

## **Inhaltsverzeichnis**

Der Weg nach oben – ohne Fachwissen keine Karriere	9
Erfolg durch Leidenschaft	10
Hotellerie und Gastronomie – eine Dienstleistung?	11
<b>Teil I - Ausbildung</b>	<b>12</b>
Weltweit Qualität und Service	12
Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe	14
Gemeinsame berufliche Fachbildung nach der Verordnung	
über die Berufsausbildung Gastgewerbe	17
Welche Hotelausbildung wähle ich?	20
Berufsbild Hotelfachfrau/ Hotelfachmann	20
Berufsbild Restaurantfachfrau/ Restaurantfachmann	31
Vorbereitung auf die IHK-Prüfung:	39
150 Prüfungsfragen mit Lösungen	39
Gästeempfang	39
Speisenkunde und Ernährungslehre	44
Menükunde	49
Getränkekunde	51
Hygiene und Arbeitsschutz	57
Warenwirtschaft	59
Fachrechnen	60
Arbeitsorganisation	62
Wirtschafts- und Sozialkunde	64
Marketing	68
Lösungen: Gästeempfang	70
Lösungen: Speisenkunde und Ernährungslehre	73
Lösungen: Menükunde	75
Lösungen: Getränkekunde	78
Lösungen: Hygiene und Arbeitsschutz	81
Lösungen: Warenwirtschaft	81

Lösungen: Fachrechnen	83
Lösungen: Arbeitsorganisation	85
Lösungen: Wirtschafts- und Sozialkunde	87
Lösungen: Marketing	88
Bewerbungsanschreiben zu den Berufsbildern	91
Hotelfachfrau/-mann:	91
Restaurantfachfrau/-mann:	94
Arbeitsplatz- und Stellenbeschreibungen	96
Weiterbildung nach anerkannten IHK-Abschlüssen	115
Ausbildungszeugnis, Zwischenzeugnis,	119
Arbeitszeugnis – Praxisbeispiele	125
<b>Teil II - Weiterbildung</b>	<b>127</b>
Die erforderlichen Kompetenzen im Qualitätsmanagement für Ihr Berufsbild	127
Die 4 Sympathiefaktoren - Der Türöffner zu Ihrem Erfolg!	130
Selbstmanagement und Schlüsselqualifikationen	133
Positives Erscheinungsbild!	135
Gelebte Unternehmensphilosophie – Teil der Corporate Identity	137
Unverzichtbare Kernkompetenzen	140
Small-Talk: Ja, aber wie?	143
Emotionale Intelligenz	151
Mündliche Kommunikation – Die Sprache ist die Quelle der Missverständnisse	155
Das Modell der zwischenmenschlichen Verständigung – Vier-Ohren-Theorie	157
Vier-Ohren-Theorie: Beispiel aus der Praxis	159
Vier Arten des Zuhörens	159
Kundenorientiert telefonieren	162

Serviceorientierte Kommunikation - Reklamationsgespräche	168
Das alles ist Kommunikation	170
Kritik und Feedback	172
Stress und Belastung am Arbeitsplatz – Konflikte als Stressauslöser	175
Sprachkenntnisse – Wer auf andere wirken will, muss in deren Sprache reden können	181
Fachsprache Englisch	183
Selbsteinstufungstest Englisch	184
Gästebetreuung international	187
Höflicher Umgang mit englisch-sprechenden Gästen	195
Warum ist der Umgang mit Menschen manchmal so schwer?	196
Kundentypologie – Verhalten und Umgang	200
Cheftypologie – Verhalten und Umgang	204
Literaturhinweise	214
Seminare	215