

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Inhaltsverzeichnis	5

Einführung

EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE	13
---------------------------------------	----

1 Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes	13
1.1 Gastfreundschaft	13
1.2 Gastgewerbe	13
1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute	14
2 Ausbildung	14
2.1 Ausbildungsordnung	14
2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht	15
3 Personal im Gastgewerbe	16

HYGIENE	17
----------------------	----

1 Mikroben	17
1.1 Vorkommen	17
1.2 Arten und Vermehrungsformen	17
1.3 Lebensbedingungen der Mikroben	18
1.4 Lebensäußerungen der Mikroben	20
2 Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen	21
2.1 Salmonellen	22
2.2 Eitererreger (Staphylokokken)	22
2.3 Bodenbakterien (Botulinus-Bakterien)	23
2.4 Fäulniserreger	23
2.5 Schimmel	23
3 Schädlingsbekämpfung	24
4 Reinigung und Desinfektion	25
4.1 Reinigen in Lebensmittelbetrieben	25
4.2 Desinfizieren in Lebensmittelbetrieben	26

UMWELT- UND VERBRAUCHERSCHUTZ	27
--	----

1 Umweltschutz	27
2 Verbraucherschutz	29
2.1 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFMG)	29

2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln	30
2.3 Verordnung über Lebensmittelhygiene (Basishygiene)	32
2.4 Lebensmittelüberwachung	37
Fachbegriffe	37
Aufgaben	37

Küche

ARBEITSSICHERHEIT	38
--------------------------------	----

1 Unfallverhütung	38
1.1 Fußboden	38
1.2 Tragen und Heben von Lasten	38
1.3 Messer, schneidende Maschinen	39
1.4 Maschinen	39
1.5 Elektrische Anlagen	39
1.6 Feuerschutz	40
1.7 Sicherheitszeichen	41
2 Erste Hilfe	42
2.1 Schnitt- und Stichwunden	42
2.2 Ohnmacht und Bewusstlosigkeit	42
2.3 Verbrennungen und Verbrühungen	43
2.4 Nasenbluten	43
2.5 Fremdkörper im Auge	43
2.6 Unfälle mit elektrischem Strom	43
Aufgaben	44

ARBEITSPLANUNG	45
-----------------------------	----

1 Informationen beschaffen und auswerten	45
1.1 Fachbuch	45
1.2 Fachzeitschriften / Fachzeitungen	45
1.3 Internet	46
1.4 Prospekte	46
2 Planen	46
2.1 Checklisten / Prüflisten	46
2.2 Ablaufplan/Zeitleiste	47
2.3 Tabellen	48
2.4 Rezepte	49
Aufgaben	51

ERNÄHRUNG	52	11.3 Verteilung der täglichen Nahrungsaufnahme	80
1 Einführung	52	Aufgaben	81
2 Kohlenhydrate	53	12 Alternative Ernährungsformen	81
2.1 Aufbau – Arten	53	12.1 Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost	81
2.2 Küchentechnische Eigenschaften	54	12.2 Vollwerternährung	82
2.3 Bedeutung für den menschlichen Körper	56	13 Kostformen/Diät	82
2.4 Versorgung mit Kohlenhydraten	56	13.1 Vollkost	83
Aufgaben	56	13.2 Leichte Vollkost	83
3 Fette	57	13.3 Natriumarme Diät	83
3.1 Aufbau – Arten	57	13.4 Eiweißarme Diät	83
3.2 Küchentechnische Eigenschaften	58	13.5 Diabetiker-Kost	84
3.3 Bedeutung für den menschlichen Körper	60	13.6 Reduktionskost	84
3.4 Versorgung mit Fetten	61	13.7 Begriffserklärungen	85
Aufgaben	61	Aufgaben	85
4 Eiweiß (Protein)	62	14 Berechnungen zur Ernährung	86
4.1 Aufbau – Arten	62	14.1 Berechnung des Nährstoffgehalts von Speisen	87
4.2 Küchentechnische Eigenschaften	63	14.2 Berechnung des Energiegehalts von Speisen	88
4.3 Bedeutung für den menschlichen Körper	65	15 Qualität von Lebensmitteln	89
4.4 Versorgung mit Eiweiß	66	16 Haltbarmachungsverfahren	90
Aufgaben	67	16.1 Lebensmittelverderb	90
5 Vitamine	67	16.2 Werterhaltung	91
5.1 Bedeutung für den menschlichen Körper	67	Aufgaben	94
5.2 Aufgaben und Vorkommen	68	ARBEITSGESTALTUNG	95
5.3 Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung	68	1 Küchenorganisation	95
Aufgaben	69	1.1 Postenküche	95
6 Mineralstoffe	70	1.2 Koch-Zentrum	96
6.1 Bedeutung für den menschlichen Körper	70	1.3 Vorgefertigte Produkte	96
6.2 Vorkommen und Aufgaben	70	Aufgaben	99
6.3 Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung	70	2 Arbeitsmittel	99
7 Begleitstoffe	71	2.1 Grundausstattung	100
Aufgaben	71	2.2 Erweiterungen	100
8 Wasser	72	2.3 Pflege der Messer	103
8.1 Wasserhärte	72	2.4 Unfallverhütung	104
8.2 Küchentechnische Eigenschaften	72	3 Kochgeschirr	104
8.3 Bedeutung für den menschlichen Körper	73	3.1 Werkstoffe für Geschirr	104
Aufgaben	73	3.2 Geschirrarten	105
9 Enzyme	73	4 Maschinen und Geräte	107
9.1 Wirkungsweise	73	4.1 Fleischwolf	107
9.2 Bedingungen der Enzymtätigkeit und deren Steuerung	74	4.2 Kutter	107
10 Verdauung und Stoffwechsel	75	4.3 Fritteuse	108
11 Vollwertige Ernährung	77	4.4 Kippbratpfanne	109
11.1 Energiebedarf	77	4.5 Kochkessel	110
11.2 Nahrungsauswahl	78	4.6 Mikrowellengerät	110
		4.7 Umluftgerät	111
		4.8 Herd mit Backrohr	111
		4.9 Induktionstechnik	112
		4.10 Garen unter Dampfdruck	112
		4.11 Heißluftdämpfer/Kombidämpfer	113
		Aufgaben	114

GRUNDTECHNIKEN DER KÜCHE	115	5 Kostenberechnung bei Verlusten	145
1 Vorbereitende Arbeiten	115	6 Rezeptverwaltungs-Software	146
1.1 Einführung	115	ZUBEREITEN EINFACHER SPEISEN	147
1.2 Waschen	115	1 Speisen von Gemüse	147
1.3 Wässern	115	1.1 Schnittarten bei Gemüse	147
1.4 Schälen	116	1.2 Vor- und Zubereitung	150
2 Bearbeiten von Lebensmitteln	117	1.3 Besonderheiten bei vorgefertigten Gemüsen	160
2.1 Schneiden	117	Aufgaben	161
2.2 Schnittformen	118	2 Pilze	161
2.3 Blanchieren	118	2.1 Vorbereiten	161
GAREN VON SPEISEN	119	2.2 Zubereiten	161
1 Grundlagen	119	Aufgaben	163
2 Garen mittels feuchter Wärme	120	3 Salate	164
2.1 Kochen	120	3.1 Salatsaucen – Dressings	164
2.2 Garziehen	121	3.2 Salate aus rohen Gemüsen/Rohkost	166
2.3 Dämpfen	121	3.3 Salate aus gegarten Gemüsen	168
2.4 Dünsten	121	3.4 Anrichten von Salaten	168
2.5 Druckgaren	122	3.5 Kartoffelsalate	170
2.6 Gratинieren oder Überbacken	122	3.7 Salatbüfett	170
3 Garen mittels trockener Wärme	123	Aufgaben	171
3.1 Braten	123	4 Beilagen	171
3.2 Grillen	124	4.1 Kartoffeln	171
3.3 Frittieren	125	4.2 Klöße – Knödel – Nocken	179
3.4 Schmoren	126	4.3 Teigwaren	183
3.5 Mikrowellen	126	4.4 Reis	186
3.6 Zusammenfassende Übersicht	127	Aufgaben	187
4 Zubereitungsreihen	127	5 Eierspeisen	188
4.1 Zubereitungsreihe Hackfleisch	127	5.1 Gekochte Eier	188
4.2 Zubereitungsreihe Geflügel	129	5.2 Pochierte Eier	189
4.3 Zubereitungsreihe Gemüse	131	5.3 Spiegeleier	189
Aufgaben	132	5.4 Rühreier	189
5 Erstellen von Garprogrammen	133	5.5 Omelett	190
Aufgaben	133	5.6 Frittierte Eier	191
6 Speisenproduktionssysteme	134	5.7 Eier im Nöpfchen	191
ANRICHTEN UND EMPFEHLEN VON SPEISEN	135	5.8 Pfannkuchen – Eierkuchen	191
1 Anrichten von Speisen	135	Aufgaben	192
Fachbegriffe	135	Projekt: Vegetarisches aus Bio-Produkten	193
2 Beschreiben von Speisen	136		
3 Bewerten von Speisen	138		
Aufgaben	140		
BERECHNUNGEN ZUR SPEISEN- PRODUKTION	141		
1 Umrechnung von Rezepten	141		
Fachbegriffe	141		
2 Warenanforderung	142		
3 Kostenberechnung bei Rezepten	143		
4 Mengenberechnung bei Verlusten	144		
		5 Wasser	194
		5.1 Trinkwasser	194
		5.2 Natürliches Mineralwasser	194
		6 Säfte und Erfrischungsgetränke	195
		6.1 Fruchtsäfte	195
		6.2 Gemüsesäfte/Gemüsenektar	196
		6.3 Fruchtnektare und Süßmoste	196
		6.4 Fruchtsaftgetränke	196
		6.5 Limonaden	196
		6.6 Diätetische Erfrischungsgetränke	197



BASISWISSEN: GETRÄNKE

1 Wasser	194
1.1 Trinkwasser	194
1.2 Natürliches Mineralwasser	194
2 Säfte und Erfrischungsgetränke	195
2.1 Fruchtsäfte	195
2.2 Gemüsesäfte/Gemüsenektar	196
2.3 Fruchtnektare und Süßmoste	196
2.4 Fruchtsaftgetränke	196
2.5 Limonaden	196
2.6 Diätetische Erfrischungsgetränke	197

VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT 301

1 Kaufmotive	301
2 Qualität im Service	302
3 Umgang mit Gästen	303
3.1 Gästetypologie	303
3.2 Service bei speziellen Gästegruppen	305
4 Verkauf im Restaurant	306
4.1 Verkaufsgespräche und -techniken	306
4.2 Tischreservierungen	308
4.3 Gästeberatung	309
4.4 Zusatzverkäufe	310
4.5 Rechnungspräsentation und Verabschiedung	311
5 Reklamationen	312
6 Rechtsvorschriften	313
Aufgaben	316
Projekt: „Aktionswoche Spargel und Wein“	317

EMPFEHLUNG UND VERKAUF

VON SPEISEN 318

1 Vorspeisen	318
1.1 Kalte Vorspeisen	318
1.2 Arten von kalten Vorspeisen	319
Aufgaben	323
2 Suppen	324
2.1 Klare Suppen	324
2.2 Gebundene Suppen	325
2.3 Kalte Suppen	326
2.4 Regionalsuppen	326
2.5 Nationalsuppen	327
Fachbegriffe	328
Aufgaben	329
3 Zwischengerichte	329
4 Saucen.....	330
4.1 Grundsaucen	331
4.2 Braune Grundsauce	331
4.3 Wildgrundsauce und Ableitungen	331
4.4 Eigenständige warme Saucen	332
4.5 Weiße Grundsaucen	332
4.6 Aufgeschlagene und gerührte Saucen	333
4.7 Eigenständige kalte Saucen	334
4.8 Beurteilungsmerkmale und Anrichten von Saucen	334
4.9 Buttermischungen	335
Aufgaben	336
5 Hauptgerichte aus Fisch, Krebs- und Weichtieren	337
5.1 Fische	337

5.2 Kaviar	343
Fachbegriffe	344
Aufgaben	345
5.3 Krebstiere	345
5.4 Weichtiere	346
Aufgaben	348
Projekt: Meeresfrüchte-Festival	349

6 Hauptgerichte aus Fleisch	350
6.1 Schlachtfleisch	350
6.2 Kalb	351
6.3 Rind	354
Aufgaben	358
6.4 Schwein	358
6.5 Lamm	360
6.6 Hackfleisch	362
6.7 Innereien	363
6.8 Fleisch- und Wurstwaren	364
Aufgaben	365

7 Hauptgerichte aus Geflügel und Wildgeflügel	366
7.1 Hausgeflügel	366
7.2 Wildgeflügel	367
Aufgaben	369

8 Hauptgerichte vom Wild	369
Aufgaben	371

9 Beilagen	371
9.1 Beilagen aus Gemüse	371
Aufgaben	377
Projekt: Aktionswoche Spargel	378

9.2 Hauptbeilagen (aus stärkehaltigen Produkten)	379
9.3 Salate als Beilagen	388

10 Obst	389
Aufgaben	393

11 Käse.....	394
Aufgaben	399

12 Nachspeisen	399
12.1 Warme Süßspeisen	400
12.2 Kalte Süßspeisen	402
Aufgaben	406

13 Spezielle Gerichte.....	407
13.1 Amuse bouche – Amuse gueule	407
13.2 Fingerfood	409
13.3 Sorbets	410
13.4 Vegetarische Gerichte	410
Aufgaben	412

MENÜ UND SPEISEKARTE 413

1 Menü und Menükarte	413
1.1 Geschichte der Speisenfolge	413

1.2 Zusammenstellen von Menüs	415
Aufgabe	419
Aufgaben	420
1.3 Getränke zum Essen	421
1.4 Menüangebot, Menükarte	423
Aufgaben	427
2 Speisekarten	429
2.1 Arten der Speisekarten	429
2.2 Erstellen der Speisekarten	435
Aufgaben	438
SERVICE FACHSTUFE	439
1 Empfehlung und Aufnahme der Bestellung	439
2 Servieren von Speisen	440
2.1 Vom Naturprodukt zum Servieren einer Speise	440
2.2 Gedeckbeispiele	441
3 Menügedecke	445
4 Festliche Tafel – Bankett-Tafel	446
4.1 Festlegen der Gedeckplätze	446
4.2 Eindecken der Bestecke und Gläser	446
4.3 Abschließende Arbeiten	446
5 Plattenservice	447
5.1 Arten des Vorlegens	447
5.2 Technik des Vorlegens	447
5.3 Besonderheiten beim Plattenservice	448
5.4 Vorlegen von der Platte	448
5.5 Darbieten von der Platte	449
5.6 Vorlegen am Beistelltisch	449
5.7 Nachservice (Supplément)	450
Aufgaben	450
6 Getränkebüfett	451
6.1 Getränkeangebot	451
6.2 Serviertemperaturen	454
6.3 Zapfen von Bier	455
Aufgaben	456
6.4 Büfettkontrollen	457
Aufgaben	459
7 Getränkeservice	460
7.1 Servieren von Wein in Flaschen	460
7.2 Servieren von Schaumwein	463
Aufgaben	465
Projekt: Weinprobe	466
8 Abrechnen mit Gast und Betrieb	467
8.1 Boniersysteme	467
8.2 Abrechnung mit dem Gast	470
8.3 Abrechnung mit dem Betrieb	472
Aufgaben	473
MARKETING IM GASTGEWERBE	474
1 Besonderheiten im Gastgewerbe	474
2 Angebot und Nachfrage – der Markt	476
3 Unternehmensleitung	477
3.1 Unternehmensleitbild	477
3.2 Unternehmensidentität	478
4 Marketingkonzept	479
4.1 Marktforschung/Marktanalyse	479
4.2 Marketingziele	479
4.3 Marketingstrategie	481
4.4 Marketingplan	481
4.5 Marketing-Instrumente	481
4.6 Marketing-Mix	481
4.7 Kontrolle des Marketingerfolgs	482
Aufgaben	483
5 Kommunikation mit dem Markt – Kommunikationsinstrumente	483
5.1 Verkaufsförderung	483
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	484
5.3 Werbung	485
6 Rechtsvorschriften	488
Aufgaben	489
WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMEN-ABTEILUNG	491
1 Materialkunde – Grundlagen	491
1.1 Werkstoffe – Gebrauchsgegenstände und ihre Pflege	491
Aufgaben	497
1.2 Natur- und Chemiefasern	497
Aufgaben	502
1.3 Reinigungs- und Pflegemittel	502
1.4 Reinigung von Wänden	504
1.5 Reinigung von Böden	505
1.6 Reinigung von Teppichen und Teppichböden	505
1.7 Wäschepflege	506
Aufgaben	510
1.8 Gästebetten	510
Aufgaben	516
2 Arbeitsabläufe	518
2.1 Arbeitsvorbereitung	518
2.2 Herrichten eines Gästezimmers bei Abreise	519
2.3 Herrichten eines Gästezimmers bei Bleibe	521

2.4	Kontrolle eines Gästezimmers.....	522
2.5	Sonstige Arbeiten auf der Etage	522
	Aufgaben	526
3	Umweltschutz in der Hausdamenabteilung	526
4	Arbeitssicherheit.....	532
5	Rechtsvorschriften	532
	Aufgaben	534
	Projekt: Generalreinigung von Gästezimmern	535

WARENWIRTSCHAFT 536

1	Wareneinkauf	536
2	Warenannahme	542
3	Warenlagerung.....	543
4	Warenausgabe und Bestandskontrolle.....	546
5	Wareneinsatzkontrolle	548
6	Warenwirtschaftssysteme.....	549
	Aufgaben	555
	Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar	557

GASTGEWERBLICHE BETRIEBS- ORGANISATION 558

1	Grundbegriffe der Organisation	558
2	Organisation im Gastgewerbe	562
	Aufgaben	566

ARBEITEN IM EMPFANGSBEREICH..... 567

1	Hotelempfang.....	567
2	Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel	570
3	Reservierungen.....	575
3.1	Reservierungsarten	575
3.2	Vermietungspläne und Reservierungs- Systeme	576
3.3	Reservierungs-Annahme	578
4	Check-in – Anreise	580
5	Gästebetreuung	582
5.1	Service und Dienstleistungen	582

5.2	Fremdenverkehrsangebote der Umgebungen.....	585
5.3	Reklamationsbehandlung	586
6	Check-out – Abreise	586
7	Abrechnungsvorgänge.....	587
8	Fremdsprachliche Fachbegriffe am Empfang	589
9	Rechtsvorschriften	596
	Aufgaben	597
	Projekt: Anreise und Aufenthalt einer Reisegruppe	598

Verkauf

ARBEITEN IM VERKAUF 599

1	Aufgaben der Verkaufsabteilung.....	599
2	Verkaufsgespräche und Verkaufs- techniken	599
3	Schriftverkehr	604
3.1	Anfragen bearbeiten.....	607
3.2	Angebote erstellen	607
3.3	Aufträge bestätigen	611
4	Sonderveranstaltung	613
4.1	Der Gast im Mittelpunkt.....	613
4.2	Aktionen	614
4.3	Planung und Durchführung	614
4.4	Veranstaltungsanalyse	619
4.5	Weitere Aktionen	620
4.6	Blumendekorationen	621
5	Fremdsprachliche Fachbegriffe im Verkauf.....	623
6	Rechtsvorschriften	624
	Aufgaben	625
	Projekt: Planen einer Sonderveranstaltung, Anbieten von Festmenüs	626

ARBEITEN IM MARKETINGBEREICH..... 629

1	Rahmenbedingungen.....	629
2	Stärken-/Schwächenanalyse eines Unternehmens	632
3	Marketing-Strategie	636
4	Marketing-Maßnahmen	638
5	Yield Management	641
6	Budgetierung	642

12 **Inhaltsverzeichnis**

7	Hotelklassifizierung	642	2	Berechnungen im Hausdamen- bereich	653
8	Fremdsprachliche Begriffe aus dem Marketing-Bereich	645	3	Innerbetriebliche Kommunikation	653
9	Rechtsvorschriften	646	4	Maßnahmen der Mitarbeiter-Führung.....	654
	Aufgaben	646	4.1	Motivation	654
	Projekt: Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme und Entwickeln einer Marketing- Strategie	647	4.2	Führungsstil	656
			4.3	Training	657
			5	Rechtsvorschriften	658
				Aufgaben	662
				Projekt: Planung und Herstellung von Organisationsmitteln	663
	FÜHRUNGSAUFGABEN IM WIRTSCHAFTSDIENST	648		BILDQUELLENVERZEICHNIS & INTERNET-ADRESSEN	664
1	Planung des Mitarbeiter-Einsatzes.....	648		SACHWORTVERZEICHNIS	666
1.1	Organisationsmittel	648			
1.2	Stellenbeschreibung und Einsatz- bereiche.....	648			
1.3	Dienstplan	651			