

# Inhalt

|                                                |    |                                        |    |
|------------------------------------------------|----|----------------------------------------|----|
| <b>Die Gästecrew im Gastgewerbe</b>            | 14 | <b>3 Umweltschutz</b>                  |    |
| Ausbildung im Gastgewerbe                      | 14 | 3.1 Umweltverschmutzung                | 42 |
| Berufe mit Zukunft                             | 14 | 3.1.1 Gefahren der Umweltverschmutzung | 42 |
| Partner in der Berufsausbildung                | 14 | 3.1.2 Gewässerverschmutzung            | 42 |
| Der Mensch im Mittelpunkt                      | 15 | 3.1.3 Lärm                             | 42 |
| Berufsbilder                                   | 15 | 3.1.4 Bodenverschmutzung               | 42 |
| Berufsaussichten und Karrierechancen           | 18 | 3.1.5 Luftverschmutzung                | 42 |
| Weiterbildung                                  | 18 | 3.1.6 Lichtverschmutzung               | 42 |
| Das Erscheinungsbild                           | 18 | 3.2 Umweltschutz im Betrieb            | 43 |
| Die Personalhygiene                            | 19 | 3.2.1 Ziele                            | 43 |
| Allgemeine Körperhygiene                       | 19 | 3.2.2 Energieeinsparungen              | 43 |
| Arbeitskleidung                                | 19 | 3.2.3 Abfallmanagement                 | 44 |
| Kopfhaut und Haare                             | 19 | 3.2.4 Einkauf                          | 45 |
| Handhygiene                                    | 19 | 3.3 Nachhaltigkeit                     | 46 |
| Gesundheit                                     | 19 | 3.3.1 Aspekte der Nachhaltigkeit       | 46 |
| Belehrung und Schulung                         | 19 | 3.3.2 Nachhaltigkeit in der Praxis     | 47 |
| <br><b>1.1 Arbeiten in der Küche</b>           |    | <br><b>4 Arbeitsplatz Küche</b>        |    |
| <b>1 Hygiene</b>                               |    | 4.1 Aufbau einer Küche                 | 48 |
| 1.1 Betriebshygiene                            | 22 | 4.1.1 Bereiche der Küche               | 48 |
| 1.1.1 Betriebsmittel                           | 22 | 4.1.2 Ergonomie in der Küche           | 49 |
| 1.1.2 Reinigungsmittel                         | 22 | 4.2 Organisation Küche                 | 50 |
| 1.1.3 Reinigungsgeräte                         | 23 | 4.2.1 Küchenbrigade                    | 50 |
| 1.1.4 Reinigungslisten                         | 23 | 4.2.2 Berufsbekleidung für den Koch    | 51 |
| 1.1.5 Reinigungspersonal                       | 24 | 4.2.3 Arbeitsmittel                    | 52 |
| 1.1.6 Stewarding                               | 24 | 4.2.4 Kochgeschirr                     | 54 |
| 1.1.7 Schädlingsbekämpfung                     | 25 | 4.2.5 Maschinen und Geräte             | 55 |
| 1.2 Produkthygiene                             | 26 | <br><b>5 Lebensmittelbestandteile</b>  |    |
| 1.2.1 Lebensmittelrecht                        | 26 | 5.1 Übersicht                          | 58 |
| 1.2.2 Mikroorganismen                          | 28 | 5.2 Kohlenhydrate                      | 58 |
| 1.2.3 Konservierung von Lebensmitteln          | 30 | 5.2.1 Aufbau und Bedeutung             | 58 |
| 1.3 HACCP                                      | 34 | 5.2.2 Technologische Eigenschaften     | 59 |
| 1.3.1 Grundsätze eines HACCP-Konzepts          | 34 | 5.3 Fett                               | 61 |
| 1.3.2 Die sieben Prinzipien des HACCP-Konzepts | 34 | 5.3.1 Aufbau und Bedeutung             | 61 |
| <br><b>2 Arbeitssicherheit</b>                 |    | 5.3.2 Technologische Eigenschaften     | 62 |
| 2.1 Unfallverhütung                            | 36 | 5.4 Eiweiß                             | 64 |
| 2.1.1 Berufsgenossenschaft                     | 36 | 5.4.1 Aufbau und Bedeutung             | 64 |
| 2.1.2 Unterweisung                             | 36 | 5.4.2 Technologische Eigenschaften     | 65 |
| 2.1.3 Gefahrenquellen                          | 36 | 5.5 Vitamine                           | 67 |
| 2.1.4 Brandschutz                              | 38 | 5.5.1 Aufbau und Bedeutung             | 67 |
| 2.1.5 Betriebsanweisungen                      | 38 | 5.5.2 Technologische Eigenschaften     | 68 |
| 2.1.6 Sicherheitszeichen                       | 39 | 5.6 Mineralstoffe                      | 69 |
| 2.2 Erste Hilfe                                | 40 | 5.6.1 Aufbau und Bedeutung             | 69 |
| 2.2.1 Vorkehrungen im Betrieb                  | 40 | 5.6.2 Technologische Eigenschaften     | 70 |
| 2.2.2 Aushänge über Erste Hilfe                | 40 | 5.7 Wasser                             | 71 |
| 2.2.3 Verbandkästen                            | 40 | 5.7.1 Aufbau und Bedeutung             | 71 |
| 2.2.4 Ersthelfer/-in                           | 40 | 5.7.2 Technologische Eigenschaften     | 72 |
| 2.2.5 Verhalten im Ernstfall                   | 40 | 5.8 Enzyme                             | 73 |
| 2.2.6 Erstversorgung von Verletzungen          | 41 | 5.9 Zusatzstoffe                       | 73 |

## 6 Ausgewählte Lebensmittel

|       |                               |    |
|-------|-------------------------------|----|
| 6.1   | Eier .....                    | 74 |
| 6.2   | Milch .....                   | 75 |
| 6.3   | Milchprodukte .....           | 76 |
| 6.3.1 | Sauermilchprodukte .....      | 76 |
| 6.3.2 | Sahneprodukte .....           | 76 |
| 6.3.3 | Butter .....                  | 76 |
| 6.3.4 | Käse .....                    | 76 |
| 6.4   | Wurst- und Fleischwaren ..... | 77 |
| 6.5   | Getreide .....                | 78 |
| 6.6   | Teigwaren .....               | 79 |
| 6.7   | Kartoffeln .....              | 79 |
| 6.8   | Obst .....                    | 80 |
| 6.9   | Gemüse .....                  | 82 |

## 7 Einfache Speisen

|       |                                       |    |
|-------|---------------------------------------|----|
| 7.1   | Vorbereiten .....                     | 84 |
| 7.1.1 | Aufbau des Arbeitsplatzes .....       | 84 |
| 7.1.2 | Mise en place .....                   | 84 |
| 7.1.3 | Waschen, Schälen und<br>Wässern ..... | 84 |
| 7.1.4 | Schneiden und<br>Schnittformen .....  | 85 |
| 7.2   | Zubereiten .....                      | 88 |
| 7.2.1 | Roh zubereitete<br>Speisen .....      | 88 |
| 7.2.2 | Gegarte Speisen .....                 | 94 |
| 7.2.3 | Eierspeisen .....                     | 96 |
| 7.3   | Präsentieren .....                    | 98 |
| 7.3.1 | Anrichten .....                       | 98 |
| 7.3.2 | Beschreiben .....                     | 98 |
| 7.3.3 | Bewerten .....                        | 99 |

## 8 Stoffwechsel und Ernährung

|       |                             |     |
|-------|-----------------------------|-----|
| 8.1   | Verdauung .....             | 100 |
| 8.2   | Energiebedarf .....         | 101 |
| 8.2.1 | Grundumsatz .....           | 101 |
| 8.2.2 | Leistungsumsatz .....       | 101 |
| 8.2.3 | Gesamtumsatz .....          | 101 |
| 8.3   | Kostformen .....            | 102 |
| 8.3.1 | Vollwertige Ernährung ..... | 102 |
| 8.3.2 | Besondere Kostformen .....  | 102 |

## 9 Rechnen in der Küche

|       |                                       |     |
|-------|---------------------------------------|-----|
| 9.1   | Maßeinheiten .....                    | 104 |
| 9.1.1 | Gewichte .....                        | 104 |
| 9.1.2 | Volumen .....                         | 104 |
| 9.2   | Umrechnen von Rezepten .....          | 105 |
| 9.3   | Berechnen von Verlusten .....         | 106 |
| 9.4   | Nähr- und Energiewertberechnung ..... | 107 |

|                |     |
|----------------|-----|
| Aufgaben ..... | 108 |
|----------------|-----|

## 1.2 Arbeiten im Service

### 1 Arbeitsplatz Restaurant

|       |                                   |     |
|-------|-----------------------------------|-----|
| 1.1   | Bereiche .....                    | 112 |
| 1.2   | Ausstattung und Einrichtung ..... | 112 |
| 1.2.1 | Ausstattung .....                 | 112 |
| 1.2.2 | Einrichtung .....                 | 112 |
| 1.2.3 | Wäsche .....                      | 114 |
| 1.2.4 | Porzellangeschirr .....           | 117 |
| 1.2.5 | Besteck .....                     | 119 |
| 1.2.6 | Gläser .....                      | 122 |

### 2 Vorbereiten des Gastraums

|       |                                                             |     |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1   | Eindecken von Tischen und Tafeln .....                      | 124 |
| 2.2   | Tischwäsche .....                                           | 124 |
| 2.2.1 | Moltens .....                                               | 124 |
| 2.2.2 | Tischdecken und Tafeltücher .....                           | 124 |
| 2.3   | Tischdekorationen .....                                     | 129 |
| 2.3.1 | Blumen .....                                                | 129 |
| 2.3.2 | Kerzenleuchter .....                                        | 129 |
| 2.3.3 | Menükarten .....                                            | 129 |
| 2.3.4 | Tischkarten .....                                           | 129 |
| 2.3.5 | Platzteller .....                                           | 129 |
| 2.4   | Gedekarten .....                                            | 130 |
| 2.4.1 | Grundgedecke .....                                          | 130 |
| 2.4.2 | Frühstücksgedecke .....                                     | 130 |
| 2.5   | Eindecken des Gasttisches<br>mit erweiterten Gedecken ..... | 131 |
| 2.6   | Frühstücksbüfett .....                                      | 132 |
| 2.6.1 | Aussehen und Standort .....                                 | 132 |
| 2.6.2 | Aufbau und Präsentation der Speisen ..                      | 132 |

### 3 Gäste empfangen und beraten

|       |                                        |     |
|-------|----------------------------------------|-----|
| 3.1   | Berufsbekleidung für den Service ..... | 134 |
| 3.2   | Empfangen .....                        | 135 |
| 3.2.1 | Empfangen und Begrüßen .....           | 135 |
| 3.2.2 | Platzieren .....                       | 135 |
| 3.3   | Beraten .....                          | 136 |
| 3.3.1 | Speisen- und Getränkekarte .....       | 136 |
| 3.3.2 | Gästegruppen und -charaktere .....     | 136 |
| 3.3.3 | Verkaufstechniken .....                | 137 |
| 3.3.4 | Beschwerdemanagement .....             | 138 |

### 4 Arbeiten am Getränkebüfett

|       |                                        |     |
|-------|----------------------------------------|-----|
| 4.1   | Aufbau und Vorbereitung .....          | 140 |
| 4.1.1 | Geräte und Einrichtungsgegenstände ..  | 140 |
| 4.1.2 | Reinigung der Schankanlagen .....      | 140 |
| 4.1.3 | Mise en place .....                    | 141 |
| 4.1.4 | Ausgabe von Getränken .....            | 141 |
| 4.2   | Alkoholfreie Getränke .....            | 142 |
| 4.2.1 | Bedeutung alkoholfreier Getränke ..... | 142 |
| 4.2.2 | Wasser .....                           | 142 |

|                             |                                                |     |                                                                                     |
|-----------------------------|------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.2.3                       | Säfte & Co .....                               | 144 | <b>1.3 Arbeiten im Magazin</b>                                                      |
| 4.2.4                       | Erfrischungsgetränke .....                     | 145 |                                                                                     |
| 4.3                         | Alkoholische Getränke .....                    | 148 | <b>1 Arbeitsplatz Magazin</b>                                                       |
| 4.3.1                       | Alkoholische Gärung .....                      | 148 | 1.1 Aufbau des Magazins .....                                                       |
| 4.3.2                       | Bier .....                                     | 148 | 1.1.1 Das Warenlager .....                                                          |
| 4.3.3                       | Wein .....                                     | 150 | 1.1.2 Das Magazin im Betriebsablauf .....                                           |
| 4.3.4                       | Schaumwein .....                               | 152 | 1.1.3 Die Gliederung des Magazins .....                                             |
| 4.3.5                       | Weinähnliche und weinhaltige<br>Getränke ..... | 154 | 1.2 Aufgaben des Magazins .....                                                     |
| 4.3.6                       | Likörweine/Südweine/Dessertweine ..            | 154 | 1.2.1 Waren bereitstellen .....                                                     |
| 4.3.7                       | Spirituosen .....                              | 155 | 1.2.2 Pufferbestände schaffen .....                                                 |
| 4.3.8                       | Abgabe von Alkohol an Jugendliche ..           | 157 | 1.2.3 Kosten minimieren .....                                                       |
| 4.4                         | Aufgussgetränke .....                          | 158 | 1.2.4 Lagertätigkeiten organisieren .....                                           |
| 4.4.1                       | Kaffee .....                                   | 158 |                                                                                     |
| 4.4.2                       | Tee .....                                      | 162 | <b>2 Warenmanagement</b>                                                            |
| 4.4.3                       | Kakao .....                                    | 167 | 2.1 Waren annehmen .....                                                            |
| <b>5 Servieren</b>          |                                                |     | 2.1.1 Der Lieferschein .....                                                        |
| 5.1                         | Getränkesservice .....                         | 168 | 2.1.2 Prüfen der Ware .....                                                         |
| 5.1.1                       | Ausschank in Gläsern .....                     | 168 | 2.1.3 Buchen des Wareneingangs .....                                                |
| 5.1.2                       | Ausschank in Flaschen .....                    | 168 | 2.2 Waren lagern .....                                                              |
| 5.1.3                       | Ausschank in Karaffen .....                    | 169 | 2.2.1 Mindestanforderung an<br>ein Lager .....                                      |
| 5.1.4                       | Besondere Ausschankformen .....                | 169 | 2.2.2 Lagerbedingungen .....                                                        |
| 5.1.5                       | Aufgussgetränke .....                          | 169 | 2.2.3 Lagertypen .....                                                              |
| 5.2                         | Speisenservice .....                           | 170 | 2.2.4 Bestandskontrolle .....                                                       |
| 5.2.1                       | Tragen von Tellern .....                       | 170 | 2.2.5 Lagerkennzahlen .....                                                         |
| 5.2.2                       | Servieren von Speisen .....                    | 171 | 2.3 Waren ausgeben .....                                                            |
| 5.2.3                       | Ausheben von Speisen .....                     | 171 | 2.4 Waren bestellen .....                                                           |
| <b>6 Abrechnen</b>          |                                                |     | 2.4.1 Rechtliche Grundlagen .....                                                   |
| 6.1                         | Rechnungsarten .....                           | 172 | 2.4.2 Angebote .....                                                                |
| 6.2                         | Zahlungsarten .....                            | 174 | 2.4.3 Kaufvertrag .....                                                             |
| 6.2.1                       | Übersicht der Zahlungsarten .....              | 174 | 2.4.4 Störungen des Kaufvertrags .....                                              |
| 6.2.2                       | Barzahlung .....                               | 174 |                                                                                     |
| 6.2.3                       | Halbbare Zahlung .....                         | 175 | <b>3 Aufgaben im Büro</b>                                                           |
| 6.2.4                       | Bargeldlose Zahlung .....                      | 175 | 3.1 Kommunikation .....                                                             |
| 6.3                         | Grundsätze des Gaststättenrechts ..            | 176 | 3.1.1 Bedeutung von<br>Kommunikation .....                                          |
| 6.3.1                       | Bewirtungsvertrag .....                        | 176 | 3.1.2 Kommunikationsmedien .....                                                    |
| 6.3.2                       | Zechprellerei .....                            | 177 | 3.2 Schriftstücke verwalten .....                                                   |
| 6.3.3                       | Liegengebliebene<br>Sachen/Fundsachen .....    | 177 | 3.2.1 Geschäftsbriefe erstellen .....                                               |
| <b>7 Rechnen im Service</b> |                                                |     | 3.2.2 Geschäftsbriefe ablegen,<br>registrieren, archivieren und<br>vernichten ..... |
| 7.1                         | Maßeinheiten .....                             | 178 | 3.3 Bearbeitung von Post .....                                                      |
| 7.1.1                       | Längen .....                                   | 178 | 3.3.1 Postempfang .....                                                             |
| 7.1.2                       | Flächen .....                                  | 178 | 3.3.2 Posteingang .....                                                             |
| 7.1.3                       | Volumen .....                                  | 179 | 3.3.3 Postausgang .....                                                             |
| 7.2                         | Schankverlust .....                            | 180 | 3.4 EDV .....                                                                       |
| 7.3                         | Währungsrechnen .....                          | 180 | 3.4.1 Hardware .....                                                                |
| 7.4                         | Gemischte Aufgaben .....                       | 181 | 3.4.2 Software .....                                                                |
| <b>Aufgaben</b>             |                                                | 182 | 3.4.3 Netzwerke .....                                                               |
|                             |                                                |     | 3.4.4 Datensicherung .....                                                          |
|                             |                                                |     | 3.4.5 Datenschutz .....                                                             |

## 4 Rechnen im Magazin

|     |                               |     |
|-----|-------------------------------|-----|
| 4.1 | Brutto, Netto, Tara           | 214 |
| 4.2 | Lagerverluste (Schwund)       | 214 |
| 4.3 | Berechnen von Lagerkennzahlen | 215 |

|          |     |
|----------|-----|
| Aufgaben | 216 |
|----------|-----|

## 2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant

### 1 Vom Produkt auf den Teller

|        |                                  |     |
|--------|----------------------------------|-----|
| 1.1    | Vorspeisen                       | 220 |
| 1.1.1  | Definition und Einteilung        | 220 |
| 1.2    | Suppen                           | 221 |
| 1.2.1  | Einteilung von Suppen            | 221 |
| 1.2.2  | Brühen                           | 221 |
| 1.2.3  | Klare Suppen                     | 221 |
| 1.2.4  | Gebundene Suppen                 | 221 |
| 1.2.5  | Sondergruppen von Suppen         | 222 |
| 1.3    | Zwischengerichte                 | 222 |
| 1.4    | Saucen und Buttermischungen      | 223 |
| 1.4.1  | Warme Saucen                     | 223 |
| 1.4.2  | Kalte Saucen                     | 225 |
| 1.4.3  | Buttermischungen                 | 225 |
| 1.5    | Gewürze                          | 226 |
| 1.5.1  | Küchenkräuter                    | 226 |
| 1.5.2  | Weitere Gewürze                  | 227 |
| 1.5.3  | Gewürzmischungen                 | 227 |
| 1.5.4  | Gewürzzubereitungen              | 227 |
| 1.5.5  | Gewürzsalze                      | 227 |
| 1.6    | Schlachtfleisch und Innereien    | 228 |
| 1.6.1  | Definition                       | 228 |
| 1.6.2  | Nährstoffe                       | 228 |
| 1.6.3  | Fleischqualität                  | 228 |
| 1.6.4  | Schweinefleisch                  | 228 |
| 1.6.5  | Kalbfleisch                      | 229 |
| 1.6.6  | Rindfleisch                      | 230 |
| 1.6.7  | Lammfleisch                      | 231 |
| 1.6.8  | Hackfleisch                      | 232 |
| 1.6.9  | Innereien                        | 232 |
| 1.6.10 | Bekannte Schlachtfleischgerichte | 233 |
| 1.7    | Hausgeflügel                     | 234 |
| 1.7.1  | Definition                       | 234 |
| 1.7.2  | Nährstoffe                       | 234 |
| 1.7.3  | Fleischqualität                  | 234 |
| 1.7.4  | Hausgeflügelarten                | 235 |
| 1.7.5  | Bekannte Geflügelgerichte        | 236 |
| 1.8    | Wildgeflügel                     | 236 |
| 1.8.1  | Definition                       | 236 |
| 1.8.2  | Nährstoffe                       | 236 |
| 1.8.3  | Fleischqualität                  | 236 |
| 1.9    | Wild                             | 238 |
| 1.9.1  | Definition                       | 238 |
| 1.9.2  | Nährstoffe                       | 238 |

|        |                                    |     |
|--------|------------------------------------|-----|
| 1.9.3  | Fleischqualität                    | 238 |
| 1.9.4  | Einteilung                         | 238 |
| 1.10   | Fisch und Fischerzeugnisse         | 240 |
| 1.10.1 | Definition                         | 240 |
| 1.10.2 | Nährstoffe                         | 240 |
| 1.10.3 | Handelsformen und Qualitätsprüfung | 240 |
| 1.10.4 | Einteilung                         | 240 |
| 1.10.5 | Spezielle Fischerzeugnisse         | 242 |
| 1.10.6 | Convenience-Fischprodukte          | 242 |
| 1.10.7 | Kaviar                             | 242 |
| 1.10.8 | Bekannte Fischgerichte             | 243 |
| 1.11   | Krustentiere und Weichtiere        | 244 |
| 1.11.1 | Krustentiere                       | 244 |
| 1.11.2 | Weichtiere                         | 245 |
| 1.12   | Beilagen                           | 247 |
| 1.12.1 | Gemüsebeilagen                     | 247 |
| 1.13   | Sättigungsbeilagen                 | 247 |
| 1.14   | Vegetarische Speisen               | 250 |
| 1.15   | Käsespeisen                        | 251 |
| 1.15.1 | Käse vom Brett oder Servierwagen   | 251 |
| 1.15.2 | Käsedesserts                       | 251 |
| 1.16   | Süßspeisen                         | 251 |
| 1.16.1 | Definition von Süßspeisen          | 251 |
| 1.16.2 | Kalte Süßspeisen                   | 251 |
| 1.16.3 | Warme Süßspeisen                   | 253 |
| 1.16.4 | Bekannte Süßspeisen                | 254 |

### 2 Getränke

|       |                          |     |
|-------|--------------------------|-----|
| 2.1   | Aperitif                 | 255 |
| 2.1.1 | Einteilung der Aperitifs | 255 |
| 2.2   | Ausländische Weine       | 257 |
| 2.2.1 | Alte Welt                | 257 |
| 2.2.2 | Neue Welt                | 262 |
| 2.3   | Ausländische Biere       | 263 |
| 2.4   | Digestif                 | 265 |
| 2.4.1 | Einteilung der Digestifs | 265 |

### 3 Speisen- und Getränkekarte

|       |                           |     |
|-------|---------------------------|-----|
| 3.1   | Funktion, Form und Design | 266 |
| 3.1.1 | Funktion                  | 266 |
| 3.1.2 | Form und Design           | 266 |
| 3.2   | Arten von Karten          | 268 |
| 3.2.1 | Speisekarten              | 268 |
| 3.2.2 | Getränkekarten            | 268 |
| 3.3   | Inhaltliche Gestaltung    | 268 |
| 3.3.1 | Gliederung                | 268 |
| 3.3.2 | Sprache                   | 268 |
| 3.4   | Rechtliche Grundlagen     | 269 |
| 3.4.1 | Preisangabenverordnung    | 269 |
| 3.4.2 | Weitere Vorschriften      | 269 |

### 4 Menü

|       |                          |     |
|-------|--------------------------|-----|
| 4.1   | Menüfolge und Menüaufbau | 270 |
| 4.1.1 | Klassische Menüfolge     | 270 |

|                                                    |                                            |     |                                                      |                                                        |     |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----|
| 4.2                                                | Menüregeln .....                           | 271 | 3.3                                                  | Corporate Design .....                                 | 305 |
| 4.2.1                                              | Menüzusammenstellung .....                 | 271 | 3.4                                                  | Corporate Communication .....                          | 305 |
| 4.2.2                                              | Faktoren .....                             | 271 | 3.5                                                  | Corporate Image .....                                  | 305 |
| 4.2.3                                              | Regeln .....                               | 272 |                                                      |                                                        |     |
| 4.2.4                                              | Beispiele von Menükarten .....             | 273 | <b>4 Marktforschung, Ziele &amp; Strategien</b>      |                                                        |     |
| 4.3                                                | Korrespondierende Getränke .....           | 274 | 4.1                                                  | Marktforschung .....                                   | 306 |
| 4.3.1                                              | Definition .....                           | 274 | 4.2                                                  | Marketingziele .....                                   | 307 |
| 4.3.2                                              | Weinauswahl .....                          | 274 | 4.3                                                  | Marketingstrategien .....                              | 307 |
| 4.4                                                | Menükarten .....                           | 275 |                                                      |                                                        |     |
| <b>5 Fachgerechtes Eindecken</b>                   |                                            |     | <b>5 Marketingmanagement</b>                         |                                                        |     |
| 5.1                                                | Eindecken von Menüs .....                  | 276 | 5.1                                                  | Besonderheiten gastgewerblicher Leistungen .....       | 308 |
| 5.1.1                                              | Eindecken von Tischen und Festtafeln ..... | 276 | 5.1.1                                                | Sach- und Dienstleistungen .....                       | 308 |
| 5.1.2                                              | Menügedecke .....                          | 276 | 5.1.2                                                | Materielle und immaterielle Leistungskomponenten ..... | 308 |
| 5.2                                                | Spezialgedecke .....                       | 278 | 5.1.3                                                | Standortleistungen .....                               | 308 |
| <b>6 Umgang mit Gästen</b>                         |                                            |     | 5.1.4                                                | Der Gast im Mittelpunkt .....                          | 309 |
| 6.1                                                | Gästetypologie .....                       | 282 | 5.2                                                  | Marketinginstrumente .....                             | 309 |
| 6.1.1                                              | Gästetypen .....                           | 282 | 5.2.1                                                | Die sieben P's des Dienstleistungsmarketings .....     | 309 |
| 6.2                                                | Führen von Verkaufsgesprächen .....        | 283 | 5.2.2                                                | Product .....                                          | 310 |
| 6.2.1                                              | Reservierungen im Restaurant .....         | 283 | 5.2.3                                                | Price .....                                            | 312 |
| 6.2.2                                              | Verkaufsgespräch und -techniken .....      | 284 | 5.2.4                                                | Place .....                                            | 314 |
| 6.3                                                | Rechtsvorschriften .....                   | 286 | 5.2.5                                                | Promotion .....                                        | 315 |
| 6.3.1                                              | Haftung des Gastwirts .....                | 286 | 5.2.6                                                | Personnel .....                                        | 316 |
| 6.3.2                                              | Pfandrecht des Gastwirts .....             | 287 | 5.2.7                                                | Physical Facilities .....                              | 316 |
| 6.3.3                                              | Garderobenhaftung .....                    | 287 | 5.2.8                                                | Process .....                                          | 316 |
| 6.3.4                                              | Nichtraucherschutz .....                   | 287 | 5.3                                                  | Feedback .....                                         | 317 |
| 6.3.5                                              | Zechprellerei .....                        | 287 | 5.3.1                                                | Maßnahmenfeedback .....                                | 317 |
| <b>7 Service</b>                                   |                                            |     | 5.3.2                                                | Kundenfeedback .....                                   | 317 |
| 7.1                                                | Speiseservice .....                        | 288 | 5.4                                                  | Werbung .....                                          | 317 |
| 7.1.1                                              | Servicearten .....                         | 288 | 5.4.1                                                | Ziele .....                                            | 317 |
| 7.2                                                | Getränkesservice .....                     | 292 | 5.4.2                                                | A-I-D-A .....                                          | 317 |
| 7.2.1                                              | Flaschenweinservice .....                  | 292 | 5.4.3                                                | Werbearten .....                                       | 319 |
| <b>Aufgaben</b> .....                              | 296                                        |     | 5.4.4                                                | Werbemittel und Werbeträger .....                      | 319 |
|                                                    |                                            |     | 5.4.5                                                | Direkt- und Massenwerbung .....                        | 320 |
|                                                    |                                            |     | 5.4.6                                                | Innovative Werbeformen .....                           | 320 |
|                                                    |                                            |     | 5.5                                                  | Verkaufsförderung .....                                | 322 |
|                                                    |                                            |     | 5.6                                                  | Öffentlichkeitsarbeit .....                            | 322 |
|                                                    |                                            |     | 5.6.1                                                | Ziele .....                                            | 322 |
|                                                    |                                            |     | 5.6.2                                                | Instrumente .....                                      | 322 |
|                                                    |                                            |     | 5.7                                                  | Rechtlicher Rahmen .....                               | 323 |
|                                                    |                                            |     | 5.7.1                                                | Das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) .....     | 323 |
|                                                    |                                            |     | 5.7.2                                                | Unerlaubter Kundenfang .....                           | 323 |
|                                                    |                                            |     | 5.7.3                                                | Behinderung von Mitbewerbern .....                     | 323 |
|                                                    |                                            |     | 5.7.4                                                | Vergleichende Werbung .....                            | 323 |
|                                                    |                                            |     | 5.7.5                                                | Belästigende Werbung .....                             | 323 |
| <b>2.2 Marketing</b>                               |                                            |     | <b>6 Kosten und Wirtschaftlichkeit von Marketing</b> |                                                        |     |
| <b>1 Vom Bedürfnis zum Bedarf</b>                  |                                            |     | 6.1                                                  | Werbekosten .....                                      | 324 |
| 1.1                                                | Die Bedürfnisse des Gastes .....           | 300 | 6.2                                                  | Wirtschaftlichkeit .....                               | 325 |
| 1.2                                                | Kaufmotive .....                           | 301 | <b>Aufgaben</b> .....                                | 326                                                    |     |
| <b>2 Betriebsarten und gastronomische Konzepte</b> |                                            |     |                                                      |                                                        |     |
| 2.1                                                | Das traditionelle Gastgewerbe .....        | 302 |                                                      |                                                        |     |
| 2.2                                                | Die Systemgastronomie .....                | 303 |                                                      |                                                        |     |
| 2.3                                                | Die Trendgastronomie .....                 | 303 |                                                      |                                                        |     |
| <b>3 Unternehmensphilosophie</b>                   |                                            |     |                                                      |                                                        |     |
| 3.1                                                | Corporate Identity .....                   | 304 |                                                      |                                                        |     |
| 3.2                                                | Corporate Behaviour .....                  | 304 |                                                      |                                                        |     |

## 2.3 Wirtschaftsdienst

### 1 Umgang mit Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmitteln

|     |                                          |     |
|-----|------------------------------------------|-----|
| 1.1 | Schmutz                                  | 330 |
| 1.2 | Reinigungsmittel                         | 330 |
| 1.3 | Pflegemittel                             | 332 |
| 1.4 | Desinfektionsmittel                      | 332 |
| 1.5 | Umweltverträglichkeit                    | 332 |
| 1.6 | Waschmittel und -hilfsmittel             | 333 |
| 1.7 | Alternative Reinigungs- und Pflegemittel | 334 |
| 1.8 | Maschinen, Geräte und Arbeitsmittel      | 335 |

### 2 Werkstoffe im Gastgewerbe

|       |                           |     |
|-------|---------------------------|-----|
| 2.1   | Werkstoffe im Gastgewerbe | 336 |
| 2.2   | Natürliche Werkstoffe     | 336 |
| 2.3   | Bearbeitete Werkstoffe    | 338 |
| 2.3.1 | Übersicht                 | 338 |
| 2.3.2 | Werkstoffe aus Glas       | 338 |
| 2.3.3 | Werkstoffe aus Keramik    | 339 |
| 2.3.4 | Werkstoffe aus Metall     | 340 |
| 2.4   | Kunststoffe               | 342 |
| 2.5   | Fußbodenbeläge            | 343 |

### 3 Wirtschaftsdienst

|       |                                  |     |
|-------|----------------------------------|-----|
| 3.1   | Gasträume                        | 345 |
| 3.1.1 | Die Eingangshalle                | 345 |
| 3.1.2 | Zimmerarten                      | 345 |
| 3.1.3 | Sanitäräume                      | 346 |
| 3.1.4 | Wellnessbereich                  | 347 |
| 3.2   | Arbeitsbereiche                  | 347 |
| 3.2.1 | Arbeiten auf der Etage           | 347 |
| 3.2.2 | Mise en place auf der Etage      | 348 |
| 3.2.3 | Arbeitsbereiche des Housekeeping | 348 |
| 3.3   | Abreisezimmer                    | 349 |
| 3.4   | Bleibezimmer                     | 350 |
| 3.5   | Zimmerkontrolle                  | 350 |
| 3.6   | Gästeservice                     | 350 |
| 3.7   | Abendservice                     | 352 |
| 3.8   | Tagungsräume kontrollieren       | 352 |
| 3.9   | Grundreinigung                   | 352 |

|          |     |
|----------|-----|
| Aufgaben | 353 |
|----------|-----|

## 2.4 Warenwirtschaft

### 1 Warenbedarf ermitteln

|       |                               |     |
|-------|-------------------------------|-----|
| 1.1   | Warenwirtschaft und -bedarf   | 358 |
| 1.1.1 | Aufgaben und Ziele            | 358 |
| 1.1.2 | Kreislauf der Warenwirtschaft | 358 |
| 1.1.3 | Warenbedarf                   | 358 |

|       |                              |     |
|-------|------------------------------|-----|
| 1.2   | Planung der Warenbeschaffung | 359 |
| 1.2.1 | Beeinflussende Faktoren      | 359 |
| 1.2.2 | Planungshilfen               | 359 |

### 2 Waren beschaffen

|       |                                                      |     |
|-------|------------------------------------------------------|-----|
| 2.1   | Bezugsquellen ermitteln                              | 360 |
| 2.1.1 | Kriterien bei Lieferantenauswahl                     | 360 |
| 2.1.2 | Auswahl der Lieferanten                              | 360 |
| 2.2   | Angebote einholen                                    | 360 |
| 2.2.1 | Rechtliche Bedeutung und Form einer Anfrage          | 360 |
| 2.2.2 | Art und Inhalt einer Anfrage                         | 360 |
| 2.3   | Bezugspreise ermitteln                               | 361 |
| 2.3.1 | Bezugspreis                                          | 361 |
| 2.3.2 | Listenpreis (netto)                                  | 362 |
| 2.3.3 | Preisnachlässe                                       | 362 |
| 2.3.4 | Bezugskosten                                         | 363 |
| 2.3.5 | Gebindegrößen                                        | 363 |
| 2.3.6 | Angebotsvergleich                                    | 364 |
| 2.3.7 | Leasen statt Kaufen                                  | 365 |
| 2.4   | Waren bestellen                                      | 365 |
| 2.4.1 | Zentraler und dezentraler Einkauf                    | 365 |
| 2.4.2 | Rechte und Pflichten                                 | 365 |
| 2.5   | Bezugspreise als Grundlage für die Absatzkalkulation | 366 |
| 2.5.1 | Zuschlagskalkulation (Progressive Kalkulation)       | 366 |
| 2.5.2 | Weitere Zuschläge                                    | 366 |
| 2.5.3 | Verkürztes Kalkulationsschema                        | 367 |
| 2.5.4 | Kalkulationsfaktor                                   | 367 |
| 2.5.5 | Rückkalkulation (Retrograde Kalkulation)             | 368 |
| 2.5.6 | Deckungsbeitragsrechnung                             | 368 |

### 3 Zahlungsvorgänge bearbeiten

|       |                                 |     |
|-------|---------------------------------|-----|
| 3.1   | Rechnungen überprüfen           | 370 |
| 3.1.1 | Rechnungseingang erfassen       | 370 |
| 3.1.2 | Sachlich und rechnerisch prüfen | 370 |
| 3.1.3 | Zahlungsfristen beachten        | 371 |
| 3.2   | Fremdwährungen umrechnen        | 372 |
| 3.2.1 | Wechselkurse                    | 372 |
| 3.2.2 | Sorten und Devisen              | 372 |
| 3.2.3 | Einheitlicher Eurozahlungsraum  | 373 |
| 3.3   | Zahlungen durchführen           | 374 |
| 3.3.1 | Bar- und Sofortzahlung          | 374 |
| 3.3.2 | Überweisung                     | 374 |
| 3.3.3 | Dauerauftrag                    | 374 |
| 3.3.4 | Lastschrift                     | 374 |
| 3.3.5 | Verrechnungsscheck              | 374 |
| 3.3.6 | Online-Zahlungssysteme          | 375 |
| 3.4   | Überweisungen ausführen         | 375 |
| 3.4.1 | Das Überweisungsformular        | 375 |
| 3.4.2 | Überweisung am Online-Terminal  | 376 |
| 3.4.3 | Electronic-Banking              | 376 |
| 3.5   | Zahlungen dokumentieren         | 377 |

|       |                                                          |     |       |                                              |     |
|-------|----------------------------------------------------------|-----|-------|----------------------------------------------|-----|
| 3.5.1 | Der Kontoauszug .....                                    | 377 | 2     | <b>EDV am Hotelpfang</b>                     |     |
| 3.5.2 | Kontokorrentkredit .....                                 | 377 | 2.1   | Reservierungssysteme .....                   | 400 |
| 4     | <b>Inventuren durchführen</b>                            |     | 2.2   | Die virtuelle Zentrale .....                 | 401 |
| 4.1   | Die Inventur .....                                       | 378 | 3     | <b>Unterbringung der Gäste</b>               |     |
| 4.1.1 | Rechtliche Grundlage .....                               | 378 | 3.1   | Beherbergungsbetriebe .....                  | 404 |
| 4.1.2 | Inventurdurchführung .....                               | 378 | 3.2   | Zimmer und Ausstattung .....                 | 404 |
| 4.1.3 | Inventurverfahren .....                                  | 379 | 3.3   | Weitere Hotelbereiche .....                  | 405 |
| 4.1.4 | Warenverbrauch erfassen .....                            | 379 | 3.4   | Barrierefreiheit und Inklusion .....         | 406 |
| 4.2   | Das Inventar .....                                       | 380 | 3.5   | Hotellklassifizierung .....                  | 406 |
| 4.3   | Die Bilanz .....                                         | 380 | 3.5.1 | Deutschland .....                            | 406 |
| 5     | <b>Warenwirtschaftssysteme</b>                           |     | 3.5.2 | Europa .....                                 | 407 |
| 5.1   | Funktionen und Ziele .....                               | 382 | 3.5.3 | Weltweit .....                               | 407 |
| 5.2   | Planen, Analysieren, Optimieren .....                    | 382 | 4     | <b>Das Leistungsangebot</b>                  |     |
| 6     | <b>Rechnen in der Warenwirtschaft</b>                    |     | 4.1   | Beherbergungsleistungen .....                | 408 |
| 6.1   | Rabatt, Skonto, Umsatzsteuer .....                       | 384 | 4.1.1 | Preisgestaltung .....                        | 408 |
| 6.2   | Preisvergleiche .....                                    | 385 | 4.1.2 | Preiskategorien .....                        | 408 |
| 6.3   | Preiskalkulation .....                                   | 385 | 4.1.3 | Preiskalkulation .....                       | 409 |
|       | <b>Aufgaben</b> .....                                    | 386 | 4.2   | Verpflegungsleistungen .....                 | 410 |
|       |                                                          |     | 4.2.1 | Frühstück .....                              | 410 |
|       |                                                          |     | 4.2.2 | Halb- und Vollpension .....                  | 410 |
|       |                                                          |     | 4.3   | Nebenleistungen .....                        | 410 |
|       |                                                          |     | 4.4   | Packages .....                               | 411 |
| 3.1   | <b>Arbeiten am Empfang</b>                               |     | 5     | <b>Der Gast reserviert</b>                   |     |
| 1     | <b>Arbeitsplatz Hotelpfang</b>                           |     | 5.1   | Reservierungsmöglichkeiten .....             | 412 |
| 1.1   | Abteilungen und Aufgaben .....                           | 390 | 5.2   | Reservierungssysteme .....                   | 412 |
| 1.1.1 | Aufbau der Beherbergungsabteilung ..                     | 390 | 5.2.1 | Anbindung an Vertriebskanäle .....           | 412 |
| 1.1.2 | Aufgaben der Hotelleitung .....                          | 391 | 5.2.2 | Vor- und Nachteile für<br>den Hotelier ..... | 413 |
| 1.1.3 | Aufgaben des Room Division<br>Managers (RDM) .....       | 391 | 5.2.3 | Channel Management .....                     | 413 |
| 1.1.4 | Aufgaben des Revenue bzw.<br>Reservations Managers ..... | 391 | 5.2.4 | Vergleichs- und Bewertungsportale ...        | 413 |
| 1.1.5 | Aufgaben des Front Office<br>Managers .....              | 391 | 5.3   | Der Reservierungsvorgang .....               | 414 |
| 1.2   | Der Empfangsbereich .....                                | 392 | 5.3.1 | Ablauf einer Zimmerreservierung ....         | 414 |
| 1.2.1 | Der Hoteleingang .....                                   | 392 | 5.3.2 | Beispiel telefonische<br>Reservierung .....  | 414 |
| 1.2.2 | Die Hotelloobby .....                                    | 392 | 5.3.3 | Beispiel Online-Reservierung .....           | 415 |
| 1.2.3 | Die Rezeption .....                                      | 392 | 5.3.4 | Buchungsarten .....                          | 416 |
| 1.3   | Mitarbeiter am Empfang .....                             | 393 | 5.4   | Kontingentsreservierungen .....              | 417 |
| 1.3.1 | Rezeptionist<br>(Empfangsdame/-herr) .....               | 393 | 5.4.1 | Definition .....                             | 417 |
| 1.3.2 | Concierge (Portier) .....                                | 394 | 5.4.2 | Festkontingent .....                         | 417 |
| 1.3.3 | Guest Relation Officer .....                             | 394 | 5.4.3 | Abrufkontingent .....                        | 417 |
| 1.3.4 | Night Auditor (Nachtportier) .....                       | 394 | 5.5   | Überbuchungen .....                          | 417 |
| 1.3.5 | Bellboy (Page) .....                                     | 394 | 5.5.1 | Grundsätzliches .....                        | 417 |
| 1.3.6 | Doorman und Wagenmeister .....                           | 395 | 5.5.2 | Konsequenzen für das Hotel .....             | 417 |
| 1.4   | Arbeitsmittel am Empfang .....                           | 395 | 5.6   | Stornierung und No-show .....                | 418 |
| 1.4.1 | Gesetzlich vorgeschrieben .....                          | 395 | 5.6.1 | Grundsätzliches .....                        | 418 |
| 1.4.2 | Arbeitshilfen zur Information .....                      | 396 | 5.6.2 | Konsequenzen für den Gast .....              | 418 |
| 1.4.3 | Organisationshilfen .....                                | 396 | 5.6.3 | Beispielrechnung .....                       | 419 |
| 1.4.4 | Kommunikationsmittel .....                               | 397 | 6     | <b>Der Gast reist an</b>                     |     |
| 1.4.5 | Technische Arbeitshilfen .....                           | 397 | 6.1   | Vorbereitung der Ankunft .....               | 420 |
| 1.5   | Sicherheit und Brandschutz .....                         | 398 | 6.1.1 | Zimmer zuteilen .....                        | 420 |
|       |                                                          |     | 6.1.2 | Besondere Gästewünsche .....                 | 420 |

|          |                                        |     |                                         |                                                             |     |
|----------|----------------------------------------|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----|
| 6.1.3    | VIP-Treatments .....                   | 420 | 9.3.1                                   | Gesetzliche Erhebungen .....                                | 441 |
| 6.1.4    | Meldeschein .....                      | 420 | 9.3.2                                   | Innerbetriebliche Statistiken .....                         | 441 |
| 6.1.5    | Zimmerpass bzw. Keycard-Holder .....   | 421 |                                         |                                                             |     |
| 6.1.6    | Kurtaxe und Kurkarte .....             | 421 | <b>10 Rechnen am Hotelempfang</b>       |                                                             |     |
| 6.1.7    | Weitere Vorbereitungsarbeiten .....    | 421 | 10.1                                    | Absolute Preisuntergrenze .....                             | 442 |
| 6.2      | Anreise und Check-In .....             | 422 | 10.2                                    | Auslastung .....                                            | 442 |
| 6.2.1    | Check-In-Arten .....                   | 422 | 10.3                                    | Zimmerpreiskalkulation .....                                | 442 |
| 6.2.2    | Der Mitarbeiter am Empfang .....       | 422 | 10.4                                    | Preise berechnen .....                                      | 443 |
| 6.2.3    | Ablauf eines Check-In .....            | 423 | 10.5                                    | Kennzahlen berechnen .....                                  | 443 |
| 6.2.4    | Beispiel klassischer Check-In .....    | 424 |                                         |                                                             |     |
| 6.2.5    | Beispiel Self Check-In (Walk-In) ..... | 425 | <b>Aufgaben .....</b>                   | <b>444</b>                                                  |     |
| <b>7</b> | <b>Der Gast im Haus</b>                |     |                                         |                                                             |     |
| 7.1      | Gäste individuell betreuen .....       | 426 | <b>3.2 Arbeiten im Verkauf</b>          |                                                             |     |
| 7.1.1    | Der Kunde ist König .....              | 426 | <b>1 Arbeitsplatz Verkaufsbüro</b>      |                                                             |     |
| 7.1.2    | Die Gästedatei .....                   | 426 | 1.1                                     | Aufgaben und Arbeitsbereiche .....                          | 448 |
| 7.1.3    | Tägliche Arbeiten am Empfang .....     | 427 | 1.1.1                                   | Verkauf von Beherbergungsleistungen .....                   | 448 |
| 7.2      | Reklamationen bearbeiten .....         | 428 | 1.1.2                                   | Verkauf von gastronomischen Leistungen .....                | 448 |
| 7.2.1    | Aus Fehlern lernen .....               | 428 | 1.2                                     | Mitarbeiter im Verkauf .....                                | 449 |
| 7.2.2    | Reklamationen einfordern .....         | 428 | <b>2 Verkaufswege</b>                   |                                                             |     |
| 7.2.3    | Reklamation als Chance .....           | 429 | 2.1                                     | Verkauf in der Hotellerie .....                             | 450 |
| 7.2.4    | Verhalten bei einer Reklamation .....  | 429 | 2.2                                     | Direkte Verkaufswege .....                                  | 451 |
| 7.2.5    | Beschwerdemanagement .....             | 430 | 2.3                                     | Indirekte Verkaufswege .....                                | 451 |
| <b>8</b> | <b>Der Gast reist ab</b>               |     | <b>3 Verkaufsunterlagen und -hilfen</b> |                                                             |     |
| 8.1      | Rechnung vorbereiten .....             | 432 | 3.1                                     | Printmedien .....                                           | 452 |
| 8.1.1    | Buchungen überprüfen .....             | 432 | 3.1.1                                   | Hausprospekt .....                                          | 452 |
| 8.1.2    | Fixleistungen .....                    | 432 | 3.1.2                                   | Bankett- und Tagungsmappen .....                            | 452 |
| 8.1.3    | Extraleistungen .....                  | 432 | 3.1.3                                   | Visitenkarten und Flyer .....                               | 453 |
| 8.1.4    | Kostenübernahme .....                  | 432 | 3.2                                     | Internet .....                                              | 454 |
| 8.1.5    | Bereits geleistete Zahlungen .....     | 432 | 3.2.1                                   | Onlinewerbeprodukte .....                                   | 454 |
| 8.1.6    | Pro-forma-Rechnung .....               | 433 | 3.2.2                                   | Homepage .....                                              | 455 |
| 8.1.7    | Auslagen .....                         | 433 | 3.2.3                                   | Social Media .....                                          | 455 |
| 8.1.8    | Anlagen zur Rechnung .....             | 433 | 3.2.3                                   | Videos .....                                                | 455 |
| 8.2      | Zahlungsmöglichkeiten .....            | 434 | <b>4 Schriftverkehr</b>                 |                                                             |     |
| 8.2.1    | Übersicht .....                        | 434 | 4.1                                     | Form .....                                                  | 456 |
| 8.2.2    | Sofortzahlung .....                    | 434 | 4.1.1                                   | DIN 5008 .....                                              | 456 |
| 8.2.3    | Zahlung mit Voucher .....              | 435 | 4.1.2                                   | Anschriftenfeld .....                                       | 456 |
| 8.3      | Check-Out .....                        | 436 | 4.2                                     | Sprache und Stil .....                                      | 458 |
| 8.3.1    | Ablauf eines Check-Out .....           | 436 | 4.3                                     | Inhalt .....                                                | 458 |
| 8.3.2    | Beispiel klassischer Check-Out .....   | 436 | 4.4                                     | Gestaltung .....                                            | 459 |
| 8.3.3    | Express Check-Out .....                | 438 | 4.5                                     | Elektronischer Schriftverkehr .....                         | 459 |
| 8.3.4    | Late Check-Out .....                   | 438 | 4.6                                     | Arbeiten mit Textbausteinen .....                           | 459 |
| 8.4      | Pfandrecht des Gastwirts .....         | 438 | 4.6.1                                   | E-Mail .....                                                | 460 |
| 8.5      | Haftung des Gastwirts .....            | 439 | 4.6.2                                   | Newsletter .....                                            | 460 |
| 8.6      | Der Beherbergungsvertrag .....         | 439 | 4.7                                     | Beispiele für Geschäftspost im Verkauf und am Empfang ..... | 461 |
| <b>9</b> | <b>Weitere Tätigkeiten am Empfang</b>  |     | 4.7.1                                   | Arten von Geschäftspost .....                               | 461 |
| 9.1      | Schichtwechsel (Übergabe) .....        | 440 | 4.7.2                                   | Formulierungsbeispiele .....                                | 461 |
| 9.1.1    | Frühdienst .....                       | 440 |                                         |                                                             |     |
| 9.1.2    | Spätdienst .....                       | 440 |                                         |                                                             |     |
| 9.2      | Tagesabschluss .....                   | 440 |                                         |                                                             |     |
| 9.3      | Statistiken erstellen .....            | 441 |                                         |                                                             |     |

## 5 Verkaufsgespräche führen

|       |                                    |     |
|-------|------------------------------------|-----|
| 5.1   | Persönlicher Verkauf im Haus ..... | 466 |
| 5.1.1 | Das Verkaufsgespräch.....          | 466 |
| 5.1.2 | Vorbereitung .....                 | 466 |
| 5.1.3 | Ablauf des Verkaufsgesprächs ..... | 467 |
| 5.2   | Verkauf am Telefon.....            | 469 |
| 5.3   | Verkauf außer Haus .....           | 469 |
| 5.4   | Verkauf im Internet .....          | 469 |

## 6 Bankettveranstaltungen verkaufen

|       |                             |     |
|-------|-----------------------------|-----|
| 6.1   | Die Bankettabteilung .....  | 470 |
| 6.2   | Arbeitshilfen .....         | 471 |
| 6.2.1 | Functionsheet .....         | 471 |
| 6.2.2 | Checklisten .....           | 472 |
| 6.2.3 | Software.....               | 473 |
| 6.3   | Vorbereitung .....          | 474 |
| 6.4   | Durchführung .....          | 474 |
| 6.4.1 | Tafelformen .....           | 474 |
| 6.4.2 | Tafelorientierungsplan..... | 477 |
| 6.5   | Nach der Veranstaltung..... | 477 |

## 7 Tagungsveranstaltungen verkaufen

|       |                                         |     |
|-------|-----------------------------------------|-----|
| 7.1   | Das Tagungsbüro .....                   | 478 |
| 7.2   | Tagungsräume und -equipment.....        | 479 |
| 7.2.1 | Lageplan und Raumgrößen.....            | 479 |
| 7.2.2 | Bestuhlung bei Tagungen .....           | 480 |
| 7.2.3 | Tagungstechnik und -equipment.....      | 481 |
| 7.3   | Tagungsgäste bewirten .....             | 482 |
| 7.3.1 | Erfolg durch richtige<br>Bewirtung..... | 482 |
| 7.3.2 | Kaffeepausen .....                      | 482 |
| 7.3.3 | Businessmenüs.....                      | 482 |
| 7.3.4 | Tagungsbüfets.....                      | 483 |
| 7.4   | Tagungspauschalen .....                 | 484 |
| 7.5   | Tagungen abrechnen .....                | 485 |

## 8 Firmenincentives verkaufen

|       |                                    |     |
|-------|------------------------------------|-----|
| 8.1   | Incentives .....                   | 486 |
| 8.1.1 | Begriffsklärung .....              | 486 |
| 8.1.2 | Incentivepackages für Firmen ..... | 486 |
| 8.1.3 | Incentives für Gäste.....          | 487 |
| 8.1.4 | Incentives für Mitarbeiter .....   | 487 |

## 9 Vertragsgestaltung

|       |                                                   |     |
|-------|---------------------------------------------------|-----|
| 9.1   | Preisgestaltung.....                              | 488 |
| 9.2   | Allgemeine Geschäftsbedingungen<br>(AGB).....     | 488 |
| 9.3   | Beherbergungsvertrag.....                         | 488 |
| 9.3.1 | Erweiterter Mietvertrag .....                     | 488 |
| 9.4   | Bewirtungsvertrag .....                           | 489 |
| 9.4.1 | Erweiterter Kaufvertrag .....                     | 489 |
| 9.4.2 | Haftung .....                                     | 489 |
| 9.5   | Reiserecht und Verträge mit<br>Veranstaltern..... | 489 |

## 10 Rechnen im Verkauf

|        |                                                       |     |
|--------|-------------------------------------------------------|-----|
| 10.1   | Angebotspreise ermitteln .....                        | 490 |
| 10.1.1 | Kostenkalkulation im Hotel.....                       | 490 |
| 10.1.2 | Rabatte, Skonto und<br>Mehrwertsteuer berechnen ..... | 491 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| <b>Aufgaben</b> ..... | 492 |
|-----------------------|-----|

## 3.3 Arbeiten im Marketingbereich

### 1 Tourismus in Deutschland

|     |                          |     |
|-----|--------------------------|-----|
| 1.1 | Definition .....         | 496 |
| 1.2 | Reiseanlässe .....       | 496 |
| 1.3 | Tourismus in Zahlen..... | 497 |

### 2 Stärken-Schwächen-Analyse

|     |                                       |     |
|-----|---------------------------------------|-----|
| 2.1 | Definition .....                      | 498 |
| 2.2 | Aus Mitarbeitersicht.....             | 498 |
| 2.3 | Aus Gästesicht .....                  | 498 |
| 2.4 | Im Vergleich zu den Mitbewerbern .... | 499 |

### 3 Marketing im Beherbergungsgewerbe

|       |                                                                  |     |
|-------|------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.1   | Definition .....                                                 | 500 |
| 3.2   | Privathotels, Hotelketten/-konzerne,<br>Hotelkooperationen ..... | 501 |
| 3.3   | Hotelklassifizierung .....                                       | 502 |
| 3.4   | Marktsegmente.....                                               | 503 |
| 3.5   | Leistungen.....                                                  | 504 |
| 3.6   | Vertriebswege .....                                              | 505 |
| 3.7   | Preise (Kalkulation) .....                                       | 505 |
| 3.7.1 | Differenzierung der Kosten.....                                  | 505 |
| 3.7.2 | Preisdifferenzierungen .....                                     | 506 |
| 3.7.3 | Berechnungsarten .....                                           | 506 |
| 3.8   | Yield-Management.....                                            | 507 |
| 3.9   | Werbung .....                                                    | 508 |
| 3.10  | Verkaufsförderung .....                                          | 509 |
| 3.11  | Öffentlichkeitsarbeit .....                                      | 510 |
| 3.12  | Gästebindung .....                                               | 510 |

### 4 Marketing in der Gastronomie

|       |                                                     |     |
|-------|-----------------------------------------------------|-----|
| 4.1   | Besonderheiten im Marketing<br>der Gastronomie..... | 512 |
| 4.1.1 | Allgemein.....                                      | 512 |
| 4.1.2 | Wachstumsfaktoren.....                              | 512 |
| 4.1.3 | Kernkompetenzen .....                               | 512 |

### 5 Marketingmaßnahmen durchführen

|       |                    |     |
|-------|--------------------|-----|
| 5.1   | Marketingplan..... | 514 |
| 5.1.1 | Übersicht .....    | 514 |

|                                                      |                                                              |     |                                              |                                                       |     |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----|
| 5.1.2                                                | Leitplan .....                                               | 514 | 2.4.4                                        | Matrixsystem .....                                    | 540 |
| 5.2                                                  | Analysieren, Planen, Umsetzen,<br>Auswerten .....            | 515 | 2.4.5                                        | Vor- und Nachteile von<br>Organisationssystemen ..... | 540 |
| 5.2.1                                                | Analysieren .....                                            | 515 | 2.5                                          | Stellenbeschreibungen .....                           | 541 |
| 5.2.2                                                | Planen .....                                                 | 517 | 2.5.1                                        | Gründe für Stellenbeschreibungen ....                 | 541 |
| 5.2.3                                                | Umsetzen .....                                               | 518 | 2.5.2                                        | Inhalte von Stellenbeschreibungen ...                 | 541 |
| 5.2.4                                                | Auswerten (Kennzahlen) .....                                 | 520 | 2.5.3                                        | Beispiele für Stellenbeschreibungen ...               | 542 |
| 5.3                                                  | Beispiele für Marketingmaßnahmen<br>im Hotel .....           | 521 | <b>3 Die Hausdame</b>                        |                                                       |     |
| 5.4                                                  | Beispiele für Marketingmaßnahmen<br>in der Gastronomie ..... | 522 | 3.1                                          | Ziele und Aufgaben<br>der Stelle .....                | 544 |
| <b>6 Budgetierung</b>                                |                                                              |     | 3.1.1                                        | Einordnung in die<br>Gesamtstruktur .....             | 544 |
| 6.1                                                  | Allgemeines .....                                            | 524 | 3.1.2                                        | Ziele der Stelle .....                                | 544 |
| 6.2                                                  | Budgetplanung .....                                          | 524 | 3.1.2                                        | Aufgaben der Stelle .....                             | 544 |
| <b>7 Marketingkosten und -erfolg</b>                 |                                                              |     | 3.2                                          | Personaleinsatz planen .....                          | 546 |
| 7.1                                                  | Marketingbudget ermitteln .....                              | 526 | 3.2.1                                        | Organisationsmittel .....                             | 546 |
| 7.2                                                  | Marketingerfolg ermitteln .....                              | 527 | 3.2.2                                        | Rechtliche Vorschriften .....                         | 548 |
| <b>Aufgaben .....</b>                                |                                                              | 528 | 3.3                                          | Arbeitsabläufe planen .....                           | 551 |
| <b>3.4 Führungsaufgaben im<br/>Wirtschaftsdienst</b> |                                                              |     | 3.3.1                                        | Ablauforganisation .....                              | 551 |
| <b>1 Arbeitsplatz Housekeeping</b>                   |                                                              |     | 3.3.2                                        | Organisationsmittel .....                             | 551 |
| 1.1                                                  | Überblick über die Abteilung .....                           | 532 | 3.3.3                                        | Einsatz von EDV .....                                 | 552 |
| 1.2                                                  | Die Arbeitsbereiche .....                                    | 532 | 3.4                                          | Qualitätskontrollen durchführen .....                 | 553 |
| <b>2 Organisation der<br/>Hausdamenabteilung</b>     |                                                              |     | 3.4.1                                        | Vertrauen ist gut - Kontrolle<br>ist besser .....     | 553 |
| 2.1                                                  | Aufbau der Abteilung .....                                   | 534 | 3.4.2                                        | Zimmercheck .....                                     | 553 |
| 2.2                                                  | Mitarbeiter im Housekeeping .....                            | 534 | 3.4.3                                        | Reparaturen .....                                     | 553 |
| 2.2.1                                                | Executive Housekeeper .....                                  | 534 | 3.4.4                                        | (Nicht) Öffentliche Bereiche .....                    | 553 |
| 2.2.2                                                | Assistant Housekeeper/<br>Housekeeping Supervisor .....      | 534 | <b>4 Innerbetriebliche<br/>Kommunikation</b> |                                                       |     |
| 2.2.3                                                | Etagenhausdame .....                                         | 535 | 4.1                                          | Kommunikation .....                                   | 554 |
| 2.2.4                                                | Abendhausdame .....                                          | 535 | 4.1.1                                        | Definition .....                                      | 554 |
| 2.2.5                                                | Wäschebeschließerin .....                                    | 535 | 4.1.2                                        | Verbale Kommunikation .....                           | 554 |
| 2.2.5                                                | Garderobiere .....                                           | 535 | 4.1.3                                        | Nonverbale Kommunikation .....                        | 554 |
| 2.2.6                                                | Floristin .....                                              | 535 | 4.2                                          | 4-Seiten-Kommunikationsmodell ....                    | 554 |
| 2.2.7                                                | Zimmermädchen/Roomboy .....                                  | 536 | 4.3                                          | Kommunikation ist komplex .....                       | 555 |
| 2.3.8                                                | Reinigungskräfte .....                                       | 536 | 4.4                                          | Kommunikation als<br>Führungsinstrument .....         | 556 |
| 2.3                                                  | Organisation eines Betriebes .....                           | 536 | 4.4.1                                        | Anforderung an Führungskräfte .....                   | 556 |
| 2.3.1                                                | Aufbau- und Ablauforganisation .....                         | 536 | 4.4.2                                        | Formelle/informelle<br>Kommunikation .....            | 556 |
| 2.3.2                                                | Ziele der Betriebsorganisation .....                         | 537 | 4.4.3                                        | Kommunikationsinstrumente .....                       | 556 |
| 2.3.3                                                | Von den Aufgaben zur Stelle .....                            | 538 | 4.5                                          | Mitarbeitergespräch .....                             | 557 |
| 2.3.4                                                | Organisationsmittel .....                                    | 538 | 4.5.1                                        | Anlässe für Mitarbeitergespräche ....                 | 557 |
| 2.4                                                  | Organigrammsysteme .....                                     | 539 | 4.5.2                                        | Mitarbeitergespräche vorbereiten ....                 | 557 |
| 2.4.1                                                | Einliniensystem .....                                        | 539 | 4.5.3                                        | Mitarbeitergespräche durchführen ...                  | 557 |
| 2.4.2                                                | Mehrliniensystem .....                                       | 539 | <b>5 Mitarbeiterführung</b>                  |                                                       |     |
| 2.4.3                                                | Stabliniensystem .....                                       | 539 | 5.1                                          | Ziele und Bedeutung .....                             | 558 |
|                                                      |                                                              |     | 5.2                                          | Aufgaben von Führungskräften .....                    | 558 |
|                                                      |                                                              |     | 5.3                                          | Führungsstile und -techniken .....                    | 558 |
|                                                      |                                                              |     | 5.3.1                                        | Allgemein .....                                       | 558 |

|          |                                  |     |                                     |                                 |     |
|----------|----------------------------------|-----|-------------------------------------|---------------------------------|-----|
| 5.3.2    | Autoritärer Führungsstil .....   | 559 | 6.2.1                               | Trainings .....                 | 563 |
| 5.3.3    | Kooperativer Führungsstil .....  | 559 | 6.2.2                               | Training into the job .....     | 563 |
| 5.3.4    | Laissez-faire-Führungsstil ..... | 559 | 6.2.3                               | Training on the job .....       | 563 |
| 5.3.5    | Situativer Führungsstil .....    | 559 | 6.2.4                               | Training off/near the job ..... | 563 |
| 5.3.6    | Managementtechniken .....        | 559 |                                     |                                 |     |
| <b>6</b> | <b>Mitarbeitermotivation</b>     |     | <b>Aufgaben</b> .....               |                                 | 564 |
| 6.1      | Mitarbeiter motivieren .....     | 560 | <b>Sachwortverzeichnis</b> .....    |                                 | 566 |
| 6.1.1    | Mitarbeiterzufriedenheit .....   | 560 | <b>Bildquellenverzeichnis</b> ..... |                                 | 573 |
| 6.1.2    | Mitarbeitermotivation .....      | 560 |                                     |                                 |     |
| 6.2      | Weiterbildung im Beruf .....     | 563 |                                     |                                 |     |