



PFANNEBERG

FACHKRAFT & GAST

mit Systemgastronomie

Reinhold Metz

Anton Beer

Hermann Grüner

Thomas Kessler

Conrad Krödel

10. Auflage

Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG
Düsselberger Str. 23
42781 Haan-Gruiten
Bestell-Nr.: 04070

Autoren

Reinhold Metz, 86825 Bad Wörishofen
Anton Beer, 95189 Köditz
Hermann Grüner, 82467 Garmisch-Partenkirchen
Thomas Kessler, 94469 Deggendorf
Conrad Krödel, 25335 Elmshorn

Lektorat

Reinhold Metz

Verlagslektorat

Benno Buir

Bildbearbeitung

Verlag Europa-Lehrmittel, 73760 Ostfildern

10. Auflage 2013

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8057-0678-0

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

© 2013 by Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.pfanneberg.de>
<http://www.fachkraft-und-gast.de>

Umschlag: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald,
unter Verwendung eines Motivs von © contrastwerkstatt – Fotolia.com
Layout und Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Druck: M. P. Media-Print Informationstechnologie GmbH, 33100 Paderborn

Vorwort

Die neue 10. Auflage des Medienpaketes „Fachkraft & Gast“ – mit Inhalten zur Systemgastronomie

Seit einigen Jahren ist „Fachkraft & Gast“, das Standardwerk für die Berufsausbildung zur Fachkraft im Gastgewerbe, als Medienpaket mit CD im Buch und Online-Web-Support erhältlich.

Die vorliegende 10. Auflage ist fachlich komplett überarbeitet, wurde stark erweitert und hat ein neues, pädagogisch fundiertes und modernes Layout. Auch das Medienpaket wurde ergänzt.

Neu sind Themen der Systemgastronomie – damit ist das Buch der ideale Begleiter auch für **Auszubildende zur Fachkraft im Gastgewerbe mit dem Schwerpunkt Systemgastronomie**.

Das Buch

Das Lehrbuch für den handlungsorientierten und lernfeldorientierten Unterricht unterstützt Schülerinnen und Schüler beim selbstständigen Lernen, indem sie Gesuchtes schnell finden und Zusammenhänge herstellen können. Die Grundlagen hierfür bildet die umfassende Darstellung der Lerninhalte, die didaktisch und methodisch so aufbereitet sind, dass die Entwicklung von *Lernkompetenz* gefördert und eine *nachhaltige Festigung des Lernstoffs* ermöglicht wird.

Neu in dieser Auflage

- *Ein größeres Format*
„Fachkraft & Gast mit Systemgastronomie“ ist ein bisschen größer geworden. Dadurch ist mehr Platz fürs neue Layout vorhanden.
- *Ein neues Layout*
Modern, ansprechend – und didaktisch aufbereitet: Auf gegenüberliegenden Doppelseiten werden Texte und Bilder ansprechend präsentiert. In den breiten Hauptspalten in der Mitte befindet sich die Hauptinformation, läuft der „rote Faden“. Die Randspalten links und rechts enthalten Zusatzinformationen: weitere Bilder, Tipps, ergänzende und vertiefende Textteile.
- *Neue Autoren*
Der Arbeitskreis wurde erweitert: Die Fachkompetenz des Autorenteams bildet die Grundlage für die Zukunft von „Fachkraft & Gast mit Systemgastronomie“.
- *Neue Inhalte, mehr Seiten*
Der Schwerpunkt Systemgastronomie wurde *durchgehend* integriert. Alle Kapitel wurden fachlich überprüft, modernisiert und zum Teil ausgeweitet. Viele neue Abbildungen – es sind inzwischen über 1.500 Fotos und Grafiken – ergänzen die Texte. „Fachkraft & Gast mit Systemgastronomie“ ist um über 35 Seiten im Umfang angewachsen.



Die CD

Dem Buch beigelegt ist eine CD mit nützlichen Produkten, die den Unterrichtseinsatz ergänzen, Hausarbeit und Vorbereitungen unterstützen sowie den Berufsalltag begleiten:

- Alle Abbildungen des Buches, Grafiken und Tabellen für die Übernahme in Hausarbeiten und Arbeitsblätter oder die Bearbeitung im Unterricht
- Ein elektronisches Wörterbuch wichtiger Fachbegriffe
- Vollständige Gesetzestexte

Hinweise zur CD

Die CD enthält Software sowie zusätzliches Material für Unterricht und Selbststudium. Im **Startmenü** der CD ist alles übersichtlich zusammengefasst. Wenn Sie die CD in Ihr Laufwerk einlegen, öffnet sich (bei Standardeinstellungen Ihres PCs) unser Startmenü automatisch. Hat Ihr PC nicht die Standardeinstellung, wählen Sie über Arbeitsplatz oder Ihren Windows-Explorer Ihr CD-Laufwerk an. Eine der Dateien der CD ist **CD_Start.exe**. Diese öffnen Sie mit einem Doppelklick. Im Startmenü können Sie nun die Software entweder direkt von CD starten oder auf Ihrem PC menügeführt installieren. Das Zusatzmaterial liegt in Form von PDF-Dateien vor, die Sie sich entweder direkt über das Menü ansehen und ausdrucken oder aber auf Ihren PC kopieren können.

Die Website www.fachkraft-und-gast.de

Die umfassende Informations- und Austauschplattform bietet u. a.:

- Aktuelle Informationen zum Buch
- Support für die Inhalte der CD
- Informationen und Materialien für Prüfungsvorbereitung, Unterricht und Selbststudium, z. B. Download eines Prüfungstrainers
- Für registrierte Lehrkräfte: Unterrichtsmaterialien zum kostenlosen Download

Die Apps



Die Rezepte des Buches sowie Prüfungsaufgaben zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung werden als App zur Verfügung gestellt – für registrierte Nutzer der Buch-CD kostenlos.

Das E-Book



„Fachkraft & Gast mit Systemgastronomie“ ist auch als E-Book mit Jahreslizenz erhältlich. Ausführliche Informationen dazu im Verlag oder online auf www.pfanneberg.de. Dort kann das E-Book auch online bestellt werden. So einfach funktioniert es:

1. Im Online-Shop www.pfanneberg.de Freischaltcode (Jahreslizenz) erwerben.
2. Auf www.digitale-schulbuecher.de die Software für Ihr digitales Bücherregal unter Angabe Ihrer E-Mail-Adresse und eines selbst gewählten Passworts herunterladen oder online nutzen.

Die Software für das „digitale Bücherregal“ läuft auf Mac und PC mit allen gängigen Betriebssystemen, auch Tablet-Versionen für iPads und Android-Geräte sind erhältlich.

Kein Schulbuch kann in jeder Unterrichtssituation gleich gut eingesetzt werden, kein Autor ist fehlerfrei: Für Anregungen und Kritik sind Autoren und Verlag jederzeit dankbar.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg beim Einsatz des Medienpaketes „Fachkraft & Gast mit Systemgastronomie“.

Im Herbst 2013

Autoren und Verlag

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3	UMWELT- UND VERBRAUCHERSCHUTZ	30		
Inhaltsverzeichnis	5	1 Umweltschutz	30		
EINFÜHRUNG					
EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE	13	2 Verbraucherschutz	32		
1 Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes	13	2.1 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB)	32		
1.1 Gastfreundschaft	13	2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln	33		
1.2 Gastgewerbe	13	2.3 Verordnung über Lebensmittelhygiene (Basishygiene)	36		
1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute	14	2.4 Lebensmittelüberwachung	42		
2 Ausbildung	15	Fachbegriffe	42		
2.1 Ausbildungsordnung	15	Aufgaben	42		
2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht	16	KÜCHE			
3 Personal im Gastgewerbe	17	ARBEITSSICHERHEIT	43		
HYGIENE					
1 Mikroben	19	1 Unfallverhütung	43		
1.1 Vorkommen	19	1.1 Fußboden	43		
1.2 Arten und Vermehrungsformen	19	1.2 Tragen und Heben von Lasten	43		
1.3 Lebensbedingungen der Mikroben	20	1.3 Messer, schneidende Maschinen	44		
1.4 Lebensäußerungen der Mikroben	22	1.4 Maschinen	44		
2 Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen	23	1.5 Elektrische Anlagen	45		
2.1 Salmonellen	23	1.6 Feuerschutz	46		
2.2 Eitererreger (Staphylokokken)	24	1.7 Sicherheitszeichen	46		
2.3 Bodenbakterien (Botulismus-Bakterien)	25	Fachbegriffe	47		
2.4 Fäulniserreger	25	Erste Hilfe			
2.5 Schimmel	25	2 Erste Hilfe	48		
3 Schädlingsbekämpfung	26	2.1 Schnitt- und Stichwunden	48		
4 Reinigung und Desinfektion	27	2.2 Ohnmacht und Bewusstlosigkeit	48		
4.1 Reinigen in Lebensmittelbetrieben	27	2.3 Verbrennungen und Verbrühungen	49		
4.2 Desinfizieren in Lebensmittelbetrieben	28	2.4 Nasenbluten	49		
4.3 Ablauf einer gründlichen Reinigung	29	2.5 Fremdkörper im Auge	50		
Aufgaben	29	2.6 Unfälle mit elektrischem Strom	50		
		Aufgaben	50		
ARBEITSPLANUNG					
1 Informationen beschaffen und auswerten	51	1 Informationen beschaffen und auswerten	51		
1.1 Fachbuch	51	1.1 Fachbuch	51		
1.2 Fachzeitschriften/Fachzeitungen	52	1.2 Fachzeitschriften/Fachzeitungen	52		
1.3 Internet	52	1.3 Internet	52		

1.4	Prospekte	52	8.1	Wasserhärte	82
2	Planen	52	8.2	Küchentechnische Eigenschaften	82
2.1	Checklisten/Prüflisten	52	8.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	83
2.2	Ablauf/Zeitleiste	53	9	Aufgaben	83
2.3	Tabellen	54	9.1	Enzyme	84
2.4	Rezepte	55	9.1	Wirkungsweise	84
2.5	Arbeitsabläufe schematisch beschreiben..	57	9.2	Bedingungen der Enzytmäßigkeit und deren Steuerung	85
	Aufgaben	58	10	Verdauung und Stoffwechsel	86
ERNÄHRUNG		59	11	Vollwertige Ernährung	88
1	Einführung	59	11.1	Energiebedarf	88
2	Kohlenhydrate	60	11.2	Nahrungsauswahl	89
2.1	Aufbau – Arten	60	11.3	Verteilung der täglichen Nahrungsaufnahme	92
2.2	Küchentechnische Eigenschaften	61	Aufgaben	92	
2.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	63	12	Alternative Ernährungsformen	93
	Aufgaben	63	12.1	Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost.....	93
3	Fette	64	12.2	Vollwerternährung und vollwertige Ernährung	93
3.1	Aufbau – Arten	64	13	Kostformen	94
3.2	Küchentechnische Eigenschaften	66	13.1	Vollkost	94
3.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	68	13.2	Leichte Vollkost	94
	Aufgaben	69	13.3	Natriumarme Kost	95
4	Eiweiß (Protein)	70	13.4	Eiweißarme Kost	95
4.1	Aufbau – Arten	70	13.5	Diabetikerkost	95
4.2	Küchentechnische Eigenschaften	71	13.6	Reduktionskost	96
4.3	Bedeutung für den menschlichen Körper	75	13.7	Begriffserklärungen	97
	Aufgaben	76	Aufgaben	97	
5	Vitamine	77	14	Berechnungen zur Ernährung	98
5.1	Bedeutung für den menschlichen Körper	77	14.1	Berechnung des Nährstoffgehalts von Speisen	99
5.2	Aufgaben und Vorkommen	78	14.2	Berechnung des Energiegehaltes von Speisen	100
5.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung ..	78	15	Qualität von Lebensmitteln	101
	Aufgaben	79	16	Haltbarmachungsverfahren	102
6	Mineralstoffe	80	16.1	Lebensmittelverderb	103
6.1	Bedeutung für den menschlichen Körper	80	16.2	Werterhaltung	103
6.2	Aufgaben und Vorkommen	80	Aufgaben	107	
6.3	Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung ..	80			
7	Begleitstoffe	81			
	Aufgaben	81			
8	Wasser	82	ARBEITSGESTALTUNG	108	
			1	Küchenorganisation	108
			1.1	Individualgastronomie	108

ZUBEREITUNG EINFACHER SPEISEN	167		
1 Speisen von Gemüse	167	1.2 Persönliche Hygiene	216
1.1 Schnittarten bei Gemüse	168	1.3 Arbeitskleidung	217
1.2 Vor- und Zubereitung	170	1.4 Persönliche Ausrüstung	217
1.3 Besonderheiten bei vorgefertigten Gemüsen	181	2 Einrichtung und Geräte	218
Aufgaben	181	2.1 Einzeltische und Festtafeln	218
2 Pilze	182	2.2 Tischwäsche	219
2.1 Vorbereiten	182	2.3 Bestecke	224
2.2 Zubereiten	182	2.4 Gläser	229
Aufgaben	184	2.5 Porzellangeschirr	231
3 Salate	185	2.6 Sonstige Tisch- und Tafelgeräte	234
3.1 Salatsaucen – Dressings	185	2.7 Tisch- und Tafeldekoration	235
3.2 Salate aus rohen Gemüsen/Rohkost	187	Aufgaben	236
3.3 Salate aus gegartem Gemüse	189	3 Restaurant	237
3.4 Anrichten von Salaten	190	3.1 Überblick über die Vorbereitungsarbeiten	237
3.5 Kartoffelsalate	191	3.2 Herrichten von Servicetischen	238
3.6 Salatbüfett	192	3.3 Herrichten von Tischen und Tafeln	239
Aufgaben	192	3.4 Gedecke	247
4 Beilagen	193	3.5 Festliche Tafel – Bankett-Tafel	250
4.1 Kartoffeln	193	3.6 Arten und Methoden des Service in der Gastronomie	251
4.2 Klöße	202	3.7 Grundlegende Richtlinien	252
4.3 Teigwaren	206	3.8 Richtlinien und Regeln zum Tellerservice	253
4.4 Reis	209	3.9 Plattenservice	256
Aufgaben	210	3.10 Zusammenfassung der Servierregeln	260
Aufgaben	210	Aufgaben	260
5 Eierspeisen	211	4 Quick-Service-Restaurant	261
5.1 Gekochte Eier	211	4.1 Herrichten der Kassentheke	261
5.2 Pochierte Eier	212	4.2 Vorbereitungsarbeiten in der Lobby	262
5.3 Spiegeleier	212	4.3 Vorbereitungsarbeiten außerhalb des Restaurants	262
5.4 Rühreier	213	4.4 Servierformen	262
5.5 Omelett	213	4.5 Besondere Serviceformen in der Systemgastronomie	264
5.6 Frittierte Eier	214	4.6 Zusammenfassung der Servierregeln	265
5.7 Ei im Näpfchen	214	Fachbegriffe	265
5.8 Pfannkuchen – Eierkuchen	215	5 Frühstück	266
Aufgaben	215	5.1 Arten des Frühstücks	266
○ SERVICE		5.2 Bereitstellen von Frühstücksspeisen	267
GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE	216	5.3 Herrichten von Frühstücksplatten	268
1 Mitarbeiter im Service	216	5.4 Frühstücksservice	269
1.1 Umgangsformen	216	Aufgaben	275
Projekt: Attraktives Frühstücksbüfett		Projekt: Sonntagsbrunch	276
für die ganze Familie			277

GETRÄNKE UND GETRÄNKESERVICE		278
1	Wässer	278
1.1	Trinkwasser	278
1.2	Natürliches Mineralwasser	278
2	Säfte und Erfrischungsgetränke	280
2.1	Fruchtsäfte	280
2.2	Smoothies	280
2.3	Gemüsesäfte/Gemüsenektar	280
2.4	Fruchtnektare und Süßmoste	281
2.5	Fruchtsaftgetränke	281
2.6	Fruchtsaftschorlen	281
2.7	Limonaden	281
2.8	Near Water/Aqua Plus	282
2.9	Diätetische Erfrischungsgetränke	282
2.10	Fruchtsaftgehalt von Getränken	282
2.11	Mineralstoffgetränke	282
	Fachbegriffe	282
3	Alkoholfreie Mischgetränke	283
4	Milch und Milchgetränke	284
	Aufgaben	285
5	Aufgussgetränke	286
5.1	Kaffee	286
5.2	Tee	289
5.3	Kakao und Schokolade	292
5.4	Servieren von Aufgussgetränken	293
	Aufgaben	294
6	Alkoholische Gärung	295
7	Bier	296
7.1	Herstellung	296
7.2	Biergattungen, Bierarten, Biersorten	298
7.3	Biermischgetränke	300
7.4	Ausschenken von Bier	300
	Aufgaben	301
8	Wein	302
8.1	Rebsorten	303
8.2	Gebietseinteilung für Weine	304
8.3	Weinbereitung	306
8.4	Güteklassen für Wein	307
8.5	Weinlagerung	309
8.6	Weine europäischer Länder	310
	Französische Fachbegriffe	312
	Italienische Fachbegriffe	313
	Spanische Fachbegriffe	314
8.7	Beurteilen von Wein	314
8.8	Likörweine (Süd- und Dessertweine)	315
8.9	Servieren von Wein aus Flaschen	316
9	Schaumwein	320
	Herstellung	320
	Servieren von Schaumwein	322
	Aufgaben	323
10	Weinhaltige Getränke	324
	Aufgaben	324
	Projekt: Weinprobe	325
11	Spirituosen	326
	Brände	328
	Geiste	330
	Alkohol mit geschmackgebenden (aromatisierenden) Zusätzen	330
	Liköre	331
	Aufgaben	331
12	Getränkebüffet	332
12.1	Getränkeangebot	332
12.2	Serviertemperaturen	335
12.3	Bereitstellen von Getränken	335
12.4	Getränkeschrankanlagen	336
12.5	Getränkeshire aus Schankgefäßen	338
12.6	Büffetkontrollen	339
	Aufgaben	342

MAGAZIN

MAGAZIN		343
1	Lagerarten und Lagerbedingungen	343
1.1	Lagerarten	343
1.2	Lagerbedingungen und Lagerverluste	344
	Aufgaben	344
2	Warenlagerung	345
2.1	Warenannahme	345
	Aufgaben	346
2.2	Mängel bei der Warenannahme	346
2.3	Lieferschein	347
2.4	Wareneingangsbuch	349
2.5	Lagerfachkarte und Materialkonto	350
2.6	Lagerstrategien	350
2.7	Lagermethoden	351
	Aufgaben	352

2.8	Lasten richtig bewegen	352
2.9	Lagerbestandskontrolle	353
	Aufgaben	355
3	Büroorganisation	356
3.1	Schriftliche Arbeiten	356
3.2	Ablage- und Ordnungssysteme	356
4	Datenverarbeitung	357
4.1	Geräte (Hardware)	357
4.2	Software	359
4.3	Datensicherung und Datenschutz	359
	Projekt: Arbeiten im Magazin	360
	Projekt: Zwischenprüfung	361

BERATUNG UND VERKAUF

	VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT	363
1	Kaufmotive	363
2	Qualität im Service	364
3	Umgang mit Gästen	365
3.1	Gästetypologie	365
3.2	Service bei speziellen Gästegruppen	367
4	Verkauf im Restaurant	368
4.1	Empfehlung und Aufnahme der Bestellung	368
4.2	Verkaufsgespräche und -techniken	369
4.3	Tischreservierungen	371
4.4	Veranstaltungsabsprachen	372
4.5	Gästeberatung	373
4.6	Zusatzverkäufe	375
4.7	Rechnungspräsentation und Verabschiedung	376
5	Reklamationen	377
6	Rechtsvorschriften	378
	Aufgaben	381
	Projekt: Aktionswoche „Spargel und Wein“	382
7	Abrechnen mit Gast und Betrieb	383
7.1	Boniersysteme	383
7.2	Abrechnung mit dem Gast	386
7.3	Abrechnung mit dem Betrieb	388
	Aufgaben	389

	EMPFEHLUNG UND VERKAUF VON SPEISEN ..	390
1	Vorspeisen	390
1.1	Kalte Vorspeisen	390
1.2	Arten von kalten Vorspeisen	391
	Aufgaben	395
2	Suppen	396
2.1	Klare Suppen	396
2.2	Gebundene Suppen	397
2.3	Kalte Suppen	398
2.4	Regionalsuppen	398
2.5	Nationalsuppen	399
	Fachbegriffe	401
	Aufgaben	401
3	Zwischengerichte	402
4	Saucen	403
4.1	Grundsaucen	403
4.2	Braune Grundsauce	403
4.3	Wildgrundsauce und Ableitungen	404
4.4	Eigenständige warme Saucen	404
4.5	Weiße Grundsaucen	404
4.6	Aufgeschlagene und gerührte Saucen	405
4.7	Eigenständige kalte Saucen	406
4.8	Beurteilungsmerkmale und Anrichten von Saucen	406
4.9	Buttermischungen	407
	Aufgaben	407
5	Hauptgerichte aus Fisch, Krebs- und Weichtieren	408
5.1	Süß- und Salzwasserfische	408
	Fachbegriffe	414
5.2	Kaviar	415
	Aufgaben	415
5.3	Krebstiere	416
5.4	Weichtiere	416
	Aufgaben	417
	Projekt: Meeresfrüchte-Festival	418
6	Hauptgerichte aus Fleisch	419
6.1	Schlachtfleisch	419
6.2	Kalb	420
6.3	Rind	423
	Aufgaben	426
6.4	Schwein	427
6.5	Lamm	429
6.6	Hackfleisch	431

6.7	Innereien.....	432	2.2	Erstellen der Speisekarten	507
6.8	Fleisch- und Wurstwaren.....	433		Aufgaben	510
	Aufgaben	433	2.3	Besonderheiten in der Systemgastronomie.....	511
7	Hauptgerichte aus Geflügel und Wildgeflügel	434			
7.1	Hausgeflügel.....	434			
7.2	Wildgeflügel.....	436			
	Aufgaben	437			
8	Hauptgerichte vom Wild	438		MARKETING IM GASTGEWERBE	512
	Aufgaben	439	1	Besonderheiten im Gastgewerbe	512
9	Spezielle Hauptgerichte: Systemgastronomie	440	2	Angebot und Nachfrage – der Markt	514
10	Beilagen	443	3	Unternehmensleitung	515
10.1	Beilagen aus Gemüse	443	3.1	Unternehmensleitbild	516
	Aufgaben	448	3.2	Unternehmensidentität	517
	Projekt: Aktionswoche Spargel	449	4	Marketingkonzept	519
10.2	Hauptbeilagen (aus stärkehaltigen Produkten)	450	4.1	Marktforschung/Marktanalyse	519
10.3	Salate als Beilagen	460	4.2	Marketingziele	519
11	Obst	461	4.3	Marketingstrategie	519
	Aufgaben	465	4.4	Marketingplan	521
12	Käse	466	4.5	Marketing-Instrumente	521
	Aufgaben	470	4.6	Marketing-Mix	522
13	Nachspeisen	471	4.7	Kontrolle des Marketingerfolgs	522
13.1	Warme Süßspeisen	472		Aufgaben	523
13.2	Kalte Süßspeisen	474	5	Kommunikation mit dem Markt – Kommunikationsinstrumente	524
	Aufgaben	478	5.1	Verkaufsförderung	524
14	Spezielle Gerichte	479		Aufgaben	526
14.1	Amuse-Bouche/Amuse-Gueule	479	5.2	Öffentlichkeitsarbeit	527
14.2	Fingerfood.....	481	5.3	Werbung	528
14.3	Vegetarische Gerichte	482	6	Rechtsvorschriften	530
	Aufgaben	483		Aufgaben	531

	MENÜ UND SPEISEKARTE	484
1	Menü und Menükarte	484
1.1	Geschichte der Speisenfolge.....	484
1.2	Zusammenstellen von Menüs	486
1.3	Getränke zum Essen	493
1.4	Menüangebot, Menükarte	495
	Aufgaben	499
2	Speisekarten	501
2.1	Arten der Speisekarten	501

MARKETING

	MARKETING IM GASTGEWERBE	512
1	Besonderheiten im Gastgewerbe	512
2	Angebot und Nachfrage – der Markt	514
3	Unternehmensleitung	515
3.1	Unternehmensleitbild	516
3.2	Unternehmensidentität	517
4	Marketingkonzept	519
4.1	Marktforschung/Marktanalyse	519
4.2	Marketingziele	519
4.3	Marketingstrategie	519
4.4	Marketingplan	521
4.5	Marketing-Instrumente	521
4.6	Marketing-Mix	522
4.7	Kontrolle des Marketingerfolgs	522
	Aufgaben	523
5	Kommunikation mit dem Markt – Kommunikationsinstrumente	524
5.1	Verkaufsförderung	524
	Aufgaben	526
5.2	Öffentlichkeitsarbeit	527
5.3	Werbung	528
6	Rechtsvorschriften	530
	Aufgaben	531

WIRTSCHAFTSDIENST

	WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMENABTEILUNG	532
1	Materialkunde – Grundlagen	533
1.1	Werkstoffe/Gebrauchsgegenstände – Pflege	533
	Aufgaben	538

1.2	Natur- und Chemiefasern	539
	Aufgaben	543
1.3	Reinigungs- und Pflegemittel	544
1.4	Reinigung von Wänden	545
1.5	Reinigung von Böden	545
1.6	Reinigung von Teppichen und Teppichböden	546
1.7	Wäschepflege	548
	Aufgaben	552
1.8	Gästebetten	553
	Aufgaben	559
2	Arbeitsabläufe	560
2.1	Arbeitsvorbereitung	560
2.2	Herrichten eines Gästezimmers bei Abreise	561
2.3	Herrichten eines Gästezimmers bei Bleibe	564
2.4	Kontrolle eines Gästezimmers	565
2.5	Sonstige Arbeiten auf der Etage	565
	Aufgaben	569
3	Umweltschutz in der Hausdamenabteilung	569
4	Arbeitssicherheit	573
5	Rechtsvorschriften	574
	Aufgaben	575
	Projekt: Generalreinigung von Gästezimmern	576

WARENWIRTSCHAFT

	WARENWIRTSCHAFT	577
1	Warenwirtschaftssysteme in der Gastronomie	577
	Aufgaben	578
1.1	Aufbau/Elemente eines Warenwirtschaftssystems	578
1.2	Planung, Steuerung und Kontrolle mithilfe von Warenwirtschaftssystemen	582
2	Warenbeschaffung	583
2.1	Bedarfsermittlung	583
2.2	Warenbedarf und Warenausbeute	583
2.3	Bestellzeitpunkte und Bestellmengen	584
2.4	Methoden zur Auswahl eines Lieferanten	586
2.5	Angebotsvergleiche	588
2.6	Zahlungsarten und Zahlungsmittel	589
2.7	Umsatz- und Mehrwertsteuer in der Gastronomie	590
	Aufgaben	591
	Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar	592
	SACHWORTVERZEICHNIS	593
	BILDQUELLENVERZEICHNIS	611

Einführung in die Berufe

1 Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes

🇬🇧 historical evolution of the hotel and restaurant business

🇫🇷 développement (m) historique de l'hôtellerie

1.1 Gastfreundschaft

🇬🇧 hospitality

🇫🇷 hospitalité (w)

Nicht immer hatten „Reisende“ die „Taschen voller Geld“. Außerdem waren sie als Fremde rechtlos und hatten weder Anspruch auf öffentlichen Schutz noch auf öffentliche Hilfe. Griechen, Römer und Germanen betrachteten es deshalb als sittliche Pflicht, Reisenden/Fremden Schutz, Obdach und Speise anzubieten, d. h. Gastfreundschaft zu gewähren.

Das Grundprinzip dieser Art von Gastfreundschaft ist die Gegenseitigkeit. Wer dem Fremden Speis und Trank, Bett und Sicherheit gewährte, durfte unter ähnlichen Umständen seinerseits Vergleichbares erwarten.



1.2 Gastgewerbe

🇬🇧 hotel/restaurant business

🇫🇷 hôtellerie (w) et restauration (w)

Mit dem immer stärker werdenden Reise- und Geschäftsverkehr im 12. Jahrhundert veränderte sich die Situation. Die ursprünglichen Einrichtungen waren den zunehmenden Anforderungen und Bedürfnissen nicht mehr gewachsen. Aus diesem Grunde entwickelte sich das **Beherbergen** und **Bewirten** immer mehr zu einem Gewerbe. Es entstand das, was wir das **Gastgewerbe** nennen. Zwischen dem **Gasthof** der Anfangszeit mit seinem bescheidenen und begrenzten Angebot und dem modernen **Hotel**, das höchsten Ansprüchen gerecht wird, liegt jedoch ein langer Entwicklungsprozess. Dieser Prozess war stets gekennzeichnet durch die enge Beziehung zwischen dem Gastgewerbe auf der einen und den Bedürfnissen der Menschen auf der anderen Seite.



Der Gast im Mittelpunkt

Anforderungen und Erwartungen des Gastes beeinflussen unser Handeln. Unser Ziel: Der zufriedene Guest.



Der Gast steht im Mittelpunkt unseres Tunns, nicht nur, weil er Geld bringt, sondern weil wir als Gastgeber Verpflichtungen nachkommen wollen. Der Gast ist nicht für uns da, sondern wir haben für den Gast fit zu sein.

1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute

Ausschlaggebend für die **Unterscheidung von Hotels und Restaurants** sind:

- Zweck des Unternehmens,
- Art und Umfang des Angebotes,
- Art, Umfang und Komfort der Einrichtung.

 hotel and restaurant commercial operations today

 entreprises (w) de l'industrie (w) hôtelière d'aujour d'hui

Den beiden elementaren Angeboten **Beherbergung** und **Bewirtung** entsprechen die beiden Betriebsarten **Hotel** und **Restaurant**. Darüber hinaus gibt es heute eine Vielzahl abgewandelter Betriebsarten, die sich aus den unterschiedlichsten Bedürfnissen entwickelt haben.



Bewirtungsbetriebe

Ein **Restaurant** ist ein Bewirtungsbetrieb, der seinen Gästen eine größere Auswahl von Speisen und Getränken anbietet und mit einem gewissen Komfort ausgestattet ist.

Die übrigen Bewirtungsbetriebe unterscheiden sich im Wesentlichen dadurch, wie sie geführt werden und an welche Kunden sie sich wenden (Zweckbestimmung). Grob unterteilen lassen sich **Individualgastronomie** und **Systemgastronomie**. Die Tabelle zeigt Beispiele.

Individualgastronomie

Unter klassischer Gastronomie oder auch **Individualgastronomie** (lat. **individuum** = das Unteilbare) versteht man in der Regel inhabergeführte kleine und mittelständische Restaurantbetriebe. Ihren Charakter erhält die Individualgastronomie z. B. durch die Eigenschaften des Gastwirtes (Huberts Wirtshaus) oder durch die besondere Lage des Restaurants (Unter den Linden). Die Führung des Restaurants, die Zusammenstellung der Speisen- und Getränkekarte und die Auswahl der Lieferanten steuert der Inhaber des Betriebes selbst. Er kann seinem Restaurant damit ein eigenständiges und unverwechselbares Erscheinungsbild geben.

- Da Ginos
- Huberts Wirtshaus
- Café Müller
- Frankies Burger
- Neustädter Pizzadienst

Systemgastronomie

Die **Systemgastronomie** zeichnet sich dadurch aus, dass die Restaurants über ein multiplizierbares Konzept verfügen. Ihr Charakter ist nicht an den Standort oder an den Gastwirt gebunden. In den Betrieben einer Restaurantkette gleichen sich in der Regel das Angebot an Speisen und Getränken, die Servierform oder das Erscheinungsbild der Mitarbeiter. Die Betriebe werden in der Regel durch zentrale Vorgaben (Standards) gesteuert. Der Inhaber hat nur eingeschränkte Entfaltungsmöglichkeiten, wird aber durch die Zentrale z. B. bei Einkauf oder Werbung unterstützt.

- Bedienrestaurants
- Autobahnrasstätte
- Wirtshaus
- Café
- Schnellrestaurant
- Lieferdienste
- Betriebsverpflegung

- Maredo
- Marché
- Starbucks
- McDonald's
- Hallo Pizza
- Eurest

Beherbergungsbetriebe

Beispiele: Hotel, Pension, Kurpension, Kurheim, Fremdenheim, Gasthof, Motel, Hotel garni.

Ein **Hotel** ist ein Beherbergungsbetrieb, der über eine größere Bettenzahl, eine anspruchsvollere Ausstattung der Zimmer und der sonstigen Räumlichkeiten verfügt. Es ist auf die Bewirtung der Gäste eingestellt und besitzt außer einem Restaurant für die Hausgäste meist ein zusätzliches Restaurant für Passanten.



- **Hotel garni**

ist die Bezeichnung für ein Hotel, das zur Bewirtung lediglich Frühstück und u. U. kalte Speisen anbietet.

- **Gasthöfe**

sind vorzugsweise in ländlichen Gegenden angesiedelt, haben eine geringere Anzahl von Betten und sind in ihrem Angebot auf bescheidenere Ansprüche ausgerichtet.

- **Pensionen**

bewirten nur Hausgäste, die meist für mehrere Tage oder Wochen ihren Urlaub dort verbringen.

- **Motels**

sind Betriebe, die vor allem auf motorisierte Gäste spezialisiert sind. Sie liegen in der Regel in der Nähe von Fernstraßen und bieten genügend Parkmöglichkeiten (oft direkt vor der Zimmertür) an.

- **Systemhotellerie**

umfasst Hotelbetriebe, die unter einer gemeinsamen Marke geführt werden. Die einzelnen Betriebe verpflichten sich zu Standards, z. B. bei der Ausstattung der Zimmer oder dem gemeinsamen Wareneinkauf. Die Gäste sollen die „Marke“ überall wiedererkennen.

2 Ausbildung

education formation (w)

Den Anforderungen der modernen Arbeitswelt trägt die berufliche Ausbildung Rechnung.



2.1 Ausbildungsordnung

training program règlement (m) sur la formation

Grundlage für die Ausbildung ist die „**Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe**“. In ihr sind die Berufe festgelegt und deren Ausbildungsinhalte beschrieben (Berufsbilder).

Gliederung der Ausbildung

Die Ausbildungsdauer für die Fachkraft beträgt **zwei** Jahre, für die anderen Berufe **drei** Jahre. Fachkräfte können ihre Ausbildung in einem dritten Jahr wahlweise als Hotel-, Restaurant- oder Systemgastronomiefachkraft fortsetzen. Diese Möglichkeit ergibt sich aufgrund der exakten Gliederung der Ausbildung (Stufenausbildung siehe Übersicht S. 16).

Ausbildungsrahmenpläne

Die Ausbildungsinhalte der einzelnen Stufen sind in der Verordnung vorgegeben. Darüber hinaus sind sie in den Ausbildungsplänen für Betriebe inhaltlich detailliert den jeweiligen Ausbildungshalbjahren zugeordnet. Daraus leiten die Betriebe interne Ausbildungspläne ab.

Berufsbezeichnungen

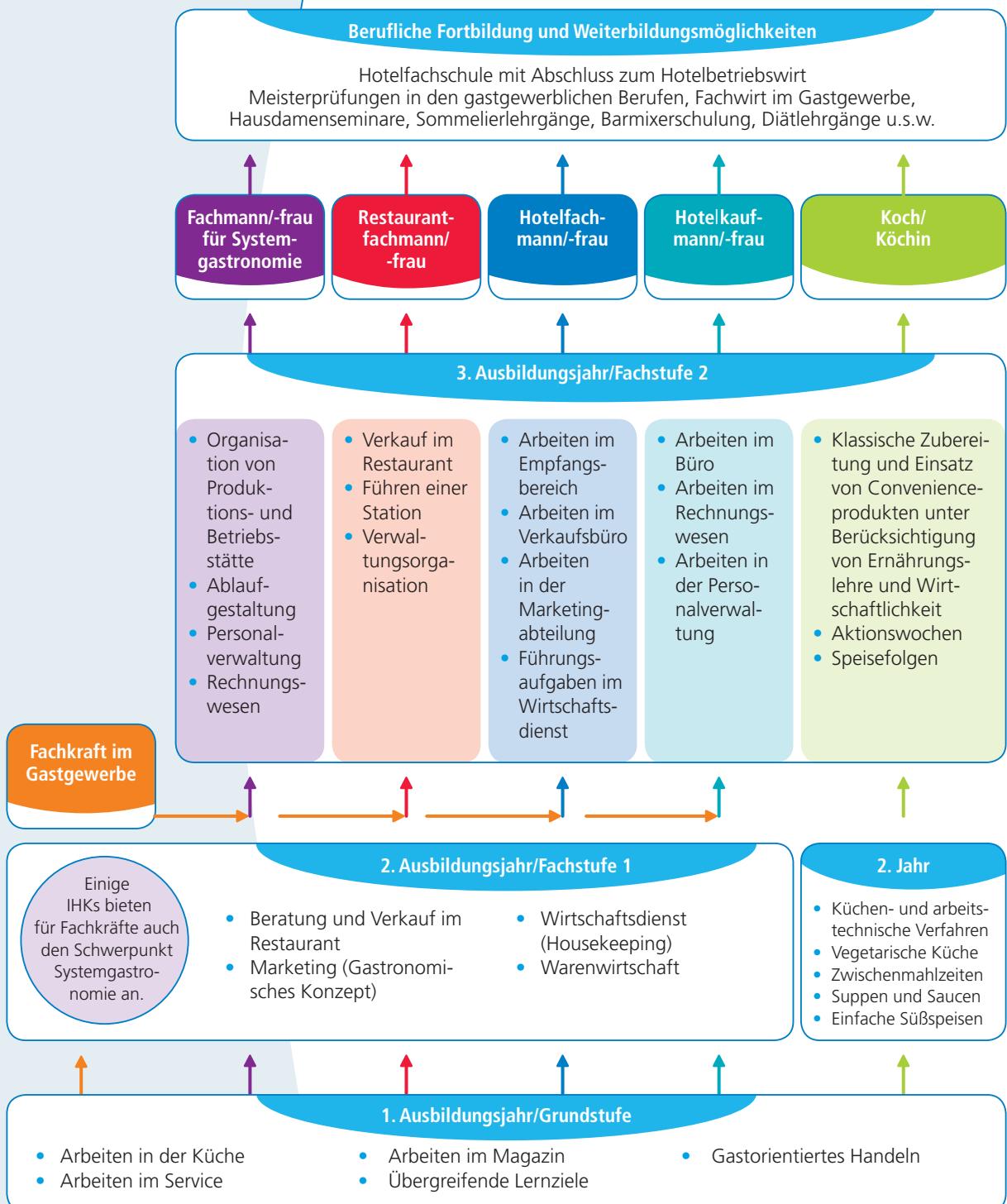
Die staatlich anerkannten Berufe sind:

- Koch/Köchin
- Fachkraft im Gastgewerbe
- Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau
- Hotelfachmann/Hotelfachfrau
- Hotelkaufmann/Hotelkauffrau
- Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie

2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht

🇬🇧 trade professions of the hotel and restaurant business: Summary

🇫🇷 métiers (m) de formation professionnelle de l'industrie hôtelière: aperçu (m)

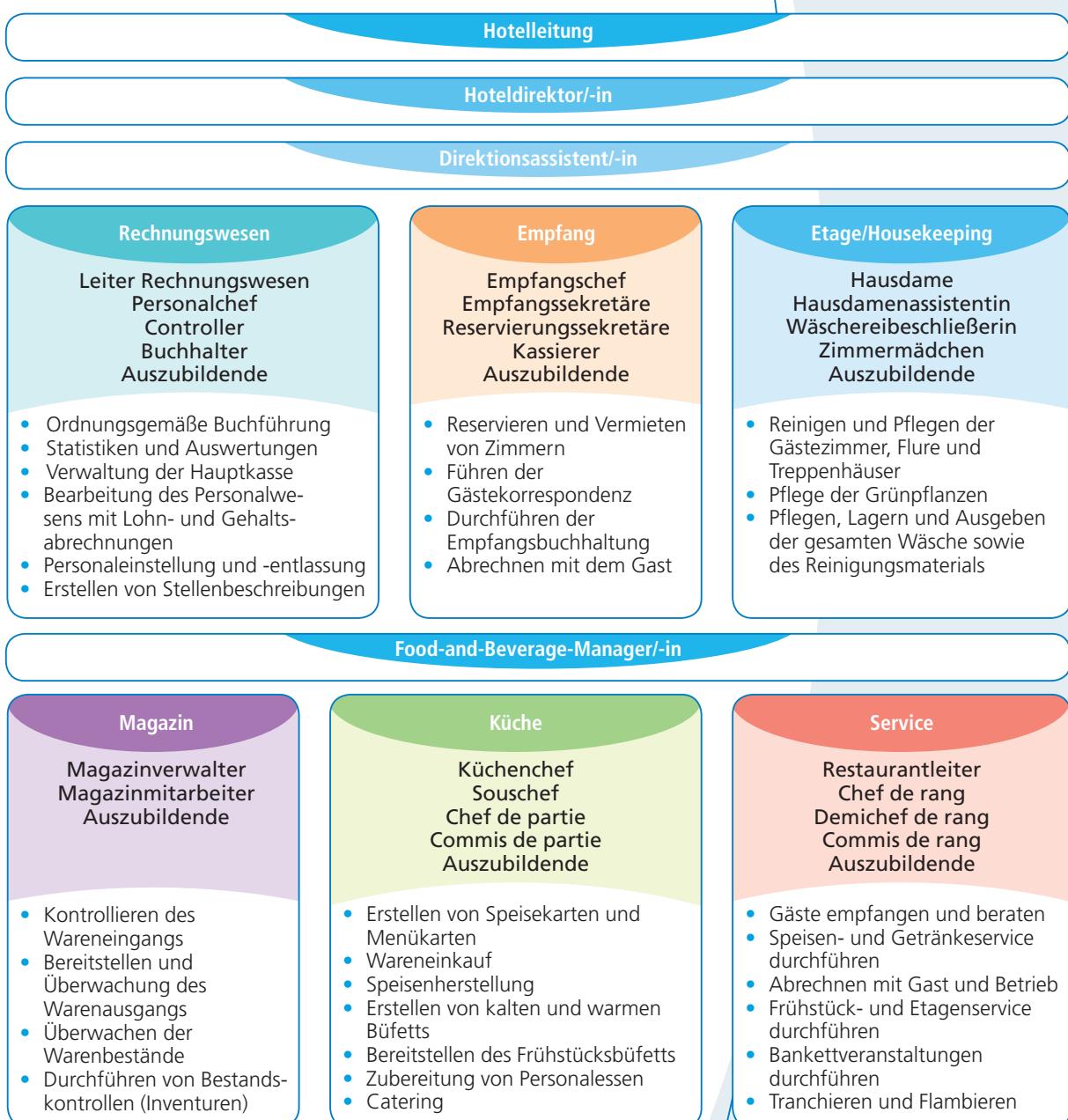


3 Personal im Gastgewerbe

 staff in the hospitality trade  personnel (m) qualifié de l'industrie (w) hôtelière

Individualgastronomie

Die Organisationsformen werden durch die Größe des Hotels und der damit verbundenen, notwendigen Anzahl der Mitarbeiter bestimmt. In größeren Betrieben werden die hier dargestellten Bereiche weiter aufgeteilt. In kleineren werden mehrere Funktionen zusammengefasst. Nachfolgend ist ein Organisationsmodell eines mittleren Betriebes dargestellt.



Systemgastronomie

Unternehmenszentrale (Headquarter)

Gebietsleiter (Area Coach, District Manager)

Restaurantleiter (Restaurant General Manager)

- Führung des Restaurants, Verantwortung der Einhaltung aller betrieblichen Standards
- Planung des Umsatzes und des Gewinns gemeinsam mit Vorgesetzten
- Durchführung von Local-Store-Marketing
- Einstellung und Entlassung von Crewmitarbeitern
- Aus- und Weiterbildung von Schichtführern und Assistenten
- Durchführung von Kostenkontrollmaßnahmen, Überwachung der betrieblichen Kennzahlen

Restaurantassistent (Assistant Restaurant Manager)

- Unterstützung des Restaurantleiters bei der Führung des Restaurants
- Bestellung der Waren nach der Umsatzplanung des Restaurantleiters
- Gestaltung des Dienstplanes nach der Umsatzplanung des Restaurantleiters
- Erarbeitung des Trainingsplanes für die Mitarbeiter und Besprechung des Planes mit den Crewtrainern
- Aus- und Weiterbildung der Schichtführer
- Überwachung der Einhaltung der betrieblichen Standards
- Erledigung administrativer Aufgaben, Vertretung des Restaurantleiters

Schichtführer (Shiftleader, Teamleader)

- Unterstützung des Restaurantmanagements bei der Führung des Restaurants
- Einteilung der Mitarbeiter nach den Vorgaben des Dienstplanes
- Behandlung von Gästeklamationen
- Abrechnung der Kassen
- Planung der vorzubereitenden Zutaten nach Vorgaben des Restaurantleiters/Assistenten

Crewtrainer (Teamtrainer)

- Herstellung und Verkauf von Produkten nach vorgegebenen Standards
- Kontrolle der ihm unterstellten Mitarbeiter im Hinblick auf Einhaltung der Standards
- Schulung der Mitarbeiter nach Vorgaben des Trainingsassistenten

Küchenmitarbeiter (Crewmember back of house BOH)

- Vor- und Zubereitung aller Produkte nach den vorgegebenen Standards
- Einhaltung der Standards bei Lagerung der Produkte, Reinigung der Gebrauchsgegenstände
- Kontrolle der Haltezeiten

Servicemitarbeiter (Crewmember front of house FOH)

- Verkauf von Speisen und Getränken, Kassieren
- Annahme von telefonischen Bestellungen
- Beratung der Gäste nach den vorgegebenen Standards
- Reinigung des Verkaufs- und Gästebereiches, Öffnungs- und Schlussdienstarbeiten
- Einhaltung von Standards bei allen Arbeiten

Auslieferungsfahrer (Driver)

- Repräsentation des Unternehmens nach außen
- Auslieferung der bestellten Speisen und Getränke
- Kassieren am Haus des Gastes

Hygiene

Hygiene bedeutet: Lehre von der Gesundheit und der Gesundheitspflege des Menschen.

Allgemein wird Hygiene als Sauberkeit verstanden; man sagt z. B. unhygienisch und meint meist unsauber. Lebensmittelhygiene umfasst mehr, nämlich

- Ursachen, die zum Verderb der Lebensmittel führen, und
- Maßnahmen, um den Verderb zu verhindern.

Damit dient die Lebensmittelhygiene dem Schutz des Verbrauchers und der Erhaltung seiner Gesundheit.



1 Mikroben

🌐 microbes 🇫🇷 microbes (m)

Hauptursache des Lebensmittelverderbs sind die Kleinstlebewesen. Wegen ihrer geringen Größe sind sie mit dem bloßen Auge nicht zu erkennen; erst die Vergrößerung durch das Mikroskop macht sie sichtbar.

Obwohl die einzelnen Mikroben nicht zu erkennen sind, sind sie teilweise

- als **Kolonien sichtbar**, weil sie wegen der starken Vermehrung in sehr großer Zahl auftreten, z. B. als Schimmel auf Brot
- an **Auswirkungen erkennbar**, z. B. an schmieriger Wurst, riechendem Fleisch, garendem Fruchtsaft.

Die Begriffe Kleinstlebewesen oder Mikroorganismen oder Mikroben bedeuten dasselbe.

1.1 Vorkommen

Mikroben kommen **überall** vor. Besonders zahlreich sind sie jedoch im **Erboden** und in **Abwässern** vorhanden. Durch die **Luft** werden die Keime¹ ebenfalls verbreitet. Im **Umgang mit Lebensmitteln** treten die Mikroben vermehrt dort auf, wo Nahrung, Wärme und ausreichend Feuchtigkeit gleichzeitig vorhanden sind.

Beispiele

- **Hände**, die mit den unterschiedlichsten Gegenständen in Berührung kommen
- **Handtücher**, besonders dann, wenn diese von mehreren Personen gleichzeitig benutzt werden (Gemeinschaftshandtuch) und mehrere Tage im Gebrauch sind
- **Berufswäsche**, wenn sie nicht rechtzeitig gewechselt wird,
- **Reinigungswerzeuge** wie Spüllappen, Schwammtücher, Spülbürsten, Topfreiber, wenn diese nach Gebrauch nicht gründlich ausgewaschen und getrocknet werden.

1 Als Mikroben bezeichnet man Keime, die Krankheiten hervorrufen können.

2 Eubakterien ist ein Oberbegriff. Bazillen sind Arten von Eubakterien, die Sporen bilden können, Clostridien wachsen unter Sauerstoffabschluss. Der Begriff Bakterien ist als Gattungsbezeichnung nicht mehr gebräuchlich. Keime nennt man Arten, die Krankheiten verursachen. Für manche Lebensmittel, z. B. Speiseeis, sind Höchstwerte festgelegt. Auf eine Unterscheidung der Eubakterien wird verzichtet, weil das für die betriebliche Praxis ohne Bedeutung ist.

1.2 Arten und Vermehrungsformen

Im Zusammenhang mit den Lebensmitteln unterscheidet man folgende Mikrobenarten:

Eubakterien

Hefen

Schimmelpilze

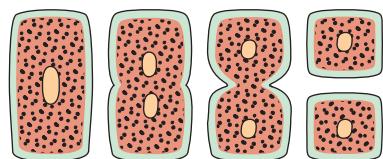


Abb. 1 Eubakterien vermehren sich durch Teilung.

Eubakterien² sind Einzeller.

Bei günstigen Lebensbedingungen wachsen die Eubakterien innerhalb von etwa 20 Minuten bis zu einer bestimmten Größe und vermehren sich dann durch **Zellteilung** (Abb. 1).

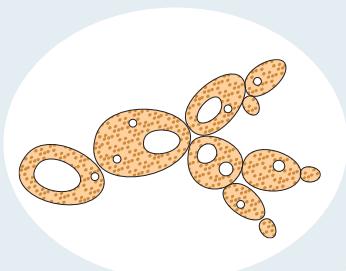


Abb. 2 Hefen vermehren sich durch Sprossung.

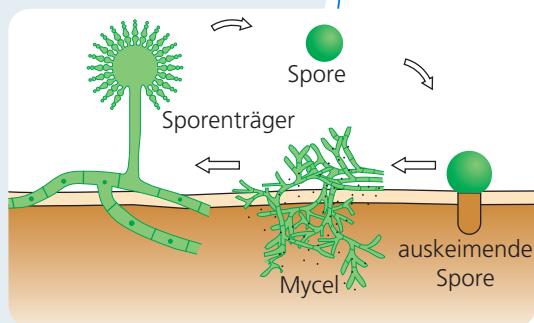


Abb. 3 Schimmel bildet Sporen.

Wenn die Lebensbedingungen schlecht sind, können die Bazillen, eine Untergruppe der Eubakterien, Sporen bilden. Sporen sind eine

Überlebensform. Die Zelle gibt zunächst den Zellsaft weitgehend ab und bildet dann aus der verbleibenden Zellhaut eine besondere Umhüllung. Eine **Spore** ist entstanden (Abb. 1). Alle Lebensvorgänge ruhen, und der Zellrest ist besonders widerstandsfähig gegen Wärmeeinwirkung und Desinfektionsmittel. Bei günstigen Lebensbedingungen werden aus den Sporen wieder Bazillen.

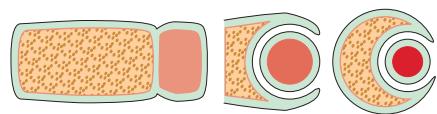


Abb. 1 Bazillen bilden Sporen.

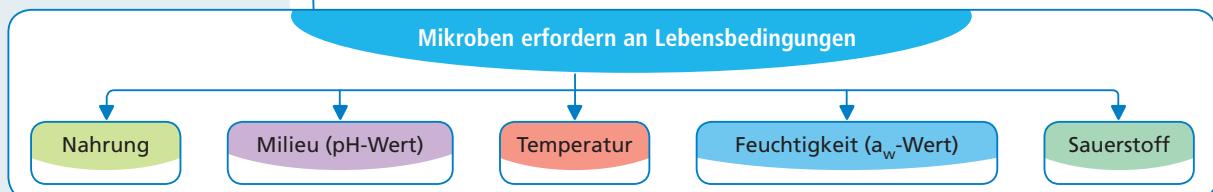
Hefen sind Einzeller, die sich vorwiegend von Zuckerstoffen ernähren. Sie vermehren sich durch Sprossung; dabei sprießt aus der Mutterzelle jeweils eine Tochterzelle (Abb. 2).

Schimmelpilze (Abb. 3) sind Mehrzeller, die sehr anspruchslos sind und auch noch auf verhältnismäßig trockenen Lebensmitteln wachsen können. Sie vermehren sich auf zwei Arten: Auf dem Lebensmittel verbreiten sie sich durch **Sporen**, im Lebensmittel über das **Wurzelgeflecht (Myzel)**. Vergleiche S. 25.

Pilzarten, die ungiftig sind und z. B. bei Käse mitgegessen werden, bezeichnet man als **Edelpilze** oder Edelschimmel.

1.3 Lebensbedingungen der Mikroben

Wie alle Lebewesen, so entwickeln sich auch Kleinstlebewesen nur, wenn bestimmte Lebensbedingungen erfüllt sind. Bei eingeschränkten Bedingungen sind Wachstum und Vermehrung verlangsamt oder eingestellt; die Mikroben können auch sterben.



Nahrung

Die meisten Mikroben bevorzugen bestimmte Nährstoffe, folgende Grob-einteilung ist möglich.

Art	bevorzugt befallen	Beispiel
Eiweiß spaltende Mikroben	Fleisch, Wurst, Fisch, Geflügel	Salmonellen
	Milch, Frischkäse, Creme	Fäulnisbakterien
Kohlenhydrat spaltende Mikroben	Kompott, Fruchtsaft, Creme	Hefen
Fett spaltende Mikroben	Butter, Margarine, Speck	
Schimmel	alle Lebensmittel	Schimmelpilze