

Die Gästecrew im Gastgewerbe	12	3 Umweltschutz	40
Ausbildung im Gastgewerbe	12	3.1 Umweltverschmutzung	40
Berufe mit Zukunft	12	3.1.1 Gefahren der Umweltverschmutzung	40
Partner in der Berufsausbildung	12	3.1.2 Gewässerverschmutzung	40
Der Mensch im Mittelpunkt	13	3.1.3 Lärm	40
Berufsbilder	13	3.1.4 Bodenverschmutzung	40
Berufsaussichten und Karrierechancen	16	3.1.5 Luftverschmutzung	40
Weiterbildung	16	3.1.6 Lichtverschmutzung	40
Das Erscheinungsbild	16	3.2 Umweltschutz im Betrieb	41
Die Personalhygiene	17	3.2.1 Ziele	41
Allgemeine Körperhygiene	17	3.2.2 Energieeinsparungen	41
Arbeitskleidung	17	3.2.3 Abfallmanagement	42
Kopfhaut und Haare	17	3.2.4 Einkauf	43
Handhygiene	17	3.3 Nachhaltigkeit	44
Gesundheit	17	3.3.1 Aspekte der Nachhaltigkeit	44
Belehrung und Schulung	17	3.3.2 Nachhaltigkeit in der Praxis	45
1.1 Arbeiten in der Küche		4 Arbeitsplatz Küche	46
1 Hygiene	20	4.1 Aufbau einer Küche	46
1.1 Betriebshygiene	20	4.1.1 Bereiche der Küche	46
1.1.1 Betriebsmittel	20	4.1.2 Ergonomie in der Küche	47
1.1.2 Reinigungsmittel	20	4.2 Organisation Küche	48
1.1.3 Reinigungsgeräte	21	4.2.1 Küchenbrigade	48
1.1.4 Reinigungslisten	21	4.2.2 Berufsbekleidung für den Koch	49
1.1.5 Reinigungspersonal	22	4.2.3 Arbeitsmittel	50
1.1.6 Stewarding	22	4.2.4 Kochgeschirr	52
1.1.7 Schädlingsbekämpfung	23	4.2.5 Maschinen und Geräte	53
1.2 Produkthygiene	24	5 Lebensmittelbestandteile	56
1.2.1 Lebensmittelrecht	24	5.1 Übersicht	56
1.2.2 Mikroorganismen	26	5.2 Kohlenhydrate	56
1.2.3 Konservierung von Lebensmitteln	28	5.2.1 Aufbau und Bedeutung	56
1.3 HACCP	32	5.2.2 Technologische Eigenschaften	57
1.3.1 Grundsätze eines HACCP-Konzepts	32	5.3 Fett	59
1.3.2 Die sieben Prinzipien des HACCP-Konzepts	32	5.3.1 Aufbau und Bedeutung	59
2 Arbeitssicherheit	34	5.3.2 Technologische Eigenschaften	60
2.1 Unfallverhütung	34	5.4 Eiweiß	62
2.1.1 Berufsgenossenschaft	34	5.4.1 Aufbau und Bedeutung	62
2.1.2 Unterweisung	34	5.4.2 Technologische Eigenschaften	63
2.1.3 Gefahrenquellen	34	5.5 Vitamine	65
2.1.4 Brandschutz	36	5.5.1 Aufbau und Bedeutung	65
2.1.5 Betriebsanweisungen	36	5.5.2 Technologische Eigenschaften	66
2.1.6 Sicherheitszeichen	37	5.6 Mineralstoffe	67
2.2 Erste Hilfe	38	5.6.1 Aufbau und Bedeutung	67
2.2.1 Vorkehrungen im Betrieb	38	5.6.2 Technologische Eigenschaften	68
2.2.2 Aushänge über Erste Hilfe	38	5.7 Wasser	69
2.2.3 Verbandkästen	38	5.7.1 Aufbau und Bedeutung	69
2.2.4 Ersthelfer/-in	38	5.7.2 Technologische Eigenschaften	70
2.2.5 Verhalten im Ernstfall	38	5.8 Enzyme	71
2.2.6 Erstversorgung von Verletzungen	39	5.9 Zusatzstoffe	71

6 Ausgewählte Lebensmittel	72	1.2 Arbeiten im Service	
6.1 Eier	72	1 Arbeitsplatz Restaurant	110
6.2 Milch	73	1.1 Bereiche	110
6.3 Milchprodukte	74	1.2 Ausstattung und Einrichtung	110
6.3.1 Sauermilchprodukte	74	1.2.1 Ausstattung	110
6.3.2 Sahneprodukte	74	1.2.2 Einrichtung	110
6.3.3 Butter	74	1.2.3 Wäsche	112
6.3.4 Käse	74	1.2.4 Porzellangeschirr	115
6.4 Wurst- und Fleischwaren	75	1.2.5 Besteck	117
6.5 Getreide	76	1.2.6 Gläser	120
6.6 Teigwaren	77	2 Vorbereiten des Gastraums	122
6.7 Kartoffeln	77	2.1 Eindecken von Tischen und Tafeln	122
6.8 Obst	78	2.2 Tischwäsche	122
6.9 Gemüse	80	2.2.1 Moltons	122
7 Einfache Speisen	82	2.2.2 Tischdecken und Tafeltücher	122
7.1 Vorbereiten	82	2.3 Tischdekorationen	127
7.1.1 Aufbau des Arbeitsplatzes	82	2.3.1 Blumen	127
7.1.2 Mise en place	82	2.3.2 Kerzenleuchter	127
7.1.3 Waschen, Schälen und Wässern	82	2.3.3 Menükarten	127
7.1.4 Schneiden und Schnittformen	83	2.3.4 Tischkarten	127
7.2 Zubereiten	86	2.3.5 Platzteller	127
7.2.1 Roh zubereitete Speisen	86	2.4 Gedeckarten	128
7.2.2 Gegarte Speisen	92	2.4.1 Grundgedecke	128
7.2.3 Eierspeisen	94	2.4.2 Frühstücksgedecke	128
7.3 Präsentieren	96	2.5 Eindecken des Gasttisches mit erweiterten Gedecken	129
7.3.1 Anrichten	96	2.6 Frühstücksbüfett	130
7.3.2 Beschreiben	96	2.6.1 Aussehen und Standort	130
7.3.3 Bewerten	97	2.6.2 Aufbau und Präsentation der Speisen	130
8 Stoffwechsel und Ernährung	98	3 Gäste empfangen und beraten	132
8.1 Verdauung	98	3.1 Berufsbekleidung für den Service	132
8.2 Energiebedarf	99	3.2 Empfangen	133
8.2.1 Grundumsatz	99	3.2.1 Empfangen und Begrüßen	133
8.2.2 Leistungsumsatz	99	3.2.2 Platzieren	133
8.2.3 Gesamtumsatz	99	3.3 Beraten	134
8.3 Kostformen	100	3.3.1 Speisen- und Getränkekarte	134
8.3.1 Vollwertige Ernährung	100	3.3.2 Gästegruppen und -charaktere	134
8.3.2 Besondere Kostformen	100	3.3.3 Verkaufstechniken	135
9 Rechnen in der Küche	102	3.3.4 Beschwerdemanagement	136
9.1 Maßeinheiten	102	4 Arbeiten am Getränkebüfett	138
9.1.1 Gewichte	102	4.1 Aufbau und Vorbereitung	138
9.1.2 Volumen	102	4.1.1 Geräte und Einrichtungsgegenstände	138
9.2 Umrechnen von Rezepten	103	4.1.2 Reinigung der Schankanlagen	138
9.3 Berechnen von Verlusten	104	4.1.3 Mise en place	139
9.4 Nähr- und Energiewertberechnung	105	4.1.4 Ausgabe von Getränken	139
Aufgaben	106	4.2 Alkoholfreie Getränke	140

4.2.1	Bedeutung alkoholfreier Getränke	140
4.2.2	Wasser	140
4.2.3	Säfte & Co	142
4.2.4	Erfrischungsgetränke	143
4.3	Alkoholische Getränke	146
4.3.1	Alkoholische Gärung	146
4.3.2	Bier	146
4.3.3	Wein	148
4.3.4	Schaumwein	150
4.3.5	Weinähnliche und weinhaltige Getränke	152
4.3.6	Likörweine/Südweine/ Dessertweine	152
4.3.7	Spirituosen	153
4.3.8	Abgabe von Alkohol an Jugendliche	155
4.4	Aufgussgetränke	156
4.4.1	Kaffee	156
4.4.2	Tee	160
4.4.3	Kakao	165
5	Servieren	166
5.1	Getränkesservice	166
5.1.1	Ausschank in Gläsern	166
5.1.2	Ausschank in Flaschen	166
5.1.3	Ausschank in Karaffen	167
5.1.4	Besondere Ausschankformen	167
5.1.5	Aufgussgetränke	167
5.2	Speisenservice	168
5.2.1	Tragen von Tellern	168
5.2.2	Servieren von Speisen	169
5.2.3	Ausheben von Speisen	169
6	Abrechnen	170
6.1	Rechnungsarten	170
6.2	Zahlungsarten	172
6.2.1	Übersicht der Zahlungsarten	172
6.2.2	Barzahlung	172
6.2.3	Halbbare Zahlung	173
6.2.4	Bargeldlose Zahlung	173
6.3	Grundsätze des Gaststättenrechts	174
6.3.1	Bewirtungsvertrag	174
6.3.2	Zechprellerei	175
6.3.3	Liegengebliebene Sachen/ Fundsachen	175
7	Rechnen im Service	176
7.1	Maßeinheiten	176
7.1.1	Längen	176
7.1.2	Flächen	176
7.1.3	Volumen	177
7.2	Schankverlust	178
7.3	Währungsrechnen	178
7.4	Gemischte Aufgaben	179
	Aufgaben	180

1.3 Arbeiten im Magazin

1	Arbeitsplatz Magazin	184
1.1	Aufbau des Magazins	184
1.1.1	Das Warenlager	184
1.1.2	Das Magazin im Betriebsablauf	184
1.1.3	Die Gliederung des Magazins	184
1.2	Aufgaben des Magazins	185
1.2.1	Waren bereitstellen	185
1.2.2	Pufferbestände schaffen	185
1.2.3	Kosten minimieren	185
1.2.4	Lagertätigkeiten organisieren	185
2	Warenmanagement	186
2.1	Waren annehmen	186
2.1.1	Der Lieferschein	186
2.1.2	Prüfen der Ware	186
2.1.3	Buchen des Wareneingangs	187
2.2	Waren lagern	188
2.2.1	Mindestanforderung an ein Lager	188
2.2.2	Lagerbedingungen	188
2.2.3	Lagertypen	188
2.2.4	Bestandskontrolle	190
2.2.5	Lagerkennzahlen	191
2.3	Waren ausgeben	193
2.4	Waren bestellen	194
2.4.1	Rechtliche Grundlagen	194
2.4.2	Angebote	195
2.4.3	Kaufvertrag	198
2.4.4	Störungen des Kaufvertrags	201
3	Aufgaben im Büro	204
3.1	Kommunikation	204
3.1.1	Bedeutung von Kommunikation	204
3.1.2	Kommunikationsmedien	204
3.2	Schriftstücke verwalten	205
3.2.1	Geschäftsbriefe erstellen	205
3.2.2	Geschäftsbriefe ablegen, registrieren, archivieren und vernichten	206
3.3	Bearbeitung von Post	207
3.3.1	Postempfang	207
3.3.2	Posteingang	207
3.3.3	Postausgang	208
3.4	EDV	208
3.4.1	Hardware	208
3.4.2	Software	209
3.4.3	Netzwerke	210
3.4.4	Datensicherung	210
3.4.5	Datenschutz	210

4 Rechnen im Magazin	212	1.9.3 Fleischqualität	236
4.1 Brutto, Netto, Tara	212	1.9.4 Einteilung	236
4.2 Lagerverluste (Schwund)	212	1.10 Fisch und Fischerzeugnisse	238
4.3 Berechnen von Lagerkennzahlen	213	1.10.1 Definition	238
Aufgaben	214	1.10.2 Nährstoffe	238
		1.10.3 Handelsformen und Qualitätsprüfung	238
		1.10.4 Einteilung	238
		1.10.5 Spezielle Fischerzeugnisse	240
		1.10.6 Convenience-Fischprodukte	240
		1.10.7 Kaviar	240
		1.10.8 Bekannte Fischgerichte	241
2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant		1.11 Krustentiere und Weichtiere	242
1 Vom Produkt auf den Teller	218	1.11.1 Krustentiere	242
1.1 Vorspeisen	218	1.11.2 Weichtiere	243
1.1.1 Definition und Einteilung	218	1.12 Beilagen	245
1.2 Suppen	219	1.12.1 Gemüsebeilagen	245
1.2.1 Einteilung von Suppen	219	1.13 Sättigungsbeilagen	245
1.2.2 Brühen	219	1.14 Vegetarische Speisen	248
1.2.3 Klare Suppen	219	1.15 Käsespeisen	249
1.2.4 Gebundene Suppen	219	1.15.1 Käse vom Brett oder Servierwagen	249
1.2.5 Sondergruppen von Suppen	220	1.15.2 Käsedesserts	249
1.3 Zwischengerichte	220	1.16 Süßspeisen	249
1.4 Saucen und Buttermischungen	221	1.16.1 Definition von Süßspeisen	249
1.4.1 Warme Saucen	221	1.16.2 Kalte Süßspeisen	249
1.4.2 Kalte Saucen	223	1.16.3 Warme Süßspeisen	251
1.4.3 Buttermischungen	223	1.16.4 Bekannte Süßspeisen	252
1.5 Gewürze	224		
1.5.1 Küchenkräuter	224	2 Getränke	253
1.5.2 Weitere Gewürze	225	2.1 Aperitif	253
1.5.3 Gewürzmischungen	225	2.1.1 Einteilung der Aperitifs	253
1.5.4 Gewürzzubereitungen	225	2.2 Ausländische Weine	255
1.5.5 Gewürzsalze	225	2.2.1 Alte Welt	255
1.6 Schlachtfleisch und Innereien	226	2.2.2 Neue Welt	260
1.6.1 Definition	226	2.3 Ausländische Biere	261
1.6.2 Nährstoffe	226	2.4 Digestif	263
1.6.3 Fleischqualität	226	2.4.1 Einteilung der Digestifs	263
1.6.4 Schweinefleisch	226		
1.6.5 Kalbfleisch	227	3 Speise- und Getränkekarte	264
1.6.6 Rindfleisch	228	3.1 Funktion, Form und Design	264
1.6.7 Lammfleisch	229	3.1.1 Funktion	264
1.6.8 Hackfleisch	230	3.1.2 Form und Design	264
1.6.9 Innereien	230	3.2 Arten von Karten	266
1.6.10 Bekannte Schlachtfleischgerichte	231	3.2.1 Speisekarten	266
1.7 Hausgeflügel	232	3.2.2 Getränkekarten	266
1.7.1 Definition	232	3.3 Inhaltliche Gestaltung	266
1.7.2 Nährstoffe	232	3.3.1 Gliederung	266
1.7.3 Fleischqualität	232	3.3.2 Sprache	266
1.7.4 Hausgeflügelarten	233	3.4 Rechtliche Grundlagen	267
1.7.5 Bekannte Geflügelgerichte	234	3.4.1 Preisangabenverordnung	267
1.8 Wildgeflügel	234	3.4.2 Weitere Vorschriften	267
1.8.1 Definition	234		
1.8.2 Nährstoffe	234	4 Menü	268
1.8.3 Fleischqualität	234	4.1 Menüfolge und Menüaufbau	268
1.9 Wild	236	4.1.1 Klassische Menüfolge	268
1.9.1 Definition	236		
1.9.2 Nährstoffe	236		

4.2	Menüregeln	269	3.4	Corporate Communication	303
4.2.1	Menüzusammenstellung	269	3.5	Corporate Image	303
4.2.2	Faktoren	269	4 Marktforschung, Ziele & Strategien	304	
4.2.3	Regeln	270	4.1	Marktforschung	304
4.2.4	Beispiele von Menükarten	271	4.2	Marketingziele	305
4.3	Korrespondierende Getränke	272	4.3	Marketingstrategien	305
4.3.1	Definition	272	5 Marketingmanagement	306	
4.3.2	Weinauswahl	272	5.1	Besonderheiten gastgewerblicher Leistungen	306
4.4	Menükarten	273	5.1.1	Sach- und Dienstleistungen	306
5 Fachgerechtes Eindecken	274		5.1.2	Materielle und immaterielle Leistungskomponenten	306
5.1	Eindecken von Menüs	274	5.1.3	Standortleistungen	306
5.1.1	Eindecken von Tischen und Festtafeln	274	5.1.4	Der Gast im Mittelpunkt	307
5.1.2	Menügedecke	274	5.2	Marketinginstrumente	307
5.2	Spezialgedecke	276	5.2.1	Die sieben P's des Dienstleistungsmarketings	307
6 Umgang mit Gästen	280		5.2.2	Product	308
6.1	Gästetypologie	280	5.2.3	Price	310
6.1.1	Gästetypen	280	5.2.4	Place	312
6.2	Führen von Verkaufsgesprächen	281	5.2.5	Promotion	313
6.2.1	Reservierungen im Restaurant	281	5.2.6	Personnel	314
6.2.2	Verkaufsgespräch und -techniken	282	5.2.7	Physical Facilities	314
6.3	Rechtsvorschriften	284	5.2.8	Process	314
6.3.1	Haftung des Gastwirts	284	5.3	Feedback	315
6.3.2	Pfandrecht des Gastwirts	285	5.3.1	Maßnahmenfeedback	315
6.3.3	Garderobenhaftung	285	5.3.2	Kundenfeedback	315
6.3.4	Nichtraucherschutz	285	5.4	Werbung	315
6.3.5	Zechprellerei	285	5.4.1	Ziele	315
7 Service	286		5.4.2	A-I-D-A	315
7.1	Speiseservice	286	5.4.3	Werbearten	317
7.1.1	Servicearten	286	5.4.4	Werbemittel und Werbeträger	317
7.2	Getränkesservice	290	5.4.5	Direkt- und Massenwerbung	318
7.2.1	Flaschenweinservice	290	5.4.6	Innovative Werbeformen	318
Aufgaben	294		5.5	Verkaufsförderung	320
2.2 Marketing			5.6	Öffentlichkeitsarbeit	320
1 Vom Bedürfnis zum Bedarf	298		5.6.1	Ziele	320
1.1	Die Bedürfnisse des Gastes	298	5.6.2	Instrumente	320
1.2	Kaufmotive	299	5.7	Rechtlicher Rahmen	321
2 Betriebsarten und gastronomische Konzepte	300		5.7.1	Das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	321
2.1	Das traditionelle Gastgewerbe	300	5.7.2	Unzulässiger Kundenfang	321
2.2	Die Systemgastronomie	301	5.7.3	Behinderung von Mitbewerbern	321
2.3	Die Trendgastronomie	301	5.7.4	Vergleichende Werbung	321
3 Unternehmensphilosophie	302		5.7.5	Belästigende Werbung	321
3.1	Corporate Identity	302	6 Kosten und Wirtschaftlichkeit von Marketing	322	
3.2	Corporate Behaviour	302	6.1	Werbekosten	322
3.3	Corporate Design	303	6.2	Wirtschaftlichkeit	323
Aufgaben	324				

2.3 Wirtschaftsdienst

1 Umgang mit Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmitteln	328
1.1 Schmutz	328
1.2 Reinigungsmittel	328
1.3 Pflegemittel	330
1.4 Desinfektionsmittel	330
1.5 Umweltverträglichkeit	330
1.6 Waschmittel und -hilfsmittel	331
1.7 Alternative Reinigungs- und Pflegemittel	332
1.8 Maschinen, Geräte und Arbeitsmittel	333
2 Werkstoffe im Gastgewerbe	334
2.1 Werkstoffe im Gastgewerbe	334
2.2 Natürliche Werkstoffe	334
2.3 Bearbeitete Werkstoffe	336
2.3.1 Übersicht	336
2.3.2 Werkstoffe aus Glas	336
2.3.3 Werkstoffe aus Keramik	337
2.3.4 Werkstoffe aus Metall	338
2.4 Kunststoffe	340
2.5 Fußbodenbeläge	341
3 Wirtschaftsdienst	
3.1 Gasträume	343
3.1.1 Die Eingangshalle	343
3.1.2 Zimmerarten	343
3.1.3 Sanitärräume	344
3.1.4 Wellnessbereich	345
3.2 Arbeitsbereiche	345
3.2.1 Arbeiten auf der Etage	345
3.2.2 Mise en place auf der Etage	346
3.2.3 Arbeitsbereiche des Housekeeping	346
3.3 Abreisezimmer	347
3.4 Bleibezimmer	348
3.5 Zimmerkontrolle	348
3.6 Gästeservice	348
3.7 Abendservice	350
3.8 Tagungsräume kontrollieren	350
3.9 Grundreinigung	350
Aufgaben	351

2.4 Warenwirtschaft

1 Warenbedarf ermitteln	356
1.1 Warenwirtschaft und -bedarf	356
1.1.1 Aufgaben und Ziele	356
1.1.2 Kreislauf der Warenwirtschaft	356
1.1.3 Warenbedarf	356

1.2 Planung der Warenbeschaffung	357
1.2.1 Beeinflussende Faktoren	357
1.2.2 Planungshilfen	357

2 Waren beschaffen	358
2.1 Bezugsquellen ermitteln	358
2.1.1 Kriterien bei Lieferantenauswahl	358
2.1.2 Auswahl der Lieferanten	358
2.2 Angebote einholen	358
2.2.1 Rechtliche Bedeutung und Form einer Anfrage	358
2.2.2 Art und Inhalt einer Anfrage	358
2.3 Bezugspreise ermitteln	359
2.3.1 Bezugspreis	359
2.3.2 Listenpreis (netto)	360
2.3.3 Preisnachlässe	360
2.3.4 Bezugskosten	361
2.3.5 Gebindegrößen	361
2.3.6 Angebotsvergleich	362
2.3.7 Leasen statt Kaufen	363
2.4 Waren bestellen	363
2.4.1 Zentraler und dezentraler Einkauf	363
2.4.2 Rechte und Pflichten	363
2.5 Bezugspreise als Grundlage für die Absatzkalkulation	364
2.5.1 Zuschlagskalkulation (Progressive Kalkulation)	364
2.5.2 Weitere Zuschläge	364
2.5.3 Verkürztes Kalkulationsschema	365
2.5.4 Kalkulationsfaktor	365
2.5.5 Rückkalkulation (Retrograde Kalkulation)	366
2.5.6 Deckungsbeitragsrechnung	366
3 Zahlungsvorgänge bearbeiten	368
3.1 Rechnungen überprüfen	368
3.1.1 Rechnungseingang erfassen	368
3.1.2 Sachlich und rechnerisch prüfen	368
3.1.3 Zahlungsfristen beachten	369
3.2 Fremdwährungen umrechnen	370
3.2.1 Wechselkurse	370
3.2.2 Sorten und Devisen	370
3.2.3 Einheitlicher Eurozahlungsraum	371
3.3 Zahlungen durchführen	372
3.3.1 Bar- und Sofortzahlung	372
3.3.2 Überweisung	372
3.3.3 Dauerauftrag	372
3.3.4 Lastschrift	372
3.3.5 Verrechnungsscheck	372
3.3.6 Online-Zahlungssysteme	373
3.4 Überweisungen ausführen	373
3.4.1 Das Überweisungsformular	373
3.4.2 Überweisung am Online-Terminal	374
3.4.3 Electronic-Banking	374
3.5 Zahlungen dokumentieren	375

3.5.1	Der Kontoauszug	375	3	Innerbetriebliche Kommunikation	402
3.5.2	Kontokorrentkredit	375	3.1	Definition	402
4	Inventuren durchführen	376	3.2	Formelle und informelle Kommunikation	402
4.1	Die Inventur	376	3.3	Instrumente innerbetrieblicher Kommunikation	403
4.1.1	Rechtliche Grundlage	376	3.4	Kommunikation als Führungsaufgabe	403
4.1.2	Inventurdurchführung	376	4	Mitarbeiterführung	404
4.1.3	Inventurverfahren	377	4.1	Ziele und Bedeutung	404
4.1.4	Warenverbrauch erfassen	377	4.2	Aufgaben von Führungskräften	404
4.2	Das Inventar	378	4.3	Führungsstile und -prinzipien	404
4.3	Die Bilanz	378	4.3.1	Allgemein	404
5	Warenwirtschaftssysteme	380	4.3.2	Autoritärer Führungsstil	405
5.1	Funktionen und Ziele	380	4.3.3	Kooperativer Führungsstil	405
5.2	Planen, Analysieren, Optimieren	380	4.3.4	Laissez-faire Führungsstil	405
6	Rechnen in der Warenwirtschaft	382	4.3.5	Situativer Führungsstil	405
6.1	Rabatt, Skonto, Umsatzsteuer	382	4.3.6	Management Technik	405
6.2	Preisvergleiche	383	5	Mitarbeitermotivation	406
6.3	Preiskalkulation	383	5.1	Motivieren von Mitarbeitern	406
			5.2	Training on the job	407
	Aufgaben	384	6	Schriftverkehr	408
			6.1	Sprache und Stil	408
			6.2	Inhalt	408
			6.3	Gestaltung	409
			6.4	Elektronischer Schriftverkehr	409
			6.5	Arbeiten mit Textbausteinen	409
				Aufgaben	410
3.1	Restaurantorganisation		3.2	Getränkepflege und -verkauf	
1	Arbeitsplatz Restaurant	388	1	Getränkeeinkauf	414
1.1	Restaurant	388	1.1	Sicherung des Getränkeangebots	414
1.1.1	À-la-carte	388	1.1.1	Einkauf	414
1.1.2	Büfett	388	1.1.2	Leistungsbereiche	415
1.2	Bar	388	1.1.3	Vorratshaltung	415
1.3	Bankett	389	1.2	Warenbedarfsplanung	416
1.4	Tagung	389	1.3	Sonderkaufverträge	417
1.5	Catering	389	2	Getränkelagerung	418
2	Organisation im Restaurant	390	2.1	Allgemein	418
2.1	Mitarbeiter im Restaurant	390	2.1.1	Alkoholfreie Getränke	420
2.2	Aufbauorganisation	391	2.1.2	Alkoholhaltige Getränke	420
2.2.1	Allgemeines	391	2.2	Pflege von Weinen	423
2.2.2	Der Weg zum Organigramm	391	2.2.1	Temperatur	423
2.2.3	Stellenarten	392	2.2.2	Luftfeuchtigkeit	423
2.3	Organisationssysteme	393	2.2.3	Licht	423
2.4	Stellenbeschreibung	394			
2.5	Personaleinsatz planen	396			
2.5.1	Organisationsmittel	396			
2.5.2	Arbeitskräftebedarf ermitteln	396			
2.5.3	Dienstpläne erstellen	397			
2.5.4	Rechtliche Vorschriften	398			
2.5.5	Einsatz von EDV	398			
2.6	Arbeitsabläufe planen	399			
2.6.1	Allgemeines	399			
2.6.2	Organisationsmittel	399			

2.2.4 Lagerung	423	1.3 Abrechnen mit dem Gast (Ablauf)	481
2.3 Spirituosen	425	1.3.1 Möglichkeiten der Bezahlung	481
3 Getränkeverkauf	426	1.3.2 Wechselgeld	482
3.1 Präsentation und Service	426	1.4 Abrechnen mit dem Betrieb (Tageseinnahmen abrechnen)	483
3.1.1 Getränkekarten	426	2 Arbeiten am Tisch des Gastes	484
3.1.2 Zusatzstoffe in Getränken	426	2.1 Utensilien	484
3.1.3 Wichtige Regeln für den Getränkesservice	427	2.2 Die Kunst des Tranchierens	486
3.2 Ausschanktemperaturen	429	2.2.1 Poularde	487
3.3 Degustation	431	2.2.2 Ente	488
3.3.1 Wein Charakterisierung	431	2.2.3 Gans	489
3.3.2 Weinaromen	434	2.2.4 Rehrücken	490
3.3.3 Les nez du vin/Aromabar	434	2.2.5 Hasenrücken	491
3.4 Korrespondierende Getränke	435	2.2.6 Hummer	492
3.5 Spezialgebiete in der Gastronomie	439	2.2.7 Kalbshaxe	494
3.5.1 Sommelier(e)	439	2.2.8 Chateaubriand	495
3.5.2 Barista	441	2.2.9 Entrecôte double	496
4 Bar	444	2.3 Fisch filetieren	497
4.1 Allgemeines	444	2.3.1 Rundfische	497
4.2 Arbeitsplatz des Barkeepers	445	2.3.2 Plattfische	499
4.3 Barutensilien	445	2.4 Flambieren	500
4.4 Barstock	447	2.4.1 Filetspitzen Stroganoff	501
4.5 Bargläser	448	2.4.2 Crêpes Suzette	502
4.6 Barmaße	448	2.5 Tatar	503
4.7 Fachausdrücke	449	2.6 Obst	504
4.8 Einteilungsmöglichkeiten von Bargetränken	450	2.7 Käse	506
4.9 Mixtechniken	451	2.7.1 Übersicht	506
4.10 Mischplan	452	2.7.2 Vorbereitung	506
4.11 Garnituren und Dekorationen	453	2.7.3 Anrichten und Servieren	507
4.12 Cocktailrezepte	454	Kalkulationen	508
4.13 Kalkulationen	464	Aufgaben	510
4.13.1 Allgemeines	464	3.4 Arbeiten im Bankettbereich	
4.13.2 Gewinnminderung	464	1 Bankettarten	514
4.13.3 Kalkulation Getränke (vgl. LF 2.4 Kap. 2.5)	465	1.1 Geschichte des Banketts	514
4.14 Barkontrolle, Inventur	466	1.2 Veranstaltungsformen des Banketts	514
Kalkulationen	468	1.2.1 Festbankett oder Festessen	515
Aufgaben	469	1.2.2 Cocktailempfänge	515
3.3 Führen einer Station		1.2.3 Tagungen, Seminare und Kongresse	517
1 Arbeiten im Restaurant	474	1.2.4 Pressekonferenzen	518
1.1 Boniersysteme (Bonieren)	474	1.3 Aufgaben der Bankettabteilung	519
1.1.1 Bonbuch	474	2 Bankettmappe – Planungshilfen für die Veranstaltung	520
1.1.2 Registrierkasse	475	2.1 Die Bankettmappe	520
1.1.3 Computerkassen/-systeme	476	2.1.1 Raumpläne	521
1.1.4 Wertmarke (z. B. Chip)	479	2.1.2 Tafelformen	522
1.1.5 Gutschein (Voucher)	479	2.1.3 Belegungspläne	523
1.2 Bestellaufnahme	479		

2.1.4	Menü- und Büfettvorschläge	524	5.1.8	Organisationsarbeiten in der Küche ...	546
2.1.5	Getränkekarte	526	5.2	Die Durchführung der Bankettveranstaltung.....	546
2.1.6	Hausprospekt	526	5.2.1	Gästeempfang und Begrüßung	546
2.2	Branchenübliche Software: Bankettprofi®.....	527	5.2.2	Ablegen der Garderobe.....	546
3	Festveranstaltungen verkaufen	528	5.2.3	Anbieten von Aperitifs.....	547
3.1	Zusammenspiel vieler Kompetenzen: das Verkaufsgespräch.....	528	5.2.4	Platzieren der Gäste	547
3.2	Persönliches Auftreten bei einem Verkaufsgespräch.....	528	5.2.5	Weißwein- und Mineralwasserservice	547
3.3	Unsichtbare und sichtbare Inhalte des Verkaufsgesprächs	529	5.2.6	Abräumen der Aperitifgläser	547
3.3.1	Hintergrundmotivationen und Maßnahmen im Zusammenhang mit Verkaufsgesprächen	529	5.2.7	Einsetzen von Butter und Brot	547
3.3.2	Inhalte und Formalia zu Verkaufsgesprächen	529	5.2.8	Vorspeisenservice, Nachreichen von Brot und Butter und Ausheben des Vorspeisengeschirrs.....	548
3.4	Phasen von Verkaufsgesprächen für Sonderveranstaltungen.....	530	5.2.9	Suppenservice.....	548
3.4.1	Kennenlernphase	530	5.2.10	Rotweinservice und Ausheben der Weißweingläser	548
3.4.2	Vertrauensphase.....	530	5.2.11	Hauptgangservice.....	548
3.4.3	Verkaufphase	530	5.2.12	Nachschenken, Nachservice und Abräumen der Teller	550
3.4.4	Abschlussphase	531	5.2.13	Reinigen der Tische und Dessertvorbereitung	550
4	Der Veranstaltungsauftrag und andere nützliche Formulare	532	5.2.14	Sektservice	550
4.1	Der Veranstaltungsauftrag	532	5.2.15	Abräumen der Rotweingläser.....	550
4.2	Checklisten, function sheet, Avis.....	533	5.2.16	Dessertservice und Abräumen des Dessertgedecks.....	550
4.2.1	Checklisten	533	5.2.17	Kaffee- und Digestifservice.....	551
4.2.2	Function sheet, Avis.....	535	5.2.18	Nachschenken von Sekt und anderen Getränken.....	551
5	Das Bankett – Erfüllung des Veranstaltungsauftrags	538	5.3	Abschlussarbeiten für Bankettveranstaltungen	551
5.1	Die Vorbereitung der Bankettveranstaltung.....	538	6	Abrechnen mit dem Gastgeber	552
5.1.1	Information aller Abteilungen	538	6.1	Rechnungsstellung im Anschluss an die Bankettveranstaltung.....	552
5.1.2	Orientierungspläne für das Servicepersonal	538	7	Auswertung einer Bankettveranstaltung	554
5.1.3	Servicemitarbeiter bei Bankettveranstaltungen	539	7.1	Auswertung der Bankettdurchführung.....	554
5.1.4	Servicebesprechung.....	540	7.2	Veranstaltungscontrolling.....	554
5.1.5	Zeitplan für die Durchführung einer Veranstaltung	540	Aufgaben	556	
5.1.6	Quantitativer Aufwand für Tafelgeräte	541	Sachwortverzeichnis	558	
5.1.7	Eindecken der Tafeln	542	Bildquellenverzeichnis	566	