

Inhaltsverzeichnis

SYSTEMORGANISATION

Gastgewerbliche Betriebsformen

1	Systemgastronomiebetriebe	9
1.1	Merkmale	9
1.2	Begriffserklärung	10
1.3	Betriebsarten der Systemgastronomie	11
1.3.1	Fast-Food-Systemgastronomie	11
1.3.2	Fast-Casual-Betriebe	12
1.3.3	Steakhäuser	13
1.3.4	Coffee Shops	13
1.3.5	Bäckerei-Cafés	14
1.3.6	Handelsgastronomie	14
1.3.7	Verkehrsgastronomie	15
1.3.8	Verpflegung in Betrieben, Bildungseinrichtungen und Krankenhäusern	16
1.3.9	Freizeitgastronomie	16
1.3.10	Homedelivery – Hauslieferung – Lieferdienst	17
1.3.11	Take out – Mitnahmegeräft – Fensterverkauf	17
1.3.12	Catering – Außer-Haus-Lieferung	18
2	Expansionsformen systemgastronomischer Betriebe	18
2.1	Filialsystem	18
2.2	Franchisesystem	19
2.3	Lizenzsystem	23
3	Betriebe der Individualgastronomie	24
3.1	Bewirtungsbetriebe	24
3.2	Hotelleriebetriebe	25

Gastronomiekonzepte

2.2	Function-sheet (Veranstaltungsformular)	53
2.3	Organisationsmittel	54
2.3.1	Agenda (Veranstaltungsplan)	55
2.3.2	Raumplan (Bestuhlungsplan, Raumstellplan)	55
2.3.3	Tafelorientierungsplan (Raumorientierungsplan)	57
2.3.4	Ablaufpläne	57
2.3.5	Personaleinsatzplan – Dienstplan	58
2.3.6	Anforderungsformulare	58
2.3.7	Checklisten	59
Qualitätsmanagement		74
1	Eigenschaften und Merkmale von Qualität	63
1.1	Wer bestimmt die Qualität?	63
1.2	Was ist Qualität?	64
2	Normen	66
2.1	ISO-Normen	66
2.2	Zertifizierung	67
3	Was ist Qualitätsmanagement?	69
3.1	Geschichtliche Entwicklung des Qualitätsmanagements	69
3.2	Ziele eines Qualitätsmanagements	74
3.3	Total Quality Management	75
4	Qualitätssicherungssysteme – Qualitätsmanagement in der gastgewerblichen Praxis	82
4.1	Umsetzung	83
4.2	Qualitätsfördernde Maßnahmen	83
4.3	Evaluation	84
4.4	Qualitätsaudits	85
5	Qualitätshandbuch	86
27		

PERSONALWESEN

Betriebsorganisation

29		
Personalplanung		96
1	Organisation von Betrieben der Systemgastronomie	30
1.1	Funktionen und Aufgaben der Zentrale und der Betriebsstellen	30
1.2	Aufbauorganisation	32
2	Organisation von Restaurants und Hotelbetrieben	37
2.1	Beherbergungsabteilung	38
2.2	Verpflegungsabteilung	38
2.3	Verwaltungsabteilung	41
3	Ablauforganisation	42
1	Durchführung von Veranstaltungen	51
2	Verkaufs- und Organisationshilfen	52
2.1	Verkaufsmappe – Bankettmappe	52
1	Personalbedarfsplanung	97
1.1	Qualitative Personalbedarfsplanung	197
1.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	98
1.3	Verfahren zur Ermittlung des Personalbedarfs	99
2	Personalbeschaffung	102
2.1	Personalauswahl	103
2.1.1	Schriftliche Bewerbung	104
2.1.2	Vorstellungsgespräch	104
2.1.3	Einstellungstests	107
2.1.4	Assessment-Center-Technik (ACT)	108
2.2	Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	111
3	Personaleinsatzplanung	113

Verkaufssteuerung und Marketing

Personalführung	118	STEUERUNG UND KONTROLLE
		BETRIEBLICHER LEISTUNGSERSTELLUNG
1 Führungstechniken	124	
2 Führungsstile	126	Ein Vorwort zur Buchführung
2.1 Führungsstile von Tannenbaum und Schmidt	126	
2.1.1 Autoritärer Führungsstil	126	
2.1.2 Kooperativer Führungsstil	127	
2.1.3 Laissez-faire-Führungsstil	127	
2.2 Führungsverhaltensgitter von Blake und Mouton	128	
2.3 Reifegradmodell von Hersey und Blanchard	129	
3 Personalbetreuung	130	Geschäftsbuchführung
3.1 Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	130	
3.2 Kommunikation mit den Mitarbeiterinnen und		
Mitarbeitern	132	
4 Personalentwicklung	133	
4.1 Personalbildung	134	
4.2 Personalförderung	137	
5 Personalbeurteilung	138	
5.1 Methoden bei der Personalbeurteilung	140	
5.2 Fehlerquellen bei der Beurteilung	141	
5.3 Auswirkungen von Personalbeurteilungen	143	
5.4 Beurteilungsgespräch	143	
5.5 Arbeitszeugnis	143	
Personalverwaltung	151	
Personalfreisetzung	155	Kosten- und Leistungsrechnung
1 Ermahnung und Abmahnung	156	
1.1 Ermahnung	156	
1.2 Abmahnung	156	
2 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	157	
2.1 Kündigung von Auszubildenden	158	
2.2 Kündigung von Arbeitnehmerinnen und		
Arbeitnehmern	159	
2.3 Die sozial ungerechtfertigte Kündigung	161	
Arbeitsrechtliche Grundlagen	164	Grundzüge des Controllings
1 Arbeitsvertrag	165	
2 Bundesurlaubsgesetz (BUrlG)	166	
3 Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	168	
4 Arbeitszeitgesetz (ArbZG)	170	
5 Entgeltfortzahlungsgesetz (EFZG)	171	
6 Mutterschutzgesetz (MuSchG)	172	
7 Betriebsverfassungsgesetz (BetrG)	173	
Lohn- und Gehaltsabrechnung	178	
		Stichwortverzeichnis
		Literaturverzeichnis
		Bildnachweis