

Inhaltsverzeichnis

SYSTEMORGANISATION

Gastgewerbliche Betriebsformen	8
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 – Liefersdienst	17
1.3.11 Take out – Mitnahmegeschäft – 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 27

Betriebsorganisation 29

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

Verkaufssteuerung und Marketing 50

1 Durchführung von Veranstaltungen	51
2 Verkaufs- und Organisationshilfen	52
2.1 Verkaufsmappe – Bankettmappe	52

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

PERSONALWESEN

Personalplanung 96

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

Personalführung	118	STEUERUNG UND KONTROLLE BETRIEBLICHER LEISTUNGSERSTELLUNG	
1 Führungstechniken	124	Ein Vorwort zur Buchführung	184
2 Führungsstile	126		
2.1 Führungsstile von Tannenbaum und Schmidt	126	Geschäftsbuchführung	188
2.1.1 Autoritärer Führungsstil	126		
2.1.2 Kooperativer Führungsstil	127	1 Bilanz	191
2.1.3 Laissez-faire-Führungsstil	127	2 Die Konten	193
2.2 Führungsverhaltensgitter von Blake und Mouton	128	2.1 Buchungssatz	194
2.3 Reifegradmodell von Hersey und Blanchard	129	2.2 Regeln	196
3 Personalbetreuung	130	3 Weitere Buchungen und Besonderheiten	203
3.1 Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	130	3.1 Umsatzsteuer und Vorsteuer	203
3.2 Kommunikation mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	132	3.2 Das Privatkonto	206
4 Personalentwicklung	133	3.3 Skonti	209
4.1 Personalbildung	134	3.4 Boni	210
4.2 Personalförderung	137	3.5 Warenkosten	212
5 Personalbeurteilung	138	3.6 Abschreibungen auf Anlagevermögen (AfA)	213
5.1 Methoden bei der Personalbeurteilung	140	3.7 Aktive und passive Rechnungsabgrenzung	218
5.2 Fehlerquellen bei der Beurteilung	141	3.8 Buchungen zu besonderen Geschäftsfällen	221
5.3 Auswirkungen von Personalbeurteilungen	143	4 Lohn- und Gehaltsbuchungen	226
5.4 Beurteilungsgespräch	143	5 Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	230
5.5 Arbeitszeugnis	143		
Personalverwaltung	151	Kosten- und Leistungsrechnung	233
Personalfreisetzung	155		
1 Ermahnung und Abmahnung	156	1 Sachliche und zeitliche Abgrenzung	234
1.1 Ermahnung	156	2 Preiskalkulation	238
1.2 Abmahnung	156	2.1 Summarische Zuschlagskalkulation	238
2 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	157	2.2 Kalkulationsfaktor und Kalkulationsaufschlag	240
2.1 Kündigung von Auszubildenden	158	2.3 Primecost-Kalkulation	241
2.2 Kündigung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern	159	2.4 Der Wareneinsatz	244
2.3 Die sozial ungerechtfertigte Kündigung	161	Grundzüge des Controllings	247
Arbeitsrechtliche Grundlagen	164		
1 Arbeitsvertrag	165	1 Kennzahlen für die Betriebsstatistik	248
2 Bundesurlaubsgesetz (BUrlG)	166	1.1 Durchschnittswerte (Mittelwerte)	248
3 Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	168	1.2 Trend	249
4 Arbeitszeitgesetz (ArbZG)	170	1.3 Operative Kennzahlen	250
5 Entgeltfortzahlungsgesetz (EFZG)	171	1.4 Erfolgskennzahlen	251
6 Mutterschutzgesetz (MuSchG)	172	1.5 Umweltkennzahlen im Restaurant	252
7 Betriebsverfassungsgesetz (BetrG)	173	1.6 Finanz- bzw. Bilanzkennzahlen	253
		1.7 Ergebnisrechnung	253
		2 Kostenkontrolle	255
		2.1 Deckungsbeitragsrechnung	256
		2.2 Break-even-Analyse	257
		2.3 Return on Investment (ROI) und Cashflow	260
		2.4 Kalkulatorische Kosten	261
		3 Controllerberichte und Präsentation	264
Lohn- und Gehaltsabrechnung	178	Stichwortverzeichnis	274
		Literaturverzeichnis	277
		Bildnachweis	277