



Praxis

Modul C

Rita Richter

# Kreativ Kochen lernen

## Service & Gästebetreuung

2. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL • Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG •  
Düsselberger Straße 23 • 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr. 67005



# Vorwort

Wer kennt sie nicht? Die Servicewüste in der Gastronomie! Das Modul C „Service & Gästebetreuung“ will mit seinen Inhalten einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, diese Wüste zum Blühen zu bringen. Das Modul richtet sich an Schüler/-innen der zweijährigen Berufsfachschule (Hauswirtschaft/Gastronomie), an alle Ausbildungsgänge der Berufe der Hauswirtschaft, aber auch an Schüler/-innen der Grundstufenklassen (Gastronomie) sowie an alle Interessierten.

## Fit in Sachen Gästebetreuung?

Der Gast steht stets im Mittelpunkt, also an erster Stelle. Da die Gäste immer kritischer und anspruchsvoller werden, ist ein professioneller Gästetumgang wichtig. Das Modul C gibt Aufschluss über Gästetypen, die richtige Begrüßung und Verabschiedung von Gästen, das erfolgreiche Führen von gastorientierten Verkaufsgesprächen und nicht zuletzt über das korrekte Erscheinungsbild und Benehmen einer adretten Servicekraft.

## Vertraut in Sachen Ausstattung?

Tisch ist nicht gleich Tisch, Besteck nicht gleich Besteck! Material, Herstellung, Farbe, Größe, Eigenschaften einer Ausstattung und natürlich fachliches Know-how setzen einen Tisch perfekt und stilsicher in Szene (► Kap. 4).

## Sicher im Service?

Von welcher Seite werden Speisen präsentiert und Getränke eingeschenkt? Welche Servicearten und Servicemethoden gibt es und welche Regeln müssen bei einem perfekten Service beachtet werden? Die Konkurrenz schläft nicht, deshalb sollten wichtige Serviceregeln beherrscht werden, um bei den Gästen einen fachkompetenten und bleibenden Eindruck zu hinterlassen. Das Kapitel „Service“ schafft die nötige Fachkompetenz und Sicherheit.

## Fachlich up to date, was Getränke angeht?

Schaumwein, Wein, Spirituosen, Bier, Wässer, Kaffee- und Teespezialitäten, aber auch Mixgetränke liegen im Trend. Doch wo kommen sie her? Wie werden sie hergestellt, zubereitet und fachgerecht serviert? Das Kapitel „Getränke“ verschafft den fachlichen Durchblick.

## Erfolgreich in den Tag?

Ein gutes Frühstück garantiert einen erfolgreichen Start in den Tag. Welche Frühstücksarten werden unterschieden? Welche Frühstücksangebote gibt es in anderen Ländern? Wie werden die einzelnen Kaffeespezialitäten fachgerecht hergestellt? Mehr darüber bietet das Kapitel „Frühstück“.

## Was ist neu?

Das Modul C erscheint in einem neuen, ansprechenden Layout. Es stehen Ihnen für den Unterricht Arbeitsblätter (► **AB**) und Videos (z. B. Serviettenfaltungen, Herstellung von Trink- und Mineralwasser) zur Verfügung. Auf den letzten Seiten finden Sie interessante Projektideen, die einen kompetenzorientierten Unterricht ermöglichen. Die Videos sowie digitale Zusatzmaterialien (**Arbeitsblätter** ► **AB**) stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung. Öffnen Sie [www.europa-lehrmittel.de/ernaehrung-kreativ](http://www.europa-lehrmittel.de/ernaehrung-kreativ) und laden Sie sich das Material herunter. Im „Kurzen Leitfaden durch das Modul C“ erhalten Sie weitere Informationen.

## – Nur der Überzeugte überzeugt! – (Joseph Joubert)

**Begeistern Sie Ihre Gäste, indem Sie sich und andere überzeugen!**

**Verbesserungsvorschläge und Wünsche sind per E-Mail ([Lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:Lektorat@europa-lehrmittel.de)) herzlich willkommen.**

Viel Spaß bei Service & Gästebetreuung wünscht Rita Richter

Waiblingen, Frühjahr 2019

**Autorin:** Rita Richter, Waiblingen

**Verlagslektorat:** Anke Horst, Haan

2. Auflage 2019

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-6767-8

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2019 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
<https://www.europa-lehrmittel.de>

**Layout, Satz und Umschlaggestaltung:** zweiband.media, Berlin

**Druck:** mediaprint solutions GmbH, 33100 Paderborn



|                      |   |            |
|----------------------|---|------------|
|                      | <b>1 Kurzer Leitfaden durch das Modul C</b>                                       | <b>C5</b>  |
|                      | <b>2 Ausbildung im Gastgewerbe</b>  | <b>C6</b>  |
|                      | 2.1 Ausbildungsordnung  | C6         |
|                      | 2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes  | C6         |
|                      | 2.3 Berufsprofile   | C7         |
|                      | <b>3 Servicekräfte</b>  | <b>C10</b> |
|                      | 3.1 Erscheinungsbild/persönliche Hygiene  | C10        |
|                      | 3.2 Umgangsformen   | C11        |
|                      | 3.3 Ausrüstung einer Servicekraft   | C12        |
|                      | 3.4 Unfallschutz  | C13        |
|                      | <b>4 Rund um den Tisch</b>  | <b>C14</b> |
|                      | 4.1 Tische & Stühle   | C14        |
|                      | 4.2 Tafelformen   | C17        |
|                      | 4.3 Tischwäsche   | C18        |
|                      | 4.3.1 Tischwäsche (allgemein)   | C18        |
|                      | 4.3.2 Tischwäsche (Servicekraft)  | C21        |
|                      | 4.3.3 Materialkunde Tischwäsche   | C22        |
|                      | 4.3.4 Pflege und Aufbewahrung von Tischwäsche                                     | C22        |
|                      | 4.4 Geschirr/Essgeschirr  | C23        |
|                      | 4.4.1 Material und Eigenschaften von Essgeschirr                                  | C23        |
|                      | 4.4.2 Grundausstattung Tafelservice   | C26        |
|                      | 4.4.3 Grundausstattung Tee- oder Kaffeeservice                                    | C27        |
|                      | 4.4.4 Sonderausstattungen   | C27        |
|                      | 4.4.5 Reinigung von Essgeschirr   | C27        |
|                      | 4.5 Besteck   | C28        |
|                      | 4.5.1 Material und Arten  | C29        |
|                      | 4.5.2 Grundbesteck  | C30        |
|                      | 4.5.3 Vorlegebesteck (= Serviergeräte)  | C31        |
|                      | 4.5.4 Spezial- und Hilfsbesteck   | C31        |
|                      | 4.5.5 Reinigung von Besteck   | C32        |
|                      | 4.6 Gläser  | C33        |
|                      | 4.6.1 Glasqualität  | C33        |
|                      | 4.6.2 Formen und Arten von Gläsern  | C34        |
|                      | 4.6.3 Reinigung von Gläsern   | C35        |
|                      | 4.7 Tisch- und Tafeldekorationen  | C36        |
|                      | 4.7.1 Blumenschmuck   | C36        |
|                      | 4.7.2 Dekorative Accessoires  | C36        |
|                      | 4.7.3 Platz- und Menükarten   | C36        |
|                      | 4.7.4 Allgemeines zu Menükarten   | C37        |
|                      | 4.7.5 Servietten dekorativ falten   | C40        |
|                      | <b>Lernvideos</b>   |            |
| <b>5 Der Service</b> |   | <b>C41</b> |
|                      | 5.1 Vorbereitungsarbeiten im Service  | C41        |
|                      | 5.2 Herrichten von Tischen und Tafeln   | C42        |
|                      | 5.3 Eindecken Schritt für Schritt   | C44        |
|                      | 5.4 Gedeckarten   | C46        |
|                      | 5.5 Servicearten und Servicemethoden  | C47        |
|                      | 5.5.1 Servicearten  | C47        |
|                      | 5.5.2 Servicemethoden   | C48        |
|                      | 5.6 Wichtige Regeln beim Service  | C49        |
|                      | 5.6.1 Checkliste – Allgemeine Serviceregeln                                       | C49        |
|                      | 5.6.2 Wichtige Regeln beim Tellerservice  | C49        |
|                      | 5.6.3 Wichtige Regeln beim Präsentieren und Vorlegen von Speisen (Plattenservice) | C51        |
|                      | 5.6.4 Allgemeine Regeln beim Einschenken und Einsetzen von Getränken              | C52        |
|                      | 5.6.5 Überblick: Präsentieren und Einsetzen von Speisen/ Getränken                | C52        |



## INHALTSVERZEICHNIS – MODUL C



### 6 Getränke

|       |  |      |
|-------|--|------|
| 6.1   | Aperitif   | C 53 |
| 6.2   | Wein   | C 53 |
| 6.2.1 | Anbaugebiete                                       | C 57 |
| 6.2.2 | Rebsorten  | C 57 |
| 6.2.3 | Weinbereitung (Rotwein/Weißwein), ► AB             | C 58 |
| 6.2.4 | Weinlagerung                                       | C 59 |
| 6.2.5 | Güteklassen von Wein                               | C 62 |
| 6.2.6 | Geschmacksangaben von Wein                         | C 63 |
| 6.2.7 | Das Weinetikett, ► AB                              | C 64 |
| 6.2.8 | Präsentieren und Einschenken von Wein              | C 65 |
| 6.3   | Bier   | C 65 |
| 6.3.1 | Vom Rohstoff zum Bier, ► AB                        | C 66 |
| 6.3.2 | Beispiele für Biergattungen, Bierarten, Biersorten | C 68 |
| 6.3.3 | Die wichtigsten Biersorten auf einen Blick         | C 68 |
| 6.3.4 | Ausschank von Bier am Zapfhahn                     | C 69 |
| 6.4   | Wasser   | C 69 |
| 6.4.1 | Überblick bestimmter Wasserarten                   | C 69 |
| 6.4.2 | Trinkwasser  | C 70 |
| 6.4.3 | Natürliches Mineralwasser                          | C 71 |
| 6.4.4 | Das Etikett  | C 71 |
| 6.5   | Digestifs  | C 72 |



### 7 Frühstück

|       |   |      |
|-------|---|------|
| 7.1   | Frühstücksarten                                 | C 74 |
| 7.2   | Frühstücksservice                               | C 74 |
| 7.3   | Frühstücksgedecke (Tisch/Etage)                 | C 75 |
| 7.4   | Frühstücksbuffett und Brunch, ► AB              | C 76 |
| 7.5   | Kaffee und Kaffeespezialitäten                  | C 78 |
| 7.5.1 | Vom Kaffeestrauch bis zum Mahlprozess           | C 79 |
| 7.5.2 | Kaffee mit besonderer Behandlung                | C 80 |
| 7.5.3 | Zubereitung von Kaffee                          | C 80 |
| 7.5.4 | Zehn Tipps für die Herstellung von gutem Kaffee | C 81 |
| 7.5.5 | Kaffeespezialitäten, ► AB                       | C 81 |
| 7.6   | Tee   | C 83 |
| 7.6.1 | Teeproduktion                                   | C 83 |
| 7.6.2 | Teesorten und Inhaltsstoffe                     | C 85 |
| 7.6.3 | Ziehdauer von Tee                               | C 86 |
| 7.6.4 | Angebotsformen für das Teetrinken               | C 86 |



### 8 Der richtige Umgang mit dem Gast

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 8.1 | Der richtige Umgang mit verschiedenen Gästetypen, ► AB | C 87 |
| 8.2 | Verkaufsgespräche richtig führen                       | C 87 |
| 8.3 | Gästegruppen zufriedenstellen                          | C 89 |



### Projektaufgaben zu den ausgewiesenen Kapiteln, ► AB

|  |  |      |
|--|--|------|
|  |  | C 92 |
|--|--|------|



### Anhang

|   |      |
|---|------|
| Sachwortverzeichnis   | C 94 |
| Bildquellenverzeichnis/Übersicht und Quellenangaben zu den Videos | C U3 |



# 1 Kurzer Leitfaden durch das Modul C

Der kurze Leitfaden hilft Ihnen bei der Handhabung des Moduls, da Sie auf einen Blick die wichtigsten Informationen erhalten. Nehmen Sie sich einige Minuten Zeit und lesen Sie den Leitfaden aufmerksam durch, damit Sie sich schneller auf den folgenden Seiten zurechtfinden.

## Merke



Durch rot leuchtende Merksätze werden wichtige Inhalte auf prägnante Art und Weise festgehalten. Die Inhalte sollten für eine Lernzielkontrolle wiederholt werden.

## Aha



Erklärt wichtige Fachbegriffe kurz und bündig bzw. gibt Einblicke in geschichtliche Hintergründe.

## Aufgaben



Die Aufgabenboxen sind durch ein Fragezeichen gekennzeichnet. So können Lerninhalte erarbeitet, vertieft und gefestigt werden. Die Aufgaben bieten die Möglichkeit des vernetzten Denkens, damit komplexe Zusammenhänge erfasst und auf andere Themenfelder übertragen werden können.

## Lernsituation



Sie basiert auf einer berufsbezogenen bzw. alltagsrelevanten Aufgabenstellung, die in der Kleingruppe (3–4 Personen) bearbeitet werden kann. Die Arbeitszeiten werden mit der Lehrkraft festgelegt und die Ergebnisse im Plenum vorgestellt.

### CHECKLISTEN

- Im Modul C finden Sie hilfreiche Checklisten, z. B. über Arbeitsabläufe, Meetings und Erste-Hilfe-Maßnahmen.

### Lernhilfe!

Die Lernhilfebox bietet Ihnen zusätzliche Anregungen, Ideen und Vorschläge.



## Das digitale Plus: Arbeitsblätter, Videos

Es stehen Ihnen Arbeitsblätter zur Verfügung, die im Inhaltsverzeichnis (► **AB**), am Rand der jeweiligen Kapitel sowie im Downloadbereich mit dem „DIGITAL+“ Zeichen ausgewiesen sind.

Laden Sie sich das jeweilige Zusatzmaterial unter [www.europa-lehrmittel.de/ernaehrung-creativ](http://www.europa-lehrmittel.de/ernaehrung-creativ) herunter. Drucken Sie es aus bzw. bearbeiten Sie es direkt im PDF. Dort finden Sie auch Shortlinks zu Kurzfilmen, Trailern und Clips. Die Shortlinks leiten Sie mit einem Klick direkt zu den Lernvideos und Trailern.

Für die Nutzer/-innen der digitalen Version: Ein Klick auf den Shortlink bzw. auf ein Arbeitsblatt (► **AB**) genügt und das Arbeitsblatt bzw. Video erscheint.

► <https://goo.gl/wxYiVg>



### Projekte

Auf den Seiten **C 92–93** des Moduls finden Sie Projekte, die in einer Projektgruppe bearbeitet werden können. Digitale Arbeitsblätter, die den Projektverlauf strukturieren, können Sie kostenlos unter der genannten Internet-Adresse downloaden. Weiterführendes Material finden Sie im Ernährungslehrbuch „Kreativ Ernährung entdecken“.



# 2 Ausbildung im Gastgewerbe

Das Gastgewerbe zählt zu den abwechslungsreichsten Branchen, die es auf dem Arbeitsmarkt gibt, da es derzeit **sechs** attraktive und zukunftsorientierte Ausbildungsberufe anbietet. Gerade für junge, dynamische, teamfähige und einsatzbereite Menschen bietet die Gastronomie beste berufliche Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen.

## 2.1 Ausbildungsordnung

Für die Berufe im Gastgewerbe sind alle Grundlagen der Ausbildung in der **Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe** klar geregelt. Sie gibt Aufschluss über die staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe, die Ausbildungsdauer, die Fortsetzung der Berufsausbildung, die Ausbildungsberufsbilder, die Ausbildungrahmenpläne, den Tätigkeitsbericht, die Zwischen- und Abschlussprüfungen, das Aufheben von Vorschriften und Übergangsregelungen.

### Merke

Eine Fachkraft im Gastgewerbe kann nach Absolvieren der Prüfung die Fachstufe II besuchen und wahlweise den Beruf 2, 3, 4 oder 5 erlernen.

## 2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes

Im Gastgewerbe gibt es sechs staatlich anerkannte Ausbildungsberufe mit einer Ausbildungsdauer von zwei bzw. drei Jahren. Die kürzeste Ausbildung ist die zur Fachkraft im Gastgewerbe. Sie dauert zwei Jahre, während die Ausbildung zur/zum Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie, zur/zum Hotelfachfrau/Hotelfachmann, zur/zum Restaurantfachfrau/-mann, zur/zum Hotelkauffrau/Hotelkaufmann und zur/zum Köchin/Koch in drei Ausbildungsjahren absolviert werden muss. Eine Fachkraft im Gastgewerbe kann sich durch ein drittes Ausbildungsjahr wahlweise zur/zum Hotelfachfrau/-mann, Restaurantfachfrau/-mann oder Hotelkauffrau/-mann oder zur/zum Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie weiterqualifizieren. Die Inhalte der Grundstufe sind für alle Berufe gleich.

| 1. Fachkraft im Gastgewerbe  | 2. Fachfrau/-mann für Systemgastronomie   | 3. Hotelfachfrau/-mann  | 4. Restaurantfachfrau/-mann   | 5. Hotelkauffrau/-mann   | 6. Köchin/Koch  |
|--|---|---|---|--|---|
| <br>Prüfung nach 2 Jahren |  |  |  |  |  |

### Grundstufe (1. Ausbildungsjahr): alle Berufe haben die gleiche Grundausbildung

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Inhalte z. B.</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Qualitätssicherung von Lebensmitteln</li><li>Restaurantorganisation, Küchenorganisation</li><li>Rechtsgrundlagen (z. B. Lebensmittelgesetze)</li><li>Fremdsprachen, Fachsprache</li></ul> |
|----------------------|---|

### Fachstufe I (2. Ausbildungsjahr)

|                      |  |   |
|----------------------|--|---|
| <b>Inhalte z. B.</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Beratung und Verkauf im Restaurant</li><li>Grundlagen Marketing</li><li>Warenwirtschaft</li><li>Rechtsgrundlagen</li><li>Fremdsprachen, Fachsprache</li><li>Warenbewirtschaftung</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Speisenauswahl</li><li>Angebotsformen</li><li>À-la-carte-Gerichte</li></ul> |
|----------------------|--|---|

### Fachstufe II (3. Ausbildungsjahr)

|                      |  |  |   |  |
|----------------------|--|--|---|--|
| <b>Inhalte z. B.</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Personalwesen</li><li>Systemorganisation</li><li>Rechnungswesen</li><li>Fremdsprachen</li><li>Arbeiten in der Verkaufsabteilung u. im Empfangsbereich</li><li>Mitarbeiterführung</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Organisation, Beratung und Verkauf im Restaurant</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Personalwirtschaft</li><li>Veranstaltungsorganisation</li><li>Marketing/Verkauf</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>inländische und ausländische Spezialitäten</li><li>Speisefolge</li></ul> |
|----------------------|--|--|---|--|



## 2.3 Berufsprofile

### 1. Fachkraft im Gastgewerbe

#### Ausbildungsvoraussetzungen:

- Hauptschulabschluss
- Teamgeist, Kommunikationsfähigkeit
- Fremdsprachenkenntnisse
- Organisations- und Verkaufstalent
- gepflegtes Erscheinungsbild, gute Umgangsformen

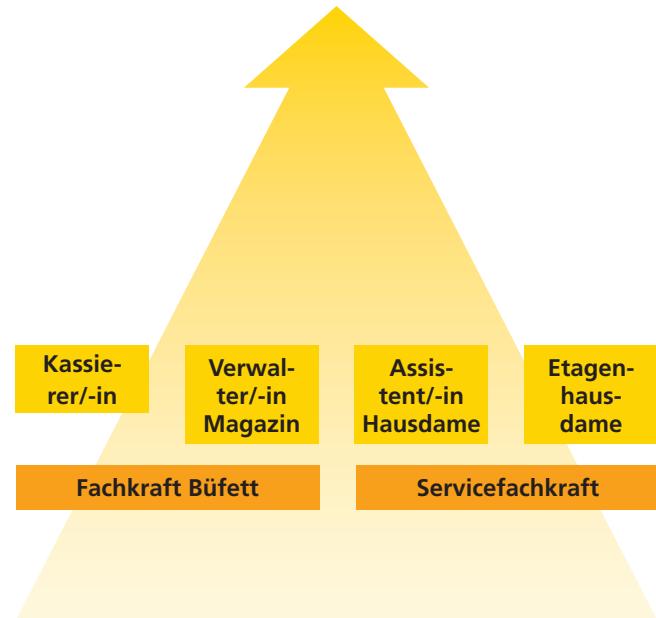


**Ausbildungsdauer:** 2 Jahre

**Ausbildungsinhalte:** siehe 2.2

#### Aufstiegsmöglichkeiten:

- Nach abgeschlossener Prüfung kann die Fachkraft im Gastgewerbe die Fachstufe II besuchen und wahlweise Restaurantfachfrau/-mann, Hotelfachfrau/-mann oder Hotelkauffrau/-mann oder Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie werden.



### 2. Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie

#### Ausbildungsvoraussetzungen:

- Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Fremdsprachenkenntnisse, Verkaufstalent
- gepflegtes Erscheinungsbild, gute Umgangsformen
- betriebswirtschaftliches Geschick, Organisationstalent
- praktische Veranlagung, schnelle Handlungsfähigkeit

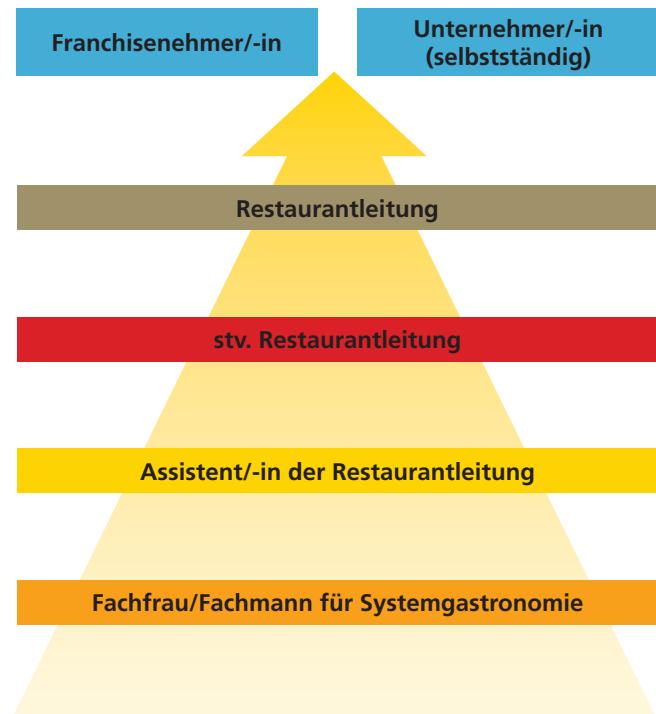


**Ausbildungsdauer:** 3 Jahre

**Ausbildungsinhalte:** siehe 2.2

#### Aufstiegsmöglichkeiten:

- Die Fachfrau bzw. der Fachmann für Systemgastronomie kann über den/die Assistenten/-in bzw. den/die stv. Restaurantleiter/-in dann Restaurantleiter/-in werden. Ein Aufstieg zum/zur Franchisenehmer/-in bzw. zum/zur selbstständigen Unternehmer/-in ist möglich.



## Aufgabe



Berufsbezeichnungen und Ausbildungsinhalte ändern sich. Recherchieren Sie, ob sich die Berufsbezeichnungen der Ausbildungsberufe in der Gastronomie sowie deren Inhalte verändert haben.



### 3. Hotelfachfrau/Hotelfachmann

#### Ausbildungsvoraussetzungen:

- Realschulabschluss/Abitur, selten Hauptschulabschluss
- Team- und Kommunikationsfähigkeit
- gute Fremdsprachenkenntnisse, Redegewandtheit
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Organisationstalent, Geschick im Umgang mit Kunden



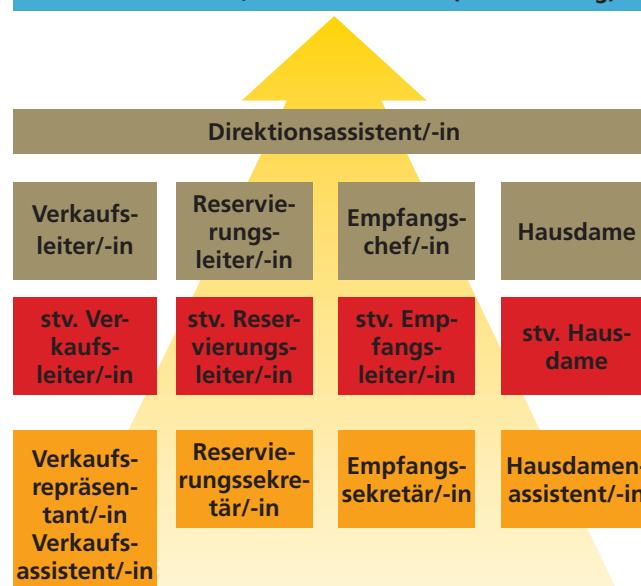
**Ausbildungsdauer:** 3 Jahre

**Ausbildungsinhalte:** siehe 2.2

#### Aufstiegmöglichkeiten:

- Nach der Ausbildung zur Hotelfachfrau bzw. zum Hotelfachmann startet man in der Regel die Karriere als Verkaufsrepräsentant/-in, Reservierungssekretär/-in oder Hausdamenassistent/-in und kann dann über die zweite und dritte Ebene bis zum Direktionsassistenten/zur Direktionsassistentin aufsteigen. Die oberste Ebene ist der/die Hoteldirektor/-in oder der/die Unternehmer/-in.

#### Hoteldirektor/-in, Unternehmer/-in (selbstständig)



## Lernsituation



Finden Sie heraus, welche Fortbildungsdauer und -inhalte hinter folgenden Qualifikationen stecken: Meister/-in bzw. Fachwirt/-in im Gastgewerbe, Sommelier/Sommelière, Barmeister/Barmeisterin. Welche Studienmöglichkeiten gibt es für ausgelernte Fachkräfte der Gastronomie bzw. für Abiturientinnen und Abiturienten in der Hotelbranche?

### 4. Restaurantfachfrau/Restaurantfachmann

#### Ausbildungsvoraussetzungen:

- Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- Team- und Kommunikationsfähigkeit, Kontaktfreudigkeit
- Fremdsprachenkenntnisse, Redegewandtheit
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Organisationstalent
- Geschick im Umgang mit Kunden



**Ausbildungsdauer:** 3 Jahre

**Ausbildungsinhalte:** siehe 2.2

#### Aufstiegmöglichkeiten:

- Nach der Ausbildung zur Restaurantfachfrau/-fachmann startet man in der Regel die Karriere als Commis de rang im Restaurant oder als Commis de bar an der Bar bzw. spezialisiert sich in den Bereichen Bankett oder Food & Beverage (= Essen & Trinken). Der Aufstieg erfolgt über den/die Bankettleiter/-in, den/die F-&B-Manager/-in und den/die Restaurantdirektor/-in bis zum/zur selbstständigen Unternehmer/-in bzw. zum/zur Hoteldirektor/-in oder Betriebsleiter/-in.

#### Hoteldirektor/-in, Unternehmer/-in (selbstständig), Betriebsleiter/-in





## 5. Hotelkauffau/-mann

### Ausbildungsvoraussetzungen:

- guter Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- kaufmännisches Verständnis, kalkulatorische Fähigkeiten
- Team- und Kommunikationsfähigkeit
- gepflegtes Erscheinungsbild, gute Umgangsformen



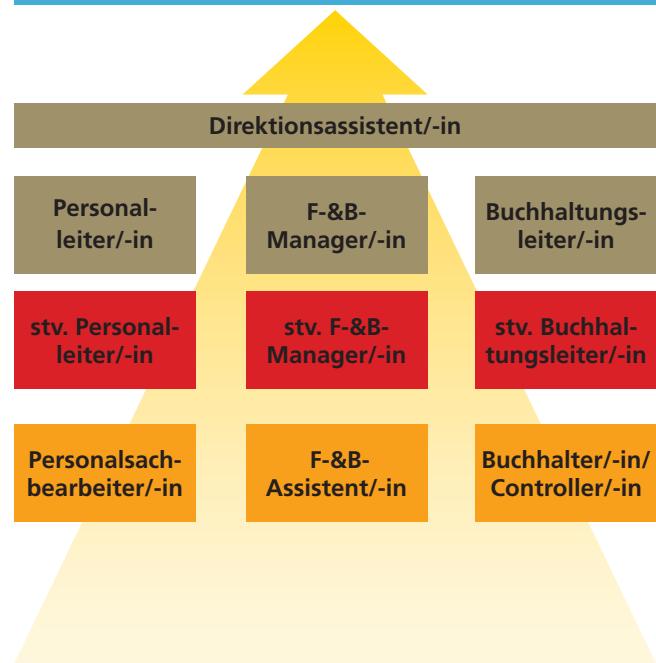
**Ausbildungsdauer:** 3 Jahre

**Ausbildungsinhalte:** siehe 2.2

### Aufstiegsmöglichkeiten:

- Zunächst kann man als Personalsachbearbeiter/-in, als F-&B-Assistent/-in oder Buchhalter/-in bzw. Controller/-in arbeiten, um später als Personalleiter/-in, F-&B-Manager/-in oder Buchhaltungsleiter/-in aufzusteigen. Der Karrieresprung folgt über den/die Direktionsassistenten/-in zum/zur Direktor/-in bzw. Unternehmer/-in.

### Hoteldirektor/-in, Unternehmer/-in (selbstständig)



## 6. Köchin/Koch

### Ausbildungsvoraussetzungen:

- guter Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- Team- und Organisationsgeschick
- körperliche Belastbarkeit, Kreativität
- manuelles Geschick, praktische Veranlagung
- rasche Auffassungsgabe, Geschmackssinn
- kalkulatorische Fähigkeiten



**Ausbildungsdauer:** 3 Jahre

**Ausbildungsinhalte:** siehe 2.2

### Aufstiegsmöglichkeiten:

- Als Jungkoch/-köchin erhält man vertiefende Einblicke in die Küchenbereiche und -abläufe. Danach erfolgt die Spezialisierung zur/zum Postenchef/-in (= Chef de partie). Vertreten wird diese(r) von dem/der Stellvertreter/-in (= Demichef de partie). Anschließend kann der Aufstieg zum/zur stellvertretenden Küchenchef/-in und danach zum/zur Küchenchef/-in erfolgen. Ein Aufstieg zum/zur Küchendirektor/-in bzw. zum/zur selbstständigen Unternehmer/-in ist möglich.

### Küchendirektor/-in, Unternehmer/-in (selbstständig)



## Aufgaben

1 Erläutern Sie, wie sich die Berufe inhaltlich voneinander unterscheiden.

2 Finden Sie heraus, welche gastronomischen Berufe und Berufsbezeichnungen es in Österreich und der Schweiz gibt.





# 3 Servicekräfte

Servicekräfte (► Berufe 1–5 , Kapitel 2.2) im Gastgewerbe tragen durch umfangreiche und sehr gute Beratungs- und Serviceleistungen unmittelbar zum Wohlbefinden der Gäste bei. Wichtige Voraussetzungen sind dabei gute Umgangsformen, eine exzellente Sprachgewandtheit, die Sensibilität in der zwischenmenschlichen Kommunikation und das nötige Gespür für die Bedürfnisse und Wünsche der Gäste. Eine gute Fachkompetenz und ein adrettes Erscheinungsbild gehören zum Selbstverständnis einer Servicekraft.

## 3.1 Erscheinungsbild/persönliche Hygiene

Die Servicekräfte stehen im unmittelbaren Kontakt zum Gast und repräsentieren somit den Betrieb. Ein freundliches, adrettes Erscheinungsbild ist daher unumgänglich. Es kann darüber entscheiden, ob sich ein Gast wohlfühlt und wiederkommt. Ein gepflegtes Erscheinungsbild ist gekennzeichnet durch:



Durch ein gepflegtes Äußeres erlangt die Servicekraft innere Sicherheit und Wohlbefinden. Dies sind die Grundvoraussetzungen für gute Serviceleistungen. Die Berufskleidung wird sehr häufig vom Betrieb vorgeschrieben und gestellt. Hierbei spielen nicht nur Gründe der Arbeitssicherheit und Hygiene, sondern auch die Darstellung der Firmenphilosophie eine wichtige Rolle. **Professionelle Kleidung** stellt eine **ausdrucksstarke Visitenkarte** für den Betrieb dar. Dies bietet verschiedene Vorteile. Die Servicekraft repräsentiert damit den **Stil des Hauses**. Sie spiegelt die „**Persönlichkeit des Unternehmens**“ wider und **identifiziert** sich dadurch **mit dem Betrieb (= Corporate Identity)**. Der Gast weiß sofort, an wen er sich wenden kann. Dies bietet ihm Orientierung und nicht zuletzt Sicherheit.

### Aufgabe



Nehmen Sie zu folgenden Aussagen Stellung:

- a) Keine zweite Chance für den ersten Blick!
- b) Wie man sich kleidet, so wirkt man!
- c) Der Kunde ist König!
- d) Die Kunden, deren Erwartungen wir übertreffen, die kommen wieder.



## 3.2 Umgangsformen

Gute Umgangsformen sollten für Personen, die im Dienstleistungsbereich arbeiten, selbstverständlich sein. Die Servicekraft sollte **souverän**, aber nicht **arrogant** auftreten, **freundlich, unaufdringlich, sprachgewandt, hilfsbereit** und **zuvorkommend** sein. Prinzipiell sollte jeder Gast mit einem freundlichen Lächeln höflich begrüßt werden. Servicekräfte, die ein gutes Gedächtnis haben, sind dabei im Vorteil. Sie können sich die Namen der Gäste schneller einprägen. Den Gästen sollte ein respektvolles Interesse entgegengebracht werden. Sie wollen in ihren Bedürfnissen und Anliegen ernst genommen werden. Soweit möglich, sollten Kundenwünsche und besondere Gewohnheiten von Gästen berücksichtigt werden, dabei spielt Diskretion eine entscheidende Rolle. Geschicklichkeit und Fingerspitzengefühl zeichnen eine gute Servicekraft gerade in schwierigen Situationen besonders aus.

### CHECKLISTE – Umgangsformen

#### Wer grüßt wen?

- Der Rangniedere grüßt den Ranghöheren.
- Der Herr grüßt die Dame.
- Die Servicekraft grüßt den Gast.
- Die Person mit dem geringeren akademischen Grad grüßt die Person mit dem höheren Grad.
- Der Mitarbeiter grüßt den Vorgesetzten.



#### Was ist die korrekte Anrede?

- Herr/Frau Professor (Nachname) oder Dr. (Nachname)



#### Wie stark sollte der Händedruck sein?

- Der Händedruck sollte fest, aber nicht zu fest sein.

#### Wer stellt wen vor bzw. wem wird wer vorgestellt?

- Dem Ranghöheren wird der Rang niedrigere vorgestellt.
- Der älteren Person wird die jüngere Person vorgestellt.
- Dem ausländischen Gast wird der einheimische Gast vorgestellt.

#### Welche Distanz ist die richtige?

- Der Abstand zwischen den Gesprächspartnern sollte **ca. 50 cm** betragen.
- Beim Betreten des Raumes sollte ein Abstand von **ca. 1 m bis 3 m** gewahrt werden.
- Bei einer öffentlichen Rede sollte der Abstand zwischen dem Redner und den Zuhörern **mind. 3 m** betragen.

## Lernsituation



In Ihrem Hotel findet ein Ärztekongress statt. Sie sind der/die Hoteldirektor/-in.

Als Hauptredner/-in sind Dr. Sabine Müller (Alter: 40), Professor Dr. Harald Mustermann (Alter: 55) und Wolfgang Sägert (Alter: 35) eingeplant. Die beiden erstgenannten Personen sind namhafte Herzchirurgen. Wolfgang Sägert vertritt die Pharmaindustrie (Medi GmbH). Alle drei Personen kennen sich nicht.

Sie sind dafür verantwortlich, dass sich alle Beteiligten kennenlernen. Entwickeln Sie unter Berücksichtigung der Ausgangssituation und der Umgangsformen (► Checkliste) ein Rollenspiel.

**Wichtiger Hinweis:** Schüler/-innen, die am Rollenspiel nicht teilnehmen, nehmen die Beobachtungsrolle ein und geben ein fundiertes Feedback ab, ob die Vorstellung korrekt ablief.

**CHECKLISTE** – Umgangsformen für Servicekräfte**Wie begrüßen Sie die Gäste im Restaurant?**

- Die Servicekraft öffnet den Gästen die Tür.
- Die Begrüßung erfolgt freundlich und höflich. Die Gäste sollten, wenn möglich, mit Namen und dem Tagesgruß angesprochen werden.
- Die Servicekraft ist den Gästen beim Ablegen der Garderobe behilflich. Sie werden zum Platz begleitet und platziert.

**Wie verhalten Sie sich während des Services?**

- Die Gäste sollten fachkompetent, aber nicht aufdringlich bei der Speisen- und Getränkeauswahl beraten werden. Individuelle Gästewünsche sollten berücksichtigt werden (► Kapitel 8.2).

**Wie verabschieden Sie die Gäste im Restaurant?**

- Die Gäste immer freundlich verabschieden, dabei sollte man sich für den Restaurantbesuch bedanken.
- Den Gästen bei der Aufnahme der Garderobe behilflich sein. Sie werden zur Tür begleitet, diese wird aufgehalten.

**Wie verhalten Sie sich allgemein?**

- Eine freundliche, höfliche Begrüßung von Gästen und Mitarbeitern gehört zum Standard, gleichermaßen die Worte „Bitte“ und „Danke“.
- Hände gehören nicht in die Hosen- oder Jackentasche. Ein aufrechter Gang sowie ein sicherer Stand sind normal.
- Kaugummi kauen, essen und trinken sowie rauchen und private Gespräche sind vor den Gästen tabu.

### 3.3 Ausrüstung einer Servicekraft

Jede Servicekraft sollte über folgende persönliche Ausrüstung verfügen:

|  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
|  |                                     |  |
| Kellnermesser/Kellnerbesteck mit Folienschneider, Korkenzieher und Kapselheber | Geldtasche, Notizblock, Schreibzeug | Streichhölzer bzw. Anzünder und Hand-serviette |

Aha



Immer mehr Unternehmen stattet ihre Servicemitarbeiter/-innen mit einem mobilen Kassiersystem oder einem Smartphone mit einer entsprechenden Applikation (App) aus. Die Systeme stehen über Funk in direkter Verbindung mit der Hauptkasse (Bongerät) und der Küche bzw. dem Thekenbereich. So können die Wartezeiten für die Gäste erheblich reduziert werden. Die Rechnung kann für den Gast sehr schnell bereitgestellt werden. Die Bezahlung erfolgt bargeldlos.



## 3.4 Unfallschutz

Der Arbeitgeber ist **gesetzlich verpflichtet**, für die **Sicherheit** und die **Gesundheit** der Arbeitnehmer zu sorgen. Andererseits müssen die Arbeitnehmer den gesetzlichen Unfall- und Gesundheitsschutz auch einhalten. Viele Unfälle passieren im Küchen-, aber auch im Servicebereich. Im Folgenden werden wichtige Gefahrenquellen und entsprechende Verhütungsmaßnahmen aufgeführt.

| Gefahren   | Verhütungsmaßnahmen Arbeitgeber/-in  | Verhütungsmaßnahmen Arbeitnehmer/-in   |
|--|--|--|
| <b>Stolpergefahr</b><br><b>Rutschgefahr</b><br><b>Sturzgefahr</b><br> | <b>Laufwege</b> müssen in einwandfreiem Zustand gehalten werden.<br><b>Treppen</b> sollten trittsicher, rutschfest und gut ausgeleuchtet sein und ein Geländer haben.  | Wasserlachen und Lebensmittelreste auf dem Boden umgehend beseitigen. Arbeitsschuhe tragen. Schränke, Türen etc. ordnungsgemäß schließen, nicht offen stehen lassen.   |
|  | Trittleitern sollten den Sicherheitsbestimmungen entsprechen.  | Trittleitern richtig benutzen, d. h. sicheren Stand und richtige Größe wählen.   |
| <b>Messer</b><br><b>Schneidegeräte</b><br><b>Geräte</b><br><b>(allgemein)</b>  | Das Aufbewahren von Messern im Block oder an der Magnetleiste oder einer Messerbank ist erforderlich.  | Messer sorgfältig und separat reinigen, nicht einfach in das Spülbecken (Spülwasser) legen. Messer nicht zweckentfremden (z. B. als Kapselöffner).   |
|  | Alle Geräte müssen den gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen entsprechen. Die Mitarbeiter müssen vor der Benutzung der Geräte geschult werden. Wenn nötig, Gefahrenschilder und wichtige Betriebsanleitungen aushängen.   | Richtige Benutzung der Geräte inkl. Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen, d. h., die Teilnahme an Geräteschulungen ist wichtig. Betriebsanleitungen sollten vor der Erstbenutzung sorgfältig durchgelesen werden.          |
|  | Defekte Geräte sofort aus dem Verkehr ziehen.  | Defekte Geräte melden, nicht mehr benutzen.  |
| <b>Verbrennungen</b><br><b>Verbrühungen</b>  | Mitarbeitererschulung durchführen, was den Umgang mit heißen Gegenständen und Geräten betrifft.  | Nicht heißes, sondern abgekühltes Fett/Öl transportieren. Geräte/Maschinen vorschriftsgemäß bedienen.  |
| <b>Gefahrenstoffe</b>  | Gefahrenstoffe beurteilen und Mitarbeitern den sachgerechten Umgang zeigen.  | Bei gefährlichen Gefahrenstoffen (z. B. ätzende Reiniger) grundsätzlich Schutzkleidung tragen und vorschriftsgemäß anwenden.   |
| <b>Druckgas in Getränkeanlagen</b><br><br><b>leicht entzündbare Brennstoffe</b>  | Mitarbeiter müssen auf die Gefahr von Druckgas in Getränkeanlagen deutlich hingewiesen werden. Räume, in denen Druckgasanlagen sind, gut belüften, evtl. ein Gasüberwachungssystem installieren. Räume dürfen nicht allgemein zugänglich sein. Warnschilder aufhängen, nur das Mindestmaß an Druckflaschen lagern. Rohrleitungen, Schläuche etc. in regelmäßigen Abständen vom Fachmann prüfen lassen. | Spezielle Mitarbeiter sollten darin geschult werden, die Vorrichtung der Getränkeanlage entsprechend den Herstellerhinweisen zu bedienen. Warnschilder dürfen nicht ignoriert werden.  |
| <b>Feuer</b><br>  | Elektrische Geräte regelmäßig prüfen. Feuerleiter, Rauchmelder vorschriftsgemäß anbringen. Feuerlöscher sachgemäß anbringen. Notausgänge kennzeichnen und freihalten. Raucherzonen einrichten.   | Mitarbeitererschulung (Brandschutztraining). Die elektrischen Geräte nicht überhitzen, sondern fachgerecht bedienen. Ausgewiesene Raucherbereiche nutzen. In Räumen mit Gas und brennbarer Flüssigkeit herrscht Rauchverbot. |

### CHECKLISTE – vor dem Ernstfall

- Kenne ich die Flucht- und sonstigen Verkehrswege?
- Kenne ich die Notrufnummern für den Ernstfall?
- Weiß ich, wo der Erste-Hilfe-Koffer ist?
- Kann ich Erste Hilfe leisten?
- Weiß ich, wo die Löschdecke und die Löschgeräte sind, und kann ich sie bedienen?
- Weiß ich, was ich im Fall eines Unfalls oder Brandfalls der Reihe nach machen sollte?



Wichtige Notrufnummern

Feuerwehr

Rettungsdienst

**112**



Polizei

**110**



Giftnotzentrale

**0761 19240**



# 4 Rund um den Tisch

Das Kapitel rund um den Tisch gibt Aufschluss über Tische und Stühle, Tafelformen, Tisch- und Tafelwäsche, Tafelgeschirr sowie diverse Besteck- und Gläserarten.

## 4.1 Tische & Stühle

Tische und Stühle sind im Gastgewerbe in unterschiedlichen **Größen, Formen, Farben** und **Materialien** erhältlich. Da das Mobiliar stark beansprucht wird, bietet es sich an, dass beim Kauf prinzipiell folgende Punkte beachtet werden: Stühle und Tische sollten ...

- auf den **Stil des Hauses** und den **Gätekreis** abgestimmt sein und zum **Ambiente** bzw. zum **Gesamtkonzept** passen.
- **leicht zu reinigen** und zu **pflegen** sein.
- eine **hohe Standfestigkeit, Stabilität** und einen **guten Sitzkomfort** bieten, deshalb sollte das Geprüfte-Sicherheit-Zeichen (GS-Zeichen) nicht fehlen.
- einfach zu **transportieren, platzsparend** zu lagern und **flexibel einsetzbar** sein.

Häufig gewähren die Händler beim Kauf eine Garantie. Je nach Qualität des Mobiliars, der Firmenphilosophie und Expansion eines Unternehmens, sollte auf eine Nachkaufgarantie Wert gelegt werden.

### Tische

Im Gastgewerbe werden Tische allermeist zum Einnehmen oder Abstellen von Speisen und Getränken oder als Arbeitstische, z. B. bei Konferenzen oder im Küchen-/Servicebereich, verwendet. Je nach Verwendungszweck gibt es Restauranttische/Esstische, Beistelltische (Guéridons), Servicetische, Bantett-, Seminar- bzw. Konferenztische und Stehtische.

### Restauranttische/Esstische

Gewöhnlich werden in der Gastronomie **runde, rechteckige** oder **quadratische** Esstischformen verwendet. Ovale Tischformen sind eher selten. Beim Kauf eines normalen Esstisches sollte zusätzlich zu den oben genannten Punkten darauf geachtet werden, dass der Gast die nötige **Bewegungs- und Beinfreiheit** hat. Um bequem sitzen zu können, sollte die **Tischhöhe ungefähr 74 cm bis 76 cm** betragen. Abgeschrägte Tischkanten vermindern das Verletzungsrisiko. Da Esstische stark beansprucht werden, sollte bei der Materialwahl der Tischplatten darauf geachtet werden, dass sie **hitzeunempfindlich, flüssigkeitsabweisend, stoß- und kratzfest** sind. Esstische für den Außenbereich (= Outdoor-Tische) sollten zusätzlich **wetterfest** (keine Verrottung und Splitterbildung, wasserresistent, form- und lichtbeständig) sein.

### Gängige Tischmaße der Restauranttische

## Aufgaben



- 1 Wie viele Restauranttische/Esstische gibt es in Ihrem Betrieb?
- 2 Aus welchen Materialien bestehen die Tische in Ihrem Betrieb?
- 3 Halten die Materialien der Tische den Materialanforderungen stand?
- 4 Messen und notieren Sie sich die Tischmaße inkl. der Höhe.

| rund Ø | quadratisch | rechteckig |               |
|--------|-------------|------------|---------------|
|        |             | Breite     | Tiefe         |
| 70 cm  | 70 cm       | 120 cm     | 70 oder 80 cm |
| 80 cm  | 80 cm       | 160 cm     | 80 cm         |
| 90 cm  | 90 cm       | 140 cm     | 90 cm         |
| 100 cm | 100 cm      | 180 cm     | 90 cm         |



## Beistelltische (= Guéridons)

Im Restaurantbereich wird ein **Beistelltisch** auch als **Guéridon (frz.)** bezeichnet. Dies ist ein kleiner Tisch, der an den Restauranttisch gestellt wird und die gleiche Höhe hat. Benötigt wird der Tisch für Arbeiten, die vor den Gästen stattfinden z. B.:

- das Öffnen und Abstellen von Schaumweinflaschen und Weinflaschen (inkl. Kühlbehältnisse)
- das Tranchieren von z. B. Fisch, Fleisch, Geflügel
- das Flambieren am Tisch oder der Nachservice (supplément), also das Nachreichen von z. B. Beilagen
- das Durchführen eines Service (= servieren vom Guéridon)

## Servicetische

Dies sind meist **rollbare Arbeitstische**, die im Wesentlichen die langen Laufwege des Servicepersonals vermindern und die Servicearbeiten erleichtern. In der Regel ist ein Servicetisch mit Besteckteilen, sauberer Tischwäsche (Mundservietten, Mitteldecken, Handservietten) und Kleinteilen (Menagen, Rechauds etc.) ausgestattet.

## Bankett-, Seminar- bzw. Konferenztische

Bei großen Veranstaltungen (z. B. Hochzeiten, Firmenfeiern) oder Seminaren bzw. Konferenzen werden Bankett- und/oder Seminar- bzw. Konferenztische benötigt. Sie sollten **leicht zu klappen**, **zu transportieren** und **platzsparend zu lagern** sein, da sie je nach Veranstaltung ständig auf- und abgebaut werden müssen. Die Tische müssen **standfest** sein. Unebenheiten können durch **höhenverstellbare Bodengleiter** an den Tischbeinen problemlos ausgeglichen werden.



Konferenztische

## Gängige Tischmaße für Seminar-/Konferenztische

| rechteckig     |       |              | trapezartig |       |              |
|----------------|-------|--------------|-------------|-------|--------------|
| Breite         | Tiefe | Höhe         | Breite      | Tiefe | Höhe         |
| 120 bis 180 cm | 60 cm | 72 bis 75 cm | 160 cm      | 80 cm | 73 bis 75 cm |
| 140 bis 180 cm | 70 cm | 72 bis 75 cm | 120 cm      | 80 cm | 73 bis 75 cm |
| 140 bis 180 cm | 80 cm | 72 bis 75 cm |             |       |              |

## Merke

Durch die Kombination von rechteckigen mit halbrunden oder trapezförmigen Tischelementen können je nach Teilnehmerzahl verschiedene Konferenztischformen gestellt werden.

## Gängige Tischmaße für Banketttische

| rund Ø        | rechteckig     |              |              |
|---------------|----------------|--------------|--------------|
|               | Breite         | Tiefe        | Höhe         |
| 90 bis 185 cm | 120 bis 180 cm | 60 bis 80 cm | 74 bis 75 cm |



## Stehtische

Stehtische werden gezielt bei **Veranstaltungen, Events** und im **Take-away-Bereich** eingesetzt, damit Menschen eine kurze Zeit im Stehen angenehm verweilen können. Sie können als **Abstellfläche** für kleine Speisen und Getränke (z. B. bei einem Empfang), als **Kommunikationsplattform** (z. B. bei Messeständen, Talkrunden), aber auch als **trendige Werbemittel** (z. B. beleuchtete Stehtische mit Werbung) gezielt genutzt und eingesetzt werden.



Durch die große **Form- und Materialvielfalt** (z. B. Marmor, Stein, Aluminium, Kunststoff) stellen Stehtischgestelle und -platten einen wahren Blickfang dar. Stehtische kommen im Innen- und Außenbereich zum Einsatz. Gewöhnliche Stehtische können durch **Tischhussen (= Tischüberzüge)** in **festliche**, aber auch **moderne** Stehtische verwandelt werden (► Stretchhusse mit oder ohne LED-Beleuchtung). Hin und wieder werden Stehtische anlassbezogen dekoriert. Die Dekoration sollte aus Platzgründen **mittig, nicht zu hoch, standfest und dezent platziert** werden.



### Stehtische sind ...

- meist höhenverstellbar, klapp- **oder** zerlegbar,
- mit **oder** ohne Schirmhalter und Fußring,
- mit **oder** ohne abgeschrägte Tischkanten,
- als Heiztisch,
- in diversen Materialien und Größen (s.u.) im Handel erhältlich.

### Gängige Maße für Stehtische

| rund Ø   | quadratisch     | Höhe verstellbar   | Höhe fix       |
|----------|-----------------|--------------------|----------------|
| 60/70 cm | 60cm/70cm/80 cm | 60 bis 110 cm oder | 108 bis 112 cm |
| 80/85 cm |                 | 74 bis 110 cm      |                |

## Aufgabe



Dekorieren Sie Stehtische zu folgenden Events: Casino-Party, Black- & White-Party, Hawaii-Party, Wall-Street-Party, Halloween-Party, Las-Vegas-Party, Summer-Night-Party, Bad-Taste-Party, Asia-Night, Reggae-Party.

### Stühle

Stühle sind wie Tische in diversen **Materialien, Farbvariationen** und **Designs** zu erhalten, wodurch sich vielfältige Gestaltungsfreiraume ergeben. Prinzipiell sollten sie zum **gesamten Ambiente passen** und den **Stil des Hauses** widerspiegeln. Stühle werden sehr **stark beansprucht**, dies setzt eine **hohe Qualität** voraus. Stühle sollten nicht nur formschön, sondern auch **pflegeleicht, stapelbar, kippssicher** und **vielseitig einsetzbar** sein. Sie sollten eine **hohe Funktionalität** (z. B. flexible Rückenlehnen bei Konferenzstühlen) und einen **hohen Sitzkomfort** bieten. Dies lässt sich durch mehrfaches Probesitzen herausfinden. Die Sitzhöhe eines Stuhls beträgt **45 bis 48 cm**. Eine gute Bodenhaftung wird durch Bodengleiter an den Stuhlbeinen erzielt. Sie verhindern das Rutschen und schützen beim Stapeln der Stühle die Stuhloberflächen. Die Ansprüche an Outdoor-Stühle und -Tische sind identisch.

## Merke

Die Lehnenhöhe und Sitzflächenmaße von Stühlen sind sehr verschieden. Die Sitzhöhe sollte zwischen 45 bis 48 cm liegen. Die richtige Sitzhöhe ist gegeben, wenn die Beine in Sitzposition im 90-Grad-Winkel auf dem Boden stehen.



© GO IN GmbH

Outdoor-Stuhl



© GO IN GmbH

Restaurantstuhl



© GO IN GmbH

Café-/ Barbereichstuhl



© GO IN GmbH

Konferenzstuhl



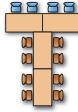
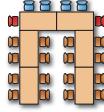
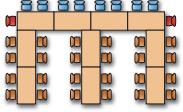
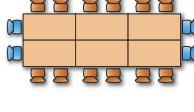
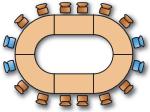
## 4.2 Tafelformen

Durch das **Zusammenstellen von Tischen** können **unterschiedliche Tafelformen** erzielt werden. Grundsätzlich sollte beim Ausrichten der Tische darauf geachtet werden, dass **alle Personen** einen **attraktiven Sitzplatz** haben. Damit ein Gast den nötigen Bewegungsfreiraum hat, sollte **pro Sitzplatz** eine **Breite von 70 bis 80 cm** einkalkuliert werden. Zur Tischmitte hin werden **ca. 35 bis 40 cm** Platz benötigt. Die Wahl der Tafelform ist von diversen Kriterien abhängig, die unbedingt beachtet werden sollten. Diese sind:

- Art der Veranstaltung (z. B. Bankett, Tagung, Ball) und Anzahl der Personen
- Wünsche der Gäste oder Veranstaltungs- und Serviceart (z. B. À-la-carte-Service)
- Raumgröße und Raumgestaltung (z. B. Fenster, Türen, Büfett, Projektionsfläche, Bühne)
- Art und Größe der Tische und Einhaltung von Lauf- und Fluchtwegen

Für ein Verkaufsgespräch ist es vorteilhaft, wenn dem Kunden Raumbeispiele mit passenden Tischausrichtungen (= Tafelformen) gezeigt werden können (z. B. in digitaler Form mittels eines Tablets).

### Tafelformen für kleine Veranstaltungen

| Tafelformen  | Ausrichtung der Räume                      | Anlass                                | Personenzahl je nach Tischgröße | Bemerkungen  |
|--|--|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| <b>T-Form</b><br>            | rechteckig <b>oder</b> quadratisch         | Festlichkeiten                        | <b>16 bis 30</b>                | Kommunikation ist nicht an allen Plätzen optimal, der Gastgeber/Ehrengast hat einen guten Überblick.                             |
| <b>U-Form</b><br>           | quadratisch (optimal) rechteckig (möglich) | Tagungen, Konferenzen, Festlichkeiten | <b>20 bis 60</b>                | Tagungen: Bessere Kommunikation, wenn auf die Bestuhlung (innen) verzichtet wird, Gastgeber/Ehrengast hat einen guten Überblick. |
| <b>E-Form</b><br>           | quadratisch                                | Tagungen, Festlichkeiten              | <b>40 bis 60</b>                | Es muss darauf geachtet werden, dass genügend Platz zum Aufstehen zwischen den Tischreihen vorhanden ist.                        |
| <b>Lange Reihe</b><br>      | rechteckig für lange Räume                 | kleine Gesellschaften                 | <b>8 bis 20</b>                 | Es ist eine gute Kommunikation möglich, für Dekorationen ist nicht viel Platz vorhanden.   |
| <b>Blockform (groß)</b><br> | rechteckig <b>oder</b> quadratisch         | kleine Gesellschaften                 | <b>30 bis 40</b>                | Kommunikation nur mit dem rechten und linken Nachbarn möglich. Für Dekorationen ist in der Tischmitte genügend Platz vorhanden.  |
| <b>O-Form</b><br>           | rechteckig <b>oder</b> quadratisch         | Tagungen, Beratungen                  | <b>16 bis 20</b>                | Es ist eine gute Kommunikation möglich, da sich alle sehr gut sehen können.  |

■ = Reserveplatz; ■ = Ehrengäste, Redner o. Ä.



## Tafelformen für große Veranstaltungen

| Tafelformen      |  | Ausrichtung der Räume       | Anlass                       | Personenzahl je nach Tischgröße | Bemerkungen   |
|------------------|--|-----------------------------|------------------------------|---------------------------------|---|
| Blumen-form      |  | rechteckig oder quadratisch | Ball, große Festlichkeiten   | <b>über 60</b>                  | Kommunikation ist am Tisch gut möglich, vorausgesetzt, der Tisch hat keinen zu großen Durchmesser.  |
| Fischgräten-form |  | quadratisch                 | Unterhaltungsveranstaltungen | <b>über 60</b>                  | Kann nicht bei einer Bühnenveranstaltung gestellt werden, da sich ein Teil der Gäste drehen müsste. |
| Sternform        |  | quadratisch                 | Jubiläum von Firmen          | <b>über 60</b>                  | In der Mitte sitzen die Ehrengäste.   |

■ = Reserveplatz; ■ = Ehrengäste etc.

## 4.3 Tischwäsche

Tischwäsche verleiht Tischen ein gepflegtes Aussehen und sollte auf den **Anlass** abgestimmt sein. Der Markt bietet ein umfangreiches Sortiment an Tischwäsche an, z. B. **Tischauflagen, Tischtücher, Tafeltücher, Deckservietten, Tischläufer, Tischsets, Mundservietten, Büfetttücher und -schürzen (= Skirtings)**. Tischwäsche sollte pflegeleicht, farbständig, langlebig, zeitlos elegant und gut konfektioniert sein.

### 4.3.1 Tischwäsche (allgemein)

#### Tischschutz/Tischauflage (= Molton)

Der Tischschutz bzw. die Tischauflage (= Molton) liegt als Polster unmittelbar zwischen Tischplatte und Tischdecke. Eine Tischauflage, auch Molton genannt, gibt es in unterschiedlichen Ausführungen:

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| © Hotelwäsche Müller   | © Hotelwäsche Müller   | © Richter   | © Hotelwäsche Müller   |
| Tischauflage aus Frottierstoff (mit eingenähtem, verstellbarem Randgummizug), waschbar | Tischauflage aus Frottierstoff (mit eingenähtem Gummi-zug), waschbar | Meter- oder Konfektionsware, beidseitig aufgeraut, 100 % Baumwolle, i. d. R. waschbar | Unterseite aus rutschhemmendem Schaumstoff (weiß), Oberseite aus Gewebeschicht (z. B. Polyester), Waschhinweis beachten! |



Eine Tischauflage bietet folgende **Vorteile**:

- schützt die Tischplatte vor Kratzern und Flecken,
- verhindert das Rutschen der Tischdecke,
- erleichtert ein faltenfreies Auflegen der Tischdecke,
- schont die Tischdecke an den Ecken und Kanten,
- verringert die Bruchgefahr von Gläsern/Geschirr,
- ermöglicht einen geräuscharmen Service,
- verleiht dem Tisch ein schöneres Aussehen,
- saugt Flüssigkeiten auf und hält Hitze ab.

## Tischdecken/Tafeltücher

Tischdecken sind im Handel in unterschiedlichen **Formen** (rund, oval, quadratisch, rechteckig), **Größen** und **Materialien** erhältlich. Die passende Größe einer Tischdecke kann anhand einer **Faustregel** (► Abb. rechts) berechnet werden. Aufgrund der hohen Beanspruchung sollten Tischdecken **strapazierfähig** und **pflegeleicht** sein und eine **hohe Qualität** aufweisen, damit bei mehrfachem Waschen und Bügeln die Form erhalten bleibt. Beim Kauf von Tischdecken muss auf eine **Einlaufgarantie** geachtet werden.

**Tafeltücher** sind wesentlich länger als Tischdecken. Sie werden beim Eindecken von Festtafeln verwendet. Aufgrund der Länge wird beim Auflegen Zeit gespart, dies sollte jedoch zu **zweit** erfolgen, um eine **korrekte Auflage** zu gewährleisten.

## Brüche

Bei Tischdecken (rechteckig oder quadratisch) entstehen beim Bügelnvorgang durch sachgemäße Faltungen **Längs- und Querfalten (= Brüche)**.

Es gibt folgende Längsbrüche (Brüche der Länge nach):

- **Oberbruch** (Knick nach oben)
- **Mittelbruch** (Knick nach oben)
- **Unterbruch** (Knick nach unten)

## Aufgabe



Berechnen Sie für folgende Tischmaße die richtige Tischdeckengröße: 80 x 160 cm, 90 x 180 cm, 100 cm x 200 cm, Ø 90 cm, 90 cm (quadratisch).

## Deckservietten (= Mitteldecken)

**Deckservietten**, auch **Mitteldecken** oder **Decker** genannt, werden in der französischen Fachsprache als **napperon** bezeichnet. Sie sind **quadratisch** und liegen **diagonal** oder **parallel** zur Tischkante in der Tischmitte. Sie können auf die Tischdecke oder bei einer schönen Tischplatte solo aufgelegt werden.

Das Auflegen von Deckservietten bietet diverse **Vorteile**:

- Sie verleihen dem Tisch ein schönes Aussehen (effektvolle Kontraste zur Tischdecke, aber auch Ton-in-Ton-Kombinationen sind möglich).
- Kleine Flecken auf der Tischdecke können im Bedarfsfall gewechselt werden (= Reinigungskosten geringer als bei Tischdecken).
- Nähte und Überlappungen können überdeckt werden.
- Ein schnelles Auswechseln im Vergleich zur Tischdecke ist möglich.

## Merke



### Berechnung der Tischdeckengröße:

Länge x Breite in cm bzw. Durchmesser + 20 bis 30 cm Überhang pro Seite

### Maximale Tischdeckengröße:

1 bis 2 cm von der Stuhlkante entfernt

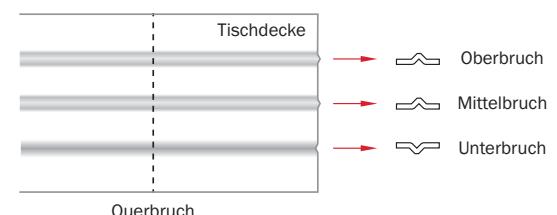
### Faustregel für die richtige Tischdeckengröße



© Hotelwäsche Müller

**Tischgröße** (Länge x Breite in cm bzw. Ø) + 20 bis 30 cm Überhang pro Seite

**Maximale Tischdeckengröße** = 1 bis 2 cm von der Stuhlkante entfernt



## Aha



Gängige Maße von Deckservietten sind: 80, 90, 100 cm.



© Hotelwäsche Müller



© Hotelwäsche Müller

### Tischläufer

Im Handel sind Tischläufer von elegant bis trendig in **diversen Größen, Farben, Motiven** (z.B. Weihnachtsmotive) und **Materialien** (z.B. Stoff, Bambus, Vlies, Papier) erhältlich. Werden sie direkt auf die Tischdecke gelegt, sollte aus optischen Gründen der Überhang des Läufers mit der Tischdeckenlänge bündig abschließen. Tischläufer bringen schöne Tischoberflächen ausdrucksstark zur Geltung, wenn sie direkt auf die Platte gelegt werden. Erfolgt die Auflage in Querrichtung, so wird der **Läufer zur Platzdecke**, da er zwei gegenüberliegende Gedecke verbindet. Diese Formation wird auch als **tête-à-tête** bezeichnet. Tischläufer können ebenso in der Tischmitte der Länge nach als eine Art Band aufgelegt werden. Tischläufer lassen sich kostengünstiger reinigen als Tischdecken und stellen somit eine interessante Alternative dar.



© melnikof

### Tischbänder/Tischschals

Aufgrund diverser **Farb- und Materialangebote** werden Tischbänder oder -schals (z.B. aus Organza) zu dekorativen Zwecken eingesetzt und mittig, der Länge nach, über den Tisch gelegt. Sie sollten der Optik wegen bündig mit der Tischdecke enden. Aus Platzgründen sollte der Tisch eine Breite von **mind. 100 cm** aufweisen. Leichte Tischbänder bzw. -schals verleihen Tischen ein **feines, elegantes Aussehen** – das ist z.B. bei Hochzeitstischen sehr interessant.



© Sander GmbH & Co.

### Tischsets (= Platzdeckchen)

Tischsets, auch Platzdeckchen genannt, **markieren** einen **Sitzplatz** und entsprechen ungefähr der Größe eines Gedecks. Sie sind in **runden, ovalen** oder **rechteckigen Formen** sowie in unterschiedlichen Maßen erhältlich.

Tischsets können direkt auf die **blaue Tischplatte** (z.B. Marmor, Stein, Holz, Glas), auf die **Tischdecke** oder auf **Tabletts** (Fast-Food-Bereich) gelegt werden. Sie kommen z.B. in Cafés, Bars, Kindertagesstätten, Senioreneinrichtungen, Anstalten und Menschen zum Einsatz, da sie diverse **Vorteile** bieten:

- Sie schützen die Tische vor Verschmutzungen bzw. Kratzern.
- Sie können die Tischdecke ersetzen (= geringere Reinigungskosten).
- Sie sind ein Dekorationselement.

Stark beanspruchte Sets sollten **waschbar** oder **abwischbar** sein. **Einmalsets** werden meist im **Fast-Food-Bereich** (auf Tabletts als Werbemedium) eingesetzt.



© Hotelwäsche Müller

### Mundservietten

Mundservietten erfüllen vielfältige Aufgaben. Sie sind häufig **kunstvoll** gebrochen (► Kapitel 4.7.5) und **markieren** den **Sitzplatz**, indem sie direkt auf die Tischdecke, die Tischplatte oder aber bei festlichen Anlässen auf Platztellern drapiert werden. Aufgrund der **vielfältigen Farb- und Materialauswahl** setzen geschmackvoll gebrochene Servietten einen gedeckten Tisch perfekt in Szene. Sie können aus **Stoff** (z.B. Baumwolle, Mischgewebe), **Vlies**, **Papier** oder **Zelltuch** bestehen.

Für festliche Anlässe werden hochwertige Stoffservietten (**ab 40 cm<sup>2</sup>**) benutzt. Die Mundserviette muss vor dem ersten Getränk bzw. vor dem Essen einmal gefaltet auf den Schoß gelegt werden (Bruch liegt zum Knie), dadurch wird die Kleidung geschützt. Grundsätzlich sollte sie **vor jedem Griff zum Glas** aufgenommen und die **Lippen bzw. Mundwinkel abgetupft** werden. Sie kommt im Bedarfsfall während oder nach dem Essen zum Einsatz. Lippen und Finger bleiben dadurch sauber.