

| | | |
|---|--|------------|
| BERATUNG UND VERKAUF IM RESTAURANT I | | |
| 1 | Speisen | 9 |
| 1.1 | Einteilung | 9 |
| 1.2 | Gemüsespeisen, Pilzspeisen | 10 |
| 1.2.1 | Nährwert, Service | 10 |
| 1.2.2 | Gemüsespeisen | 10 |
| 1.2.3 | Pilzspeisen | 13 |
| 1.3 | Kartoffelspeisen | 14 |
| 1.3.1 | Nährwert | 14 |
| 1.3.2 | Zubereitung | 14 |
| 1.3.3 | Service | 17 |
| 1.4 | Klöße, Nocken, Teigwaren, Reis, Hülsenfrüchte | 18 |
| 1.5 | Eierspeisen | 21 |
| 1.5.1 | Einteilung, Nährwert | 21 |
| 1.5.2 | Zubereitung, Service | 22 |
| 1.6 | Fischspeisen | 26 |
| 1.6.1 | Einleitung, Nährwert | 26 |
| 1.6.2 | Zubereitung | 26 |
| 1.6.3 | Anrichten, Service | 30 |
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Anbieten und Verkauf von Menüs | |
| | nach Saison und Jahreszeit | 31 |
| 1.7 | Saucen | 32 |
| 1.7.1 | Einteilung, Nährwert | 32 |
| 1.7.2 | Warme Grundsaucen und ihre Ableitungen | 32 |
| 1.7.3 | Bratensaucen | 36 |
| 1.7.4 | Selbstständige warme Saucen | 36 |
| 1.7.5 | Kalte Saucen | 37 |
| 1.7.6 | Buttermischungen | 41 |
| 1.8 | Brühen, Suppen, Eintöpfe | 43 |
| 1.8.1 | Einteilung, Nährwert | 43 |
| 1.8.2 | Brühen, klare Suppen | 44 |
| 1.8.3 | Gebundene Suppen | 46 |
| 1.8.4 | Gemüsesuppen | 51 |
| 1.8.5 | Regionalsuppen, Nationalsuppen | 53 |
| 1.8.6 | Exotische Suppen, Spezialsuppen | 57 |
| 1.8.7 | Kalte Suppen, Kaltschalen | 57 |
| 1.8.8 | Eintöpfe | 59 |
| 1.8.9 | Service | 60 |
| 1.9 | Schlachtfleischspeisen | 61 |
| 1.9.1 | Nährwert, Einteilung | 61 |
| 1.9.2 | Fleischteile und deren Verwendung | 62 |
| 1.9.3 | Zubereitung | 65 |
| 1.9.4 | Service | 74 |
| 1.10 | Geflügelspeisen | 77 |
| 1.10.1 | Einteilung, Nährwert | 77 |
| 1.10.2 | Hausgeflügelspeisen | 78 |
| 1.10.3 | Wildgeflügelspeisen | 79 |
| 1.11 | Wildspeisen | 80 |
| 1.11.1 | Einteilung, Nährwert | 80 |
| 1.11.2 | Zubereitung | 81 |
| 1.12 | Speisen aus Krebstieren, Weichtieren | 83 |
| 1.12.1 | Einteilung, Nährwert | 83 |
| 1.12.2 | Krebstierspeisen | 83 |
| 1.12.3 | Weichtierspeisen | 86 |
| 1.12.4 | Kaviarspeisen | 88 |
| 1.12.5 | Service | 89 |
| 1.13 | Kalte Speisen | 91 |
| 1.13.1 | Besonderheiten, Einteilung | 91 |
| 1.13.2 | Salate | 91 |
| 1.13.3 | Cocktails | 93 |
| 1.13.4 | Service von kalten Speisen | 93 |
| 1.14 | Gebäck, Süßspeisen, Eisspeisen | 94 |
| 1.14.1 | Einteilung, Nährwert | 94 |
| 1.14.2 | Süßspeisen | 95 |
| 1.14.3 | Service | 96 |
| 2 | Getränke | 97 |
| 2.1 | Trinkwasser | 97 |
| 2.2 | Mineralische Wässer | 98 |
| 2.3 | Frucht- und Gemüsesäfte | 100 |
| 2.4 | Alkoholfreie Erfrischungsgetränke | 102 |
| 2.5 | Bier | 104 |
| 2.6 | Wein | 109 |
| 2.6.1 | Rebsorten | 109 |
| 2.6.2 | Deutsche Weine | 111 |
| 2.6.3 | Europäische Weine | 120 |
| 2.6.4 | Likörweine | 125 |
| 2.7 | Weinhaltige und weinähnliche Getränke | 128 |
| 2.8 | Schaumwein | 129 |
| 2.9 | Spirituosen | 132 |
| 3 | Beratung und Verkauf | 136 |
| 3.1 | Verkaufsgespräch | 136 |
| 3.2 | Reservierungen | 137 |
| 3.3 | Reklamationen | 138 |
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Tagesablauf einer Restaurantfachfrau | 142 |
| 4 | Kalkulation | 143 |
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Weinprobe | 147 |
| MARKETING I | | |
| 5 | Bedürfnisse, Wünsche, Kaufmotive | 148 |
| 5.1 | Gästebedürfnisse | 148 |
| 5.2 | Kaufmotive der Gäste | 149 |
| 6 | Marketing-Konzept | 150 |
| 6.1 | Markt | 150 |
| 6.2 | Grundlagen des Marketing-Konzeptes | 151 |
| 6.3 | Marktuntersuchungen | 152 |
| 6.4 | Marketing-Strategie | 156 |
| 6.4.1 | Marketing-Ziele | 157 |
| 6.4.2 | Zielgruppen | 158 |
| 6.4.3 | Markt-Positionierung | 160 |
| 6.5 | Marketing-Planungen | 161 |

| | | |
|--------|---------------------------------------|-----|
| 6.6 | Marketing-Instrumente | 162 |
| 6.6.1 | Umweltschutz als Marketing-Instrument | 163 |
| 6.6.2 | Marketing-Mix | 164 |
| 6.7 | Marketing-Kontrolle | 164 |
| 7 | Produktpolitik (Leistung) | 165 |
| 7.1 | Erzeugnisse und Leistungen der Küche | 166 |
| 7.2 | Leistungen im Service | 167 |
| 7.3 | Klassifizierung im Gastgewerbe | 168 |
| 8 | Distributionspolitik (Verkauf) | 169 |
| 8.1 | Direkter Verkaufsweg | 170 |
| 8.2 | Indirekter Verkaufsweg | 172 |
| 9 | Preispolitik | 173 |
| 9.1 | Preisbildung | 173 |
| 9.2 | Preisdifferenzierung | 174 |
| 10 | Kommunikationspolitik | 176 |
| 10.1 | Werbung | 176 |
| 10.1.1 | Werbeziele und Werbebotschaften | 176 |
| 10.1.2 | Werbearten | 178 |
| 10.1.3 | Werbemittel | 179 |
| 10.1.4 | Werbekonzept | 181 |
| 10.1.5 | Grenzen der Werbung | 182 |
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Werbung für ein neu eröffnetes Bistro | 183 |
| 10.2 | Verkaufsförderung | 184 |
| 10.3 | Öffentlichkeitsarbeit | 187 |
| 10.3.1 | Ziele und Aufgaben | 187 |
| 10.3.2 | Corporate Identity | 189 |
| 10.3.3 | Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit | 190 |

| | | |
|--|----------------------------|-----|
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Wild und Fisch | 191 |

WIRTSCHAFTSDIENST

| | | |
|--------|---|-----|
| 11 | Werkstoffe im Gastgewerbe | 192 |
| 11.1 | Metallische Werkstoffe | 192 |
| 11.2 | Nichtmetallische Werkstoffe | 194 |
| 12 | Reinigungsmittel, Pflegemittel, Desinfektionsmittel | 198 |
| 12.1 | Schmutzwirkungen | 198 |
| 12.2 | Reinigungs- und Pflegemittel | 199 |
| 12.3 | Handelsformen | 201 |
| 12.3.1 | Reinigungsmittel | 201 |
| 12.3.2 | Pflegemittel | 201 |
| 12.4 | Desinfektionsmittel | 202 |
| 12.5 | Ökologischer und ökonomischer Einsatz | 202 |
| 13 | Serviceausrüstungen | 204 |
| 13.1 | Geschirr | 204 |
| 13.2 | Gläser | 206 |
| 13.3 | Besteck | 207 |
| 13.4 | Servicegeräte | 210 |
| 14 | Textilien im Gastgewerbe | 211 |

| | | |
|------|------------------------------------|-----|
| 14.1 | Textilfaserstoffe, textile Flächen | 211 |
| 14.2 | Wäschepflege | 213 |

| | | |
|--|----------------------------|-----|
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Einsatz in der Wäscherei | 217 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 15 | Bewirtungsbereich | 218 |
| 15.1 | Gasträume | 218 |
| 15.1.1 | Fußbodenbeläge | 218 |
| 15.1.2 | Ausstattung der Gasträume | 220 |
| 15.1.3 | Reinigen, Herrichten und Kontrollieren der Gasträume | 222 |
| 15.2 | Büffet und Office | 224 |
| 16 | Beherbergungsbereich | 226 |
| 16.1 | Arbeitsbereiche | 226 |
| 16.2 | Räume, Mobiliar | 226 |
| 16.3 | Gästebetten | 227 |
| 16.3.1 | Bettaufbau | 228 |
| 16.3.2 | Matratzen | 228 |
| 16.3.3 | Deckbetten und Kissen | 229 |
| 16.3.4 | Bettwäsche | 230 |
| 16.4 | Zimmerreinigung und -pflege | 231 |

| | | |
|--|-------------------------------------|-----|
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Generalreinigung eines Hotelzimmers | 234 |

WARENWIRTSCHAFT

| | | |
|------|---|-----|
| 17 | Einkauf | 235 |
| 17.1 | Ziele und Aufgaben des Einkaufs | 235 |
| 17.2 | Warenbedarf | 236 |
| 17.3 | Lieferanten | 238 |
| 18 | Warenbeschaffung | 240 |
| 18.1 | Anfragen und Angebote | 240 |
| 18.2 | Beschaffungskosten und Angebotsvergleiche | 245 |
| 18.3 | Bestellung | 247 |
| 19 | Kaufvertrag | 248 |

| | | |
|--|----------------------------|-----|
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Kaufvertrag | 252 |

| | | |
|------|---------------------------------|-----|
| 20 | Warenumschlag | 253 |
| 20.1 | Warenannahme | 253 |
| 20.2 | Warenlagerung | 254 |
| 20.3 | Warenausgabe und Warenkontrolle | 260 |

| | | |
|--|--|-----|
| | Projektorientierte Aufgabe | |
| | Planen Sie eine Aktionswoche zum Thema: Weine aus dem Elsass | 262 |

| | | |
|------|--------------------|-----|
| 21 | Inventuren | 263 |
| 21.1 | Inventurausführung | 263 |
| 21.2 | Inventurarten | 264 |
| 21.3 | Inventar | 265 |

| | | |
|------|--|-----|
| 21.4 | Bilanz | 266 |
| | Projektorientierte Aufgabe Inventur | 267 |
| 22 | EDV in der Warenwirtschaft | 268 |
| 22.1 | Computereinsatz | 268 |
| 22.2 | Warenwirtschaftsprogramme | 269 |
| 22.3 | Organisation in der Warenwirtschaft | 270 |

BERATUNG UND VERKAUF IM RESTAURANT II (Getränkepflege/Verkauf)

| | | |
|------|--|-----|
| 23 | Pflege und Verkauf von Weißwein | 271 |
| 24 | Pflege und Verkauf von Rotwein | 274 |
| 25 | Pflege und Verkauf von Likörwein | 277 |
| 26 | Weinprobe (Degustation) | 278 |
| 27 | Pflege und Verkauf von Bier | 281 |
| 28 | Pflege und Verkauf von Schaumwein | 284 |
| 29 | Pflege und Verkauf von Spirituosen | 287 |
| 30 | Zubereitung und Verkauf von Aperitifs und Digestifs | 290 |
| 31 | Bar | 291 |
| 31.1 | Barmixer | 291 |
| 31.2 | Mise en place | 291 |
| 31.3 | Arbeitsablauf | 292 |
| 31.4 | Mischgetränke | 293 |

EMPFANGSBEREICH

| | | |
|--------|--|-----|
| 32 | Arbeitsbereiche und Anforderungen | 295 |
| 32.1 | Betriebsorganisation im Gastgewerbe | 295 |
| 32.2 | Arbeitsbereich Empfang | 298 |
| 32.3 | Anforderungen an die Persönlichkeit von Hotelfachleuten | 300 |
| 33 | Organisations-, Informations- und Kommunikationsmittel | 301 |
| 33.1 | Organisationsmittel | 301 |
| 33.2 | Informationsmittel | 302 |
| 33.3 | Kommunikationsmittel | 303 |
| 33.4 | Technische Hilfsmittel | 304 |
| 33.5 | Hotelsoftware | 304 |
| 34 | Reservierungen | 307 |
| 34.1 | Reservierungsarten | 307 |
| 34.2 | Reservierungssysteme | 309 |
| 34.3 | Reservierungsannahmen | 313 |
| 34.3.1 | Einzelreservierungen | 313 |
| 34.3.2 | Gruppenreservierungen | 314 |
| 34.3.3 | Überbuchungen | 314 |
| 34.4 | Reservierungsbestätigungen | 316 |
| 34.5 | Reservierungsweiterleitungen | 316 |
| 34.6 | Stornierungen | 316 |
| 35 | Anreise | 317 |
| 35.1 | Vorbereitungen | 317 |
| 35.2 | Gästebegrüßung | 318 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 35.2.1 | Ablauf des Gästeempfangs | 318 |
| 35.2.2 | Empfang besonderer Gäste | 320 |
| 35.2.3 | Datenerfassung | 321 |
| 35.2.4 | Arbeit mit der Gästekartei/-datei | 323 |
| 36 | Gästebetreuung | 325 |
| 36.1 | Verwahren von Wertsachen und Bargeld | 325 |
| 36.2 | Weckdienst | 326 |
| 36.3 | Telefon- und Informationsdienst | 327 |
| 36.4 | Erteilung von Auskünften | 328 |
| 36.5 | Vermittlung von Dienstleistungen | 331 |
| 36.6 | Aufenthaltsprogramme | 334 |
| 36.7 | Minibar und Zimmerservice | 335 |
| 36.8 | Zimmerwechsel | 335 |
| 36.9 | Besondere Vorkommnisse | 336 |
| 36.10 | Probleme und Reklamationen im Hotel | 337 |
| 36.11 | Frankfurter Tabelle | 338 |
| 37 | Abreise | 340 |
| 37.1 | Buchen von Leistungen | 340 |
| 37.2 | Gästeverabschiedung und Gastrechnungen | 342 |
| 37.3 | Zahlungsformen an der Rezeption | 344 |
| 38 | Abrechnungen | 348 |
| 38.1 | Tagesabschluss | 348 |
| 38.2 | Erlösabrechnung | 351 |
| 38.3 | Statistiken | 351 |

Projektorientierte Aufgabe Familie Miller plant einen Hotelaufenthalt

354

VERKAUFSABTEILUNG

| | | |
|--------|--|-----|
| 39 | Arbeitsbereiche | 355 |
| 40 | Beratung und Verkauf | 357 |
| 40.1 | Gäste und Gastlichkeit | 357 |
| 40.2 | Leistungspalette der Verkaufsabteilung | 358 |
| 40.2.1 | Beherbergungsleistungen | 358 |
| 40.2.2 | Gastronomische Leistungen | 359 |
| 40.2.3 | Sonstige Dienstleistungen | 362 |
| 40.3 | Kunden und Hotelgäste | 363 |
| 40.4 | Absatzmittler und Absatzhelfer | 365 |
| 40.5 | Verkaufshilfen | 368 |
| 40.6 | Verkaufsarten | 370 |
| 40.6.1 | Persönlicher Verkauf | 370 |
| 40.6.2 | Telefonischer Verkauf | 373 |
| 40.6.3 | Verkauf per Fax und Internet | 374 |
| 40.6.4 | Verkauf außer Haus | 376 |
| 41 | Angebotskarten | 377 |
| 41.1 | Speisekarten | 377 |
| 41.2 | Internationale Garnituren | 379 |
| 41.3 | Menü und Menükarten | 381 |
| 41.3.1 | Speisenfolgen | 381 |
| 41.3.2 | Menüaufbau und Menüregeln | 382 |
| 41.3.3 | Getränke als Speisenbegleiter | 384 |
| 41.3.4 | Erstellung von Menükarten | 385 |

| | | |
|------|--|-----|
| 41.4 | Getränkemarken | 386 |
| 41.5 | Sondermarken | 388 |
| 41.6 | Baumarken | 389 |
| 42 | Schriftverkehr | 390 |
| 42.1 | Sprache, Stil | 390 |
| 42.2 | Aufbau, Formatierung | 392 |
| 42.3 | Form und Inhalt ausgewählter Hotelbriefe | 393 |
| 42.4 | Formbriefe, Geschäftsbriefe aus Textbausteinen | 399 |
| 42.5 | Fremdsprachenbriefe | 400 |
| 42.6 | Telefax-Schreiben und E-Mails | 401 |
| 43 | Datenschutz | 402 |

| | |
|----------------------------|-----|
| Projektorientierte Aufgabe | |
| Hochzeitsmenü | 404 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 44 | Rechtsvorschriften | 405 |
| 44.1 | Ausgewählte Verträge im Gastgewerbe beim Umgang mit Gästen | 405 |
| 44.1.1 | Bewertungsvertrag | 405 |
| 44.1.2 | Beherbergungsverträge | 406 |
| 44.1.3 | Reiseverträge | 408 |
| 44.2 | Besondere berufsbezogene Rechtsvorschriften | 410 |
| 44.2.1 | Hotelmeldepflicht | 410 |
| 44.2.2 | Schadenshaftung | 411 |
| 44.2.3 | Preisauszeichnung | 412 |
| 44.2.4 | Fundsachen und liegen gebliebene Sachen | 412 |
| 44.2.5 | Pfandrecht | 413 |
| 44.3 | Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb | 413 |

| | |
|--|-----|
| Projektorientierte Aufgabe | |
| Verkauf eines dreitägigen Schnupper-Wochenendes im Hotel Waldsee | 415 |

MARKETING II

| | | |
|--------|--|-----|
| 45 | Tourismus | 416 |
| 45.1 | Tourismus in Deutschland | 416 |
| 45.1.1 | Bedeutung | 416 |
| 45.1.2 | Tourismus-Einrichtungen | 419 |
| 45.2 | Reiseland Deutschland | 421 |
| 45.2.1 | Touristische Marktstrukturen | 421 |
| 45.2.2 | Tourismusregionen | 422 |
| 45.3 | Beherbergungsgewerbe in Deutschland | 428 |
| 45.3.1 | Betriebsarten und Betriebstypen | 429 |
| 45.3.2 | Klassifizierungen | 430 |
| 45.4 | Hotelführer | 435 |
| 45.5 | Reisekataloge | 436 |
| 46 | Besondere Marketing-Maßnahmen im Hotel | 437 |
| 46.1 | Hotelleistungen | 437 |
| 46.2 | Hotelpreise | 438 |
| 46.3 | Verkaufsförderung | 442 |
| 46.4 | Hotelwerbung und Öffentlichkeitsarbeit | 444 |

| | | |
|------|--|-----|
| 46.5 | Öffentlichkeitsarbeit | 445 |
| 47 | Analyse der Hotelleistungen | 447 |
| 47.1 | Hoteltests | 448 |
| 47.2 | Stärken- und Schwächenanalyse | 449 |
| 48 | Budgetierung | 452 |
| 48.1 | Marketing | 453 |
| 48.2 | Auswertung | 454 |
| 49 | Kontrolle der Wirtschaftlichkeit und der Marketing-Maßnahmen | 455 |
| 49.1 | Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Rentabilität | 455 |
| 49.2 | Kennzahlen bei der Beherbergung | 456 |
| 49.3 | Marketing-Kontrollen | 459 |

| | |
|--|-----|
| Projektorientierte Aufgabe | |
| Aktionsplanung: Gastgewerbliche Konzeption | 460 |

FÜHRUNGSAUFGABEN IM WIRTSCHAFTSDIENST

| | | |
|--------|--|-----|
| 50 | Hausdamenbereich | 461 |
| 50.1 | Stellenbeschreibungen, Personaleinsatz | 461 |
| 50.1.1 | Arbeitsgebiete | 461 |
| 50.1.2 | Aufgaben der Hausdame | 463 |
| 50.1.3 | Fremdfirmen im Wirtschaftsdienst | 464 |
| 50.1.4 | Personaleinsatz | 465 |
| 50.2 | Organisationsmittel | 466 |
| 50.3 | Dienstpläne | 467 |
| 50.4 | Arbeit mit der EDV | 469 |
| 51 | Führungstätigkeit | 470 |
| 51.1 | Motivation der Mitarbeiter | 471 |
| 51.2 | Führungsstil und Mitarbeiterbetreuung | 473 |
| 51.3 | Training | 475 |
| 52 | Zusammenarbeit mit anderen Hotelabteilungen | 477 |
| 52.1 | Empfang | 477 |
| 52.2 | Service | 478 |
| 52.3 | Küche | 480 |
| 52.4 | Wäscherei | 480 |
| 52.5 | Fitnessbereich | 481 |
| 52.6 | Beziehungen der Hausdamenabteilung zu anderen Hotelbereichen als Übersicht | 481 |
| 53 | Kontrolltätigkeiten | 482 |
| 53.1 | Checklisten | 483 |
| 53.2 | Reinigung und Kontrolle von Gästezimmern und anderen Bereichen | 483 |
| 53.3 | Wäschelager- und Wäschekontrollen | 487 |

| | |
|---|-----|
| Projektorientierte Aufgabe | |
| Einsatz eines Fremdbetriebes für die Hotelreinigung | 488 |

| | |
|----------------------------|-----|
| Sachwortverzeichnis | 489 |
| Literaturverzeichnis | 494 |
| Nützliche Internetadressen | 495 |
| Bildquellenverzeichnis | 496 |