	2.4	Barbecue (Grillparty)	209
5	Hummer, Languste und Krabbe	162	2.5	Konferenzen, Seminare und Tagungen	210
6	Kaviar	163	2.6	Outside-Catering	212
7	Fondue	165	3	Tipps zur Dekoration	214
	Arbeiten beim Tisch des Gastes	169	Die Bar		216
1	Tranchieren	170	1	Barkunde	217
1.1	Geflügel	170	1.1	Bararten	217
1.2	Entrecôte double, Chateaubriand, T-Bone-Steak und Porterhousesteak	173	1.2	Mitarbeiter/innen in der Bar (Barstaff)	218
2	Filetieren	174	2	Arbeitsplatz Bar	219
2.1	Fische	174	2.1	Bar-Mise-en-Place	219
2.2	Obst	178	2.2	Barstock	220
3	Marinieren	180	2.3	Bargeräte und Barutensilien	222
3.1	Salate	180	2.4	Bargläser	224
3.2	Beef:tatare	182	2.5	Eisarten in der Bar	225
4	Flambieren	184	2.6	Die Zubereitung von Bargetränken	226
4.1	Fleisch und Krustentiere	184	2.7	Barservice	228
4.2	Süßspeisen und Obst	189	2.8	Flairbartending (Showbartending)	229
5	Käseservice	191	2.9	Standardrezepte	230
			2.10	Barfachausdrücke	237
			Stichwortverzeichnis		240
			Literaturverzeichnis		247
			Bildnachweis		247
			Danksagung		248