

Lernfeld 3.1

Systemorganisation

Betriebsarten in der Hotellerie und ihre Zielgruppen	8
Betriebsarten in der Gastronomie und ihre Charakteristika.....	10
Gastronomie: Konzepte	11
Systemgastronomie und traditionelle Gastronomie.....	12
Systemgastronomie: Quickservice und Full-service	13
Unterschiedlich ausgerichtete Betriebe der Systemgastronomie	14
Merkmale der Systemgastronomie	15
Systemgastronomie: Organisation und Verkaufssysteme	17
Counter- und Online-System.....	19
Franchising	20
Standards und Standardisierung.....	23
Qualitätsmanagement	27
HACCP-Konzept.....	30
Hygieneschulungen.....	34
Hygienemaßnahmen im Betrieb	36
Fallbeispiel: Personalschulung: Hygieneschulung HACCP	37
Lagertemperatur von Lebensmitteln	39
Warenannahme	41
Produktpolitik und Marketing	43
Produktpolitik und Marketing: SWOT-Analyse	46
Marketing: Fallbeispiele	47

Lernfeld 3.2

Personalwesen

Grundlagen des Personalmanagements.....	56
Aufgaben des Personalmanagements.....	58
Gesetzliche Grundlagen der Personaleinsatzplanung.....	59
Grundlagen der Personalgewinnung.....	60
Interne und externe Personalbeschaffung	61
Fallbeispiel zum Personalwesen	62
Bewerbung: Anschreiben	66
Bewerbung: Lebenslauf	67
Bewerbungsgespräch	68
Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	69
Führungsstile.....	71
Mitarbeiterbeurteilung	73
Fallbeispiel: Mitarbeiterführung	75
Arbeitsverträge	77
Beendigung von Arbeitsverträgen	80

Lernfeld 3.3

Steuerung und Kontrolle

betrieblicher Leistungserstellung

Gesetzliche Grundlagen und Grundbegriffe der Buchführung	84
Grundbegriffe der Kostenrechnung.....	87
Betriebswirtschaftliche Kennzahlen: Formeln	88
Kalkulation	90

Bilanz	93
Controlling und Benchmarking.....	95
Reporting	97
Warenwirtschaft – Lagerbestandszahlen	98
Personen- und Kapitalgesellschaften.....	102
Betriebsgründung: Handelsregister und Konzession.....	104
Gesetzliche Regelungen in Gastronomie und Hotellerie.....	106

Lernfeldübergreifende Fragen

Fallbeispiel Bankettorganisation: Situation.....	110
Fallbeispiel Bankettorganisation: Personalbriefing	111
Fallbeispiel Bankettorganisation: Raumverteilungsplan	112
Fallbeispiel Bankettorganisation: Ablaufplanung.....	113
Fallbeispiel Bankettorganisation: Personaleinsatzplanung	114
Fallbeispiel Bankettorganisation: Serviceablaufplan	115
Fallbeispiel Bankettorganisation: Function Sheet/Veranstaltungsaushang	116
Kalkulation und Controlling: Preiskalkulation eines Caterings.....	117
Betriebliche Kennzahlen: Wareneinsatz, Umsatzrentabilität, Personalkostenberechnung	122
Planungsrechnung: Umsatz	124
Planungsrechnung: Umsatz/Splitten der Umsätze	126
Planungsrechnung/Betriebliche Kennzahlen: Vertiefung	130
Fallbeispiel: Reklamationsgespräch	132

Prüfungsrelevante Inhalte der Grund- und Fachstufe I: Wiederholung

Servicekunde	136
Besteck	139
Eindecken.....	140
Service am Tisch.....	141
Schnitttechniken	142
Garverfahren	144
Sensorik.....	145
Übungsaufgaben zur Grund- und Fachstufe	147
Fachbegriffe.....	158