



PFANNEBERG

HOTEL & GAST

Anton Beer
Frank Brandes
Hermann Grüner
Thomas Kessler
Conrad Krödel
Reinhold Metz
Marco Voll
Thomas Wolfgang

14. Auflage

Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG
Düsselberger Str. 23
42781 Haan-Gruiten
Bestell-Nr.: 04062

Autoren

Anton Beer, Köditz
Frank Brandes, Bad Doberan
Hermann Grüner, Garmisch-Partenkirchen
Thomas Kessler, Deggendorf
Conrad Krödel, Elmshorn
Reinhold Metz, Bad Wörishofen
Marco Voll, Gleichen
Thomas Wolfgang, Dessau-Roßlau

Verlagslektorat

Benno Buir

Bildbearbeitung

Verlag Europa-Lehrmittel, 73760 Ostfildern

14. Auflage 2020

Druck 5 4 3 2, Nachdruck 2021

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

ISBN 978-3-8057-0816-6

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

© 2020 by Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.pfanneberg.de
www.hotel-und-gast.de

Umschlag: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald,
unter Verwendung eines Motivs von © Sven Hoppe – Fotolia.com
Layout und Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Druck: Himmer GmbH, 86167 Augsburg

Vorwort

Das Standardwerk „Hotel & Gast“ und das dazugehörige **Medienpaket** liegen nun überarbeitet in der **14. Auflage** vor. Neue, erfahrene Autoren haben die vielfach anerkannte Qualität um wichtige neue Elemente erweitert.

„Hotel & Gast“ enthält alle Inhalte, die heute für die professionelle und moderne Ausbildung im Beruf „Hotelfachmann/Hotelfachfrau“ wichtig sind.

Das Lehrbuch für den handlungsorientierten und lernfeldorientierten Unterricht unterstützt Auszubildende beim selbstständigen Lernen. Sie finden Gesuchtes schnell und können Zusammenhänge herstellen. Die Grundlagen hierfür bildet die umfassende Darstellung der Lerninhalte. **Didaktisch und methodisch fundiert** fördert sie die **Entwicklung von Lernkompetenz** und ermöglicht eine *nachhaltige Festigung des Lernstoffs*.

Was ist neu an „Hotel & Gast“?

Der Berufseinstieg ist pädagogisch modernisiert, die Lernfelder des 1. Lehrjahres sind komplett neu bearbeitet:

- Neues Konzept, neue Gliederung
- Neueste, aktuelle Themen, Trends, Geräte

Der zweite Teil des Buches wurde aktualisiert, Bewährtes wurde beibehalten. Der digitale Schwerpunkt des Medienpaketes wurde ausgebaut:

- Wissen im Internet: Hintergrundinfos bei www.hotel-und-gast.de; Zusatzmaterial (Digital+) über www.hotel-und-gast.de/digitalplus
- Alle Bilder und Tabellen des Buches sind für die Übernahme in eigenes Material jetzt digital zugänglich – **online und offline nutzbar** (siehe Umschlag-Innenseite)
- **Das digitale Buch: Hotel & Gast in unserer EUROPATHEK**
- Die Lern-App „Prüfung Hotel“ in den Stores – mit ca. 100 kostenlosen Prüfungsaufgaben. Weitere bis zu 1000 sind zusätzlich erhältlich.



Unsere Buchreihe für den gastgewerblichen Unterricht hat identische Inhalte für lehrplankonforme, gemeinsame Beschulung in gemischten Klassen:

Die Seiten für das 1. und 2. Lehrjahr sind in **Fachkraft & Gast**, **Hotel & Gast** und **Restaurant & Gast** gleich. Auch **Der junge Koch/Die junge Köchin** hat für das 1. Lehrjahr die gleichen Inhalte.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Wir freuen uns auf Anregungen und Unterstützung durch Kritik und wünschen viel **Erfolg mit „Hotel & Gast“**.

Sommer 2020

Autoren und Verlag

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3	2.2	Arten von Mikroben und deren Vermehrung	52
Inhaltsverzeichnis	5	2.3	Lebensbedingungen der Mikroben	53
		2.4	Auswirkungen der Mikroben und Enzyme	56
EINFÜHRUNG		3	Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen	57
EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE	13	3.1	Salmonellen	58
1 Gast und Gastgewerbe – früher und heute	13	3.2	Campylobacter	59
2 Ausbildung in Schule und Betrieb	15	3.3	Colibakterien	60
2.1 Anforderungen des Gastgewerbes	15	3.4	Listerien	60
2.2 Duale Ausbildung	15	3.5	Eitererreger (Staphylokokken)	61
2.3 Rechtlicher Rahmen der Ausbildung	15	3.6	Fäulniserreger	61
2.4 Ablauf der Ausbildung	16	3.7	Sporenbildende Bakterien	62
2.5 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht	17	4	Schädlinge	63
2.6 Netzwerke des Gastgewerbes	18	5	Verbraucherschutz	64
2.7 Wettbewerbe des Gastgewerbe	19	5.1	Grundlagen des Verbraucherschutzes	64
2.8 Auszeichnungen im Gastgewerbe	20	5.2	Lebensmittelhygiene in der Praxis	66
3 Personal im Gastgewerbe	21	5.3	Lebensmittelüberwachung	73
4 Organisationsformen im Gastgewerbe	22	5.4	Aktuelles aus dem Lebensmittelrecht	74
4.1 Küchenorganisation	22	6	Haltbarmachungsverfahren	75
4.2 Küchentypen	23	6.1	Lebensmittelverderb	76
4.3 À-la-Carte-Geschäft	25	6.2	Werterhaltung	76
4.4 Gemeinschaftsverpflegung	28	ERNÄHRUNG FÜR EINE GESUNDE LEBENSWEISE	81	
4.5 Bankett	28	1	Einführung	81
4.6 Catering	29	1.1	Grundsätze vollwertiger Ernährung	81
4.7 Systemgastronomie	30	1.2	Lebensmittel-Inhaltsstoffe und ihre Wirkung	84
4.8 Eventgastronomie	31	2	Kohlenhydrate	85
4.9 Gastronomische Angebote an Speisen	32	2.1	Ernährungsproblematik	85
VERBRAUCHER UND UMWELT SCHÜTZEN	35	2.2	Entstehung der Kohlenhydrate	86
1 Verbraucherschutz	35	2.3	Einteilung der Kohlenhydrate	86
1.1 Qualität von Lebensmitteln	36	2.4	Süßungsmittel	91
1.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln	36	3	Lipide (Fette)	92
2 Umweltschutz	45	3.1	Gesundheitswert von Fetten	93
DIE GESUNDHEIT SCHÜTZEN	50	3.2	Verdauung von Fetten	94
1 Verderb von Lebensmitteln	50	3.3	Fette in der Küchenpraxis	94
2 Mikroben	50	3.4	Weiteres Wissen zu Fetten	100
2.1 Vorkommen und Übertragung	51	4	Eiweiß/Proteine	101
		4.1	Funktionen der Eiweiße/Proteine	101

4.2	Ernährungshinweise	102	3.1	Hauterkrankungen	145
4.3	Aufbau von Eiweißen/Proteinen	102	3.2	Rückenerkrankungen	146
4.4	Eiweißstoffe und deren küchen- technische Eigenschaften	104	KÜCHENAUSSTATTUNG 147		
4.5	Weiteres Wissen zu Eiweißen/Proteinen	107	1	Arbeitsmittel	147
5	Vitamine und Mineralstoffe 108	108	1.1	Grundausstattung	147
5.1	Ernährungsproblematik	108	1.2	Erweiterungen	148
5.2	Vitamine	109	1.3	Pflege von Messern	151
5.3	Mineralstoffe	111	2	Kochgeschirr und Zubehör	153
6	Begleitstoffe/Bioaktive Substanzen 112	112	3	Maschinen und Geräte	156
6.1	Ballaststoffe	112	3.1	Kühltechnik	156
6.2	Sekundäre Pflanzenstoffe	113	3.2	Rührtechnik	159
7	Verdauung und Stoffwechsel im Organismus 114	114	3.3	Zerkleinerungstechnik	160
8	Wasser 118	118	3.4	Herd und Kochtechnik	164
8.1	Wasserbilanz	118	3.5	Heißluftdämpfer/Kombidämpfer	168
8.2	Wasser als Arbeitsmittel	119	3.6	Niedertemperatursysteme/ Sous-vide-Garen	172
9	Energieaufnahme 120	120	3.7	Fritteuse und Filtersysteme	174
9.1	Energiebedarf	120	3.8	Grill	176
9.2	Körpergewicht	122	3.9	Multifunktionsgeräte	178
9.3	Verteilung der täglichen Nahrungs- aufnahme	123	4	Speisenproduktionssysteme	180
10	Kostformen 123	123	GRUNDTECHNIKEN DER KÜCHE 182		
10.1	Krankheiten und Ernährungstherapien	124	1	Vorbereitende Arbeiten	182
10.2	Lebensmittelunverträglichkeiten/ Allergien	127	1.1	Einführung	182
11	Alternative Ernährungsformen 130	130	1.2	Waschen	183
11.1	Vegetarische Ernährung	130	1.3	Wässern	183
11.2	Vegane Ernährung	132	1.4	Putzen	184
			1.5	Schälen/Abziehen	184
			2	Bearbeiten von Lebensmitteln	185
			2.1	Schneiden	185
			2.2	Schnittformen	186
			2.3	Weitere Bearbeitungsformen für Gemüse und Obst	189
			2.4	Weitere Vorbereitungstechniken	190
			3	Haltbarmachung in der Praxis 191	
			SPEISEN ZUBEREITEN 193		
			1	Speisen würzen und gestalten 193	
			1.1	Bewusster Genuss – Wahrnehmen mit allen Sinnen	193
			1.2	Bewusstes Würzen und Gestalten	195
			1.3	Kräuter	197
			1.4	Gewürze	200
			1.5	Süßen von Speisen – Süßungsmittel	206
			1.6	Speisen bewusst eine Bitternote geben	208

KÜCHE

	SICHERES UND GESUNDES ARbeiten 136	136
1	Arbeitssicherheit 136	136
1.1	Sicherheitskennzeichnung	137
1.2	Arbeitskleidung	137
2	Erste Hilfe 138	138
2.1	Grundlagen der Ersten Hilfe	138
2.2	Schnitt- und Stichwunden	139
2.3	Verbrennungen	140
2.4	Sturzverletzungen	142
2.5	Geräte und Maschinen	143
2.6	Stromunfälle	144
2.7	Verätzungen und Vergiftungen	145
3	Erkrankungen 145	145

1.7	Bewusstes Säubern von Speisen	208	3	Restaurant	261
1.8	Salzen von Speisen	209	3.1	Überblick über die Vorbereitungsarbeiten	261
1.9	Umami – Speisen schmackhafter machen	210	3.2	Herrichten von Servicetischen	262
1.10	Schärfe ins Essen bringen	211	3.3	Herrichten von Tischen und Tafeln	263
2	Garen von Lebensmitteln	212	3.4	Gedecke	270
2.1	Warum wir Lebensmittel garen	212	3.5	Grundlegende Servierrichtlinien	273
2.2	Was beim Garen mit den Inhaltsstoffen passiert	212	3.6	Arten des Service	273
2.3	Heiße Sache – wie mittels Garverfahren Wärme auf und in die Lebensmittel gelangt	214	3.7	Tellerservice	274
2.4	Garen mittels Wasser und Wärme (feuchte Garverfahren)	215	3.8	Plattenservice	277
2.5	Garen mittels trockener Wärme (trockene Garverfahren)	221			
2.6	Kombinierte Garverfahren	227			
2.7	Zubereitungsreihen	229			
3	Anrichten und Empfehlen einfacher Speisen	230			
				GETRÄNKE UND GETRÄNKESERVICE	281
			1	Alkoholfreie Getränke	281
			1.1	Klassische und moderne Wässer	281
			1.2	Säfte und fruchtsafthaltige Getränke	283
			1.3	Erfrischungsgetränke	284
			1.4	Getränkeschrankanlagen	286
			1.5	Alkoholfreie Mischgetränke	287
			1.6	Kochen mit alkoholfreien Getränken	289
			2	Aufgussgetränke	290
			2.1	Kaffee	290
			2.2	Kaffeespezialitäten	294
			2.3	Tee	296
			2.4	Kakao und Schokolade	299
			3	Bier	301
			3.1	Bierherstellung	301
			3.2	Biergattungen, Bierarten, Biersorten	302
			3.3	Ausschenken von Bier	304
			3.4	Küchenpraxis Bier	305
			4	Wein	306
			4.1	Rebsorten	307
			4.2	Weinbereitung	309
			4.3	Güteklassen für Wein	310
			4.4	Weine europäischer Länder	313
			4.5	Likörweine (Süd- und Dessertweine)	316
			4.6	Küchenpraxis Wein	318
			5	Schaumwein	318
			5.1	Herstellung	319
			5.2	Geschmacksrichtungen	320
			5.3	Gesetzliche Bestimmungen	320
			5.4	Schaumweine anderer Länder	321
			5.5	Verwendung von Schaumwein	321
			6	Weinhaltige Getränke	322
			7	Spirituosen	322
			7.1	Brände	324
			7.2	Weitere geschmacksneutrale Spirituosen	327

○ SERVICE

	GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE	241
1	Mitarbeiter im Service	241
1.1	Umgangsformen	241
1.2	Persönliche Hygiene	241
1.3	Arbeitsbekleidung	241
2	Einrichtung und Geräte	242
2.1	Einzelutsche und Festtafeln	242
2.2	Tischwäsche	243
2.3	Bestecke	248
2.4	Gläser	253
2.5	Porzellangeschirr	255
2.6	Sonstige Tisch- und Tafelgeräte	258
2.7	Tisch- und Tafeldekoration	259

7.3	Aromatisierte Spirituosen	327	4.1	Empfehlung und Aufnahme der Bestellung	368
7.4	Liköre	328	4.2	Verkaufsgespräche und -techniken	369
7.5	Apéritifs und Digestifs	329	4.3	Tischreservierungen	371
FRÜHSTÜCK UND FRÜHSTÜCKSSERVICE		330	4.4	Veranstaltungsabsprachen	372
1	Frühstück	330	4.5	Gästeberatung	373
1.1	Bestandteile des Frühstücks	330	4.6	Zusatzverkäufe	375
1.2	Arten des Frühstücks	331	4.7	Rechnungspräsentation und Verabschiedung	376
2	Frühstücksservice	334	5	Reklamationen	377
2.1	Etagenservice	335	6	Rechtsvorschriften	378
2.2	Service beim Frühstück	335		Aufgaben	381
				Projekt: Aktionswoche „Spargel und Wein“	382
MAGAZIN					
MAGAZIN		339	7	Abrechnen mit Gast und Betrieb	383
1	Lagerbedingungen und Lagerarten	340	7.1	Boniersysteme	383
1.1	Lagerbedingungen	340	7.2	Abrechnung mit dem Gast	386
1.2	Lagerarten	342	7.3	Abrechnung mit dem Betrieb	388
1.3	Hygiene im Magazin	345		Aufgaben	389
2	Warenbeschaffung	348	EMPFEHLUNG UND VERKAUF VON SPEISEN	390	
2.1	Bedarfsermittlung – Bestellmenge	348	1	Vorspeisen	390
2.2	Waren bestellen	349	1.1	Kalte Vorspeisen	390
3	Warenannahme	352	1.2	Arten von kalten Vorspeisen	391
3.1	Warenannahme in der Praxis	352		Aufgaben	395
3.2	Lagermethoden	355	2	Suppen	396
4	Warenausgabe	356	2.1	Klare Suppen	396
5	Magazinkontrollen und Bewertungen	357	2.2	Gebundene Suppen	397
6	Büro-Organisation/EDV	358	2.3	Kalte Suppen	398
6.1	Software und Hardware	358	2.4	Regionalsuppen	398
6.2	Datensicherung	360	2.5	Nationalsuppen	399
	Projekt: Zwischenprüfung	361		Fachbegriffe	401
				Aufgaben	401
BERATUNG UND VERKAUF					
VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT		363	3	Zwischengerichte	402
1	Kaufmotive	363	4	Saucen	403
2	Qualität im Service	364	4.1	Grundsaucen	403
3	Umgang mit Gästen	365	4.2	Braune Grundsauce	403
3.1	Gästetypologie	365	4.3	Wildgrundsauce und Ableitungen	404
3.2	Service bei speziellen Gästegruppen	367	4.4	Eigenständige warme Saucen	404
4	Verkauf im Restaurant	368	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	14	Spezielle Gerichte	479
5.1	Süß- und Salzwasserfische	408	14.1	Amuse-Bouche/Amuse-Gueule	479
	Fachbegriffe	414	14.2	Fingerfood	481
5.2	Kaviar	415	14.3	Vegetarische Gerichte	482
	Aufgaben	415		Aufgaben	483
5.3	Krebstiere	416			
5.4	Weichtiere	416			
	Aufgaben	417			
	Projekt: Meeresfrüchte-Festival	418			
6	Hauptgerichte aus Fleisch	419			
6.1	Schlachtfleisch	419	1	Menü und Menükarte	484
6.2	Kalb	420	1.1	Geschichte der Speisenfolge	484
6.3	Rind	423	1.2	Zusammenstellen von Menüs	486
	Aufgaben	426	1.3	Getränke zum Essen	493
6.4	Schwein	427	1.4	Menüangebot, Menükarte	495
6.5	Lamm	429		Aufgaben	499
6.6	Hackfleisch	431	2	Speisekarten	501
6.7	Innereien	432	2.1	Arten der Speisekarten	501
6.8	Fleisch- und Wurstwaren	433	2.2	Erstellen der Speisekarten	507
	Aufgaben	433		Aufgaben	510
7	Hauptgerichte aus Geflügel und Wildgeflügel	434	2.3	Besonderheiten in der Systemgastronomie	511
7.1	Hausgeflügel	434			
7.2	Wildgeflügel	436			
	Aufgaben	437			
8	Hauptgerichte vom Wild	438			
	Aufgaben	439			
9	Spezielle Hauptgerichte: Systemgastronomie	440			
10	Beilagen	443	1	Besonderheiten im Gastgewerbe	512
10.1	Beilagen aus Gemüse	443	2	Angebot und Nachfrage – der Markt	514
	Aufgaben	448	3	Unternehmensleitung	515
	Projekt: Aktionswoche Spargel	449	3.1	Unternehmensleitbild	516
10.2	Hauptbeilagen (aus stärkehaltigen Produkten)	450	3.2	Unternehmensidentität	517
10.3	Salate als Beilagen	460	4	Marketingkonzept	519
11	Obst	461	4.1	Marktforschung/Marktanalyse	519
	Aufgaben	465	4.2	Marketingziele	519
12	Käse	466	4.3	Marketingstrategie	519
	Aufgaben	470	4.4	Marketingplan	521
13	Nachspeisen	471	4.5	Marketing-Instrumente	521
13.1	Warme Süßspeisen	472	4.6	Marketing-Mix	522
13.2	Kalte Süßspeisen	474	4.7	Kontrolle des Marketingerfolgs	522
	Aufgaben	478		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 Wareneinkauf	577
2 Warenannahme	583
3 Warenlagerung	583
4 Warenausgabe und Bestandskontrolle	586

5 Wareneinsatzkontrolle	588
6 Warenwirtschaftssysteme	589
Aufgaben	590
6.1 Aufbau/Elemente eines Warenwirtschaftssystems	590
6.2 Planung, Steuerung und Kontrolle mithilfe von Warenwirtschaftssystemen	594
Aufgaben	595
Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar	596

BETRIEBSORGANISATION

GASTGEWERBLICHE BETRIEBSORGANISATION	597
1 Grundbegriffe der Organisation	597
2 Organisation im Gastgewerbe	601
Aufgaben	605

EMPFANGSBEREICH

ARBEITEN IM EMPFANGSBEREICH	606
1 Hotelempfang	606
2 Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel	609
3 Reservierungen	614
3.1 Reservierungsarten	614
3.2 Vermietungsplan und Reservierungs-Systeme	616
4 Check-in – Anreise	622
5 Gästebetreuung	624
5.1 Service und Dienstleistungen	624
5.2 Fremdenverkehrsangebote der Umgebung	627
5.3 Reklamationsbehandlung	628
6 Check-out – Abreise	629
7 Abrechnungsvorgänge	629
8 Fremdsprachliche Fachbegriffe am Empfang	632
9 Rechtsvorschriften	639
Aufgaben	640
Projekt: Anreise und Aufenthalt einer Reisegruppe	641

VERKAUF

ARBEITEN IM VERKAUF.....	642
1 Aufgaben der Verkaufsabteilung	642
2 Verkaufsgespräche und Verkaufstechniken.....	643
3 Schriftverkehr.....	647
3.1 Anfragen bearbeiten	654
3.2 Angebote erstellen.....	654
3.3 Aufträge bestätigen	660
4 Sonderveranstaltung	661
4.1 Der Gast im Mittelpunkt	661
4.2 Aktionen	661
4.3 Planung und Durchführung	661
4.4 Veranstaltungsanalyse.....	667
4.5 Weitere Aktionen	668
4.6 Blumendekorationen	669
5 Fremdsprachliche Fachbegriffe im Verkauf	671
6 Rechtsvorschriften	672
Aufgaben	674
Projekt: Planen einer Sonderveranstaltung, Anbieten von Festmenüs	675

FÜHRUNGSAUFGABEN

FÜHRUNGSAUFGABEN IM WIRTSCHAFTSDIENST	698
1 Planung des Mitarbeiter-Einsatzes	698
1.1 Organisationsmittel	698
1.2 Stellenbeschreibung und Einsatzbereiche ..	698
1.3 Dienstplan	701
2 Berechnungen im Hausdamenbereich ..	703
3 Innerbetriebliche Kommunikation	703
4 Maßnahmen der Mitarbeiter-Führung ..	704
4.1 Motivation	705
4.2 Führungsstil	707
4.3 Training	708
5 Rechtsvorschriften	709
Aufgaben	714
Projekt: Planung und Herstellung von Organisationsmitteln	715
SACHWORTVERZEICHNIS	716
BILDQUELLENVERZEICHNIS	732

MARKETINGBEREICH

ARBEITEN IM MARKETINGBEREICH.....	678
1 Rahmenbedingungen	678
2 Stärken-/Schwächenanalyse eines Unternehmens	682
3 Marketing-Strategie	685
4 Marketing-Maßnahmen	687
5 Yield Management	691
6 Budgetierung	692
7 Hotelklassifizierung	693
8 Fremdsprachliche Fachbegriffe aus dem Marketing-Bereich	695
9 Rechtsvorschriften	696
Aufgaben	696
Projekt: Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme und Entwickeln einer Marketing-Strategie	697

1 Gast und Gastgewerbe – früher und heute

🇬🇧 guest and hotel and restaurant industry past and today

🇫🇷 l'hôte (m) et secteur (m) de l'hôtellerie et de la restauration ancien et des nos jours



Vor vielen hundert Jahren spielte sich das Leben der meisten Menschen am Wohnort ab. Dort lebte man, schlief, aß und trank. Mit zunehmendem Handel waren die Menschen immer mehr unterwegs – sie verließen die sichere und vertraute Umgebung ihres Heims. In der Fremde waren Menschen darauf angewiesen, dass andere ihnen ein Odbach, Essen und Trinken anboten. So entwickelte sich schrittweise das Prinzip der **Gastfreundschaft**. Wer anderen half, konnte auch selbst in der Fremde Hilfe in Anspruch nehmen. Ab dem Mittelalter waren immer mehr Menschen auf Reisen. Private Unterkünfte reichten nicht mehr aus, um das Bedürfnis nach einem Dach über dem Kopf, nach Essen und Trinken zu decken. Erste gewerbliche Herbergen und Gasthäuser entstanden. Im selben Maße, wie sich die Bedürfnisse der Menschen veränderten, entwickelten sich auch gastgewerbliche Betriebe weiter.

Das Gastgewerbe gehört zum **Dienstleistungssektor** der Wirtschaft. Als Mitarbeiter sind wir Gastgeber, die den Gästen dienen. Um zu verstehen, was die Gäste wünschen, müssen wir ihre **Bedürfnisse** kennen und verstehen. Den elementaren Bedürfnissen Essen, Trinken und Schlafen entsprechen die Angebote **Bewirtung** und **Beherbergung** mit Betriebsarten wie **Restaurant** und **Hotel**. Wünsche der Gäste sind aber auch Entspannung und Ruhe, Freude und Vergnügen, Abwechslung und Kultur. So werden bis heute vielfältige gastronomische Angebote entwickelt.

Im Wandel der Zeit

Die Leistungen des Gastgewerbes stehen heute mehr denn je in der Öffentlichkeit. Fotos angerichteter Teller werden ebenso schnell in sozialen Medien verbreitet wie die positive oder negative Kritik.

Kochmuffel und Foodies

Anteil der Ernährungstypen in Deutschland in Prozent



Ernährungstypen in Deutschland

Viele Deutsche haben ein steigendes Interesse an hochwertigen Lebensmitteln und genussvollem, ethisch vertretbarem Essen. Foodtrucks, Food-Blogs, die zunehmende Bedeutung vegetarischer Ernährung und vielfältige Kochevents sind Ausdruck davon. Gleichzeitig steigt die Zahl der Menschen, bei denen der heimische Herd kalt bleibt. Gastronomie-Betriebe müssen sich mit ihren Angeboten immer wieder den wechselnden Bedürfnissen der Gäste anpassen.



„Sage mir, was du isst, und ich sage dir, wer du bist.“

Jean Anthelme Brillat-Savarin

Bewirtungsbetriebe

Das klassische Bild eines Bewirtungsbetriebes ist das **Restaurant**. Vom einfachen Lokal bis hin zur gehobenen Gastronomie bieten Restaurants eine größere Auswahl von Speisen und Getränken in ansprechendem Ambiente an. Doch nur noch jeder 20. geht in Deutschland in ein Restaurant. Einfachen Ansprüchen an Speisen und Getränke werden traditionell **Gasthäuser** auf dem Land gerecht. **Cafés** und **Bistros** bieten in Städten einen Treffpunkt für Menschen und meist eine kleine aber ansprechende Auswahl an Speisen und Getränken. Menschen sind heute zunehmend unterwegs und haben den Wunsch, nur eine Kleinigkeit zu essen oder Essen und Getränke zum Mitnehmen, also „to go“, angeboten zu bekommen. Diese Bedürfnisse erfüllen z. B. **Imbisse** und **Bäckereien** mit einem kleinen Angebot. Zu Hause angekommen, bleibt für immer mehr Menschen die Küche kalt („Cocooning“) – das Essen kommt durch den **Bringdienst** u. a. **Cateringbetriebe** ins Haus.



Beherbergungsbetriebe

Ein „Dach über dem Kopf“ reicht Reisenden schon lange nicht mehr aus – die Anforderungen der Menschen gehen auch bei der Übernachtung weit auseinander.

Das klassische **Hotel** ist ein Beherbergungsbetrieb, der über eine größere Bettenzahl, eine anspruchsvolle Ausstattung der Zimmer und der sonstigen Räumlichkeiten verfügt. Hotels sind auf die Bewirtung der Hausgäste eingestellt und besitzen ein Restaurant, in dem auch Außer-Haus-Gäste bedient werden. Dem Wunsch nach Erholung kommen Wellness-Hotels nach. Gäste, die sich aktive Entspannung wünschen, sind meist in einem Sporthotel gut aufgehoben. Je nach Anspruch der Gäste unterscheiden sich Hotelbetriebe – vom eher einfachen Bed-and-Breakfast-Hotel bis zum Grand-Hotel.

- **Hotel garni** ist die Bezeichnung für ein Hotel, das zur Bewirtung lediglich Frühstück und evtl. kalte Speisen anbietet.
- **Pensionen** bewirten nur Hausgäste, die meist für mehrere Tage oder Wochen dort zu Gast sind.
- **Gasthöfe** sind vorzugsweise in ländlichen Gebieten angesiedelt. Sie haben eine geringe Bettenzahl und sind auf bescheidene Ansprüche ausgerichtet.
- **Motels** bieten Übernachtungen mit günstiger Verkehrsanbindung (nahe Fernstraßen) an.



Neben Betrieben der Individualgastronomie und der Systemgastronomie existieren auch Mischformen.

Individualgastronomie und Systemgastronomie

Individualgastronomie: Klassische Gastronomiebetriebe werden meist vom Inhaber geführt. Dieser bestimmt das Angebot und prägt das Erscheinungsbild des Betriebes. Der Inhaber fällt Entscheidungen, trägt aber auch das unternehmerische Risiko.

Systemgastronomie (→ S. 30): Restaurant- oder Hotelketten werden dabei von einer Zentrale geführt. Hier wird ein Konzept ausgearbeitet, das auf alle Betriebe des Konzerns übertragen wird. So haben alle Betriebe ein einheitliches Aussehen und ein nahezu identisches Speisen- und Getränkeangebot. Rezepturen, Berufskleidung u. a. werden einheitlich vorgegeben. Betriebe der Systemgastronomie werden häufig als **Franchising-Betriebe** geführt. Der Franchisenehmer hat dabei weniger Entscheidungsfreiheit, trägt aber auch ein geringeres Risiko.

2 Ausbildung in Schule und Betrieb

🇬🇧 apprenticeship in school and business
🇫🇷 formation (w) en l'école et en l'entreprise

2.1 Anforderungen des Gastgewerbes

🇬🇧 requirements of hotel and restaurant industry
🇫🇷 demandes (w) de secteur de l'hôtellerie et de la restauration

Koch ist noch immer ein „Beruf mit Geschmack“. Gleichzeitig ändert sich das Berufsbild des Koches stetig. Vor der Aufnahme einer Berufsausbildung sollte sich jeder informieren, welche Anforderungen der Beruf an ihn stellt. Diese Anforderungen sollten mit den eigenen Stärken und Schwächen offen verglichen werden. Die **Berufsausbildung** im Gastgewerbe bietet die Chance, sich vielfältig weiterzuentwickeln.

Die Betriebe des Gastgewerbes sind verschieden – die Bedingungen in den Ausbildungsbetrieben entsprechend auch. Um eine einheitliche Ausbildung zu gewährleisten, ist die Berufsausbildung rechtlich verbindlich geregelt.

2.2 Duale Ausbildung

🇬🇧 dual apprenticeship 🇫🇷 formation (w) en alternance

Nach vielen Jahren (theoretischer) Schulbildung wünschen sich viele junge Menschen, etwas Praktisches zu tun. Im Rahmen einer Berufsausbildung können sie beides verbinden. Berufsausbildung läuft in den meisten Ausbildungsbereichen in Deutschland im **dualen System** ab: Sie lernen an zwei Orten – im **Ausbbildungsbetrieb** und in der **Berufsschule**. Mit dem Berufsschulabschluss können sie bei entsprechenden Leistungen auch noch einen höherwertigen Schulabschluss erwerben.



Ausbildung

- Sie haben Geschmack und Geschick, sind kreativ?
- Sie sind ein verlässlicher und hilfsbereiter Teamplayer?
- Sie achten auf Ihren Körper, sind fit und belastbar?
- Sie sind geistig wie körperlich schnell und beweglich?

Dann werden Sie doch unser/-e neue/-r Kollege/-in!

Lebenslanges Lernen: Ihr in Schule und Betrieb erworbenes Wissen ist das Fundament für Ihre berufliche Tätigkeit. Nach Abschluss der Ausbildung haben Sie einen ersten Eindruck davon, was es heißt, als Köchin oder Koch zu arbeiten. Das eigentliche Lernen geht nun erst richtig los – und es hört ein Leben lang nicht auf: So wie sich die Arbeitswelt um Sie herum verändert, müssen auch Sie sich immer wieder neues Wissen aneignen und neue Fertigkeiten erwerben.

2.3 Rechtlicher Rahmen der Ausbildung

🇬🇧 statutory framework of apprenticeship
🇫🇷 conditions (m) juridique de formation professionnelle

Rechtliche Grundlage für die Ausbildung im Gastgewerbe ist die **Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe**. Darin sind die Ausbildungsberufe festgelegt und deren Ausbildungsinhalte (Berufsbilder) beschrieben.

Zur konkreten Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans bietet die IHK durch Publikationen Hilfestellungen an.

Für jedes Ausbildungsverhältnis ist vor Beginn der Ausbildung ein **Ausbildungsvertrag** zu schließen. In ihm sind wesentliche Inhalte für die Berufsausbildung festgehalten. Rechte und Pflichten für beide Vertragspartner sind im **Berufsbildungsgesetz (BBIG)** beschrieben.



2.4 Ablauf der Ausbildung

process of apprenticeship bout (m) de formation professionnelle

Ausbildungsinhalte

Wie eine Ausbildung im Gastgewerbe abläuft, ist bundesweit einheitlich geregelt. Für beide Lernorte – Ausbildungsbetrieb und Berufsschule – gibt es daher konkrete Vorgaben, was im Laufe der Ausbildung zu vermitteln ist.

Der Unterricht in der Berufsschule orientiert sich am **Rahmenlehrplan** für Ihren Beruf. Der Ausbildungsbetrieb muss Sie für die Berufsschule freistellen (Berufsschulpflicht). Grundlage für die betriebliche Ausbildung ist der **Ausbildungsrahmenplan**. Weil die Ausbildungsbedingungen von Betrieb zu Betrieb unterschiedlich sein können, ist mit Beginn der Ausbildung ein **betrieblicher Ausbildungsplan** festzulegen und

dem Auszubildenden zusammen mit dem unterschriebenen Vertrag auszuhändigen! Im Ausbildungsplan steht, welche Inhalte Ihnen Ihr Ausbilder wann und in welchem Umfang vermitteln wird. Kann ein Betrieb Teile des Ausbildungsrahmenplans nicht selbst vermitteln, so kann eine Ausbildung zeitweise in einem anderen Betrieb stattfinden, oder mehrere Betriebe schließen sich zu einem Ausbildungsverbund zusammen.

Fragen Sie am Ende der Zwischenprüfung beim Prüfungsausschuss nach, woran Sie noch intensiver arbeiten müssen.

Prüfungen

Nach dem ersten Ausbildungsjahr legen die Auszubildenden eine Zwischenprüfung ab. Gegen Ende der Ausbildungszeit steht die **Abschlussprüfung** an.

Bei der **Zwischenprüfung** geht es noch nicht um Bestehen oder Nicht-Bestehen. Hier sollen Sie Grundkenntnisse und -fertigkeiten anhand einfacher Aufgabenstellungen unter Beweis stellen. Ihr Ausbilder und Sie erhalten vom Prüfungsausschuss eine Rückmeldung, ob Ihre Leistungen (theoretisch und praktisch) dem Ausbildungsstand entsprechen.

Die **Abschlussprüfung** gliedert sich in eine theoretische und eine praktische Prüfung. In der **theoretischen Abschlussprüfung** wird Ihr Wissen in drei Bereichen abgefragt:

- Technologie
- Warenwirtschaft
- Wirtschafts- und Sozialkunde

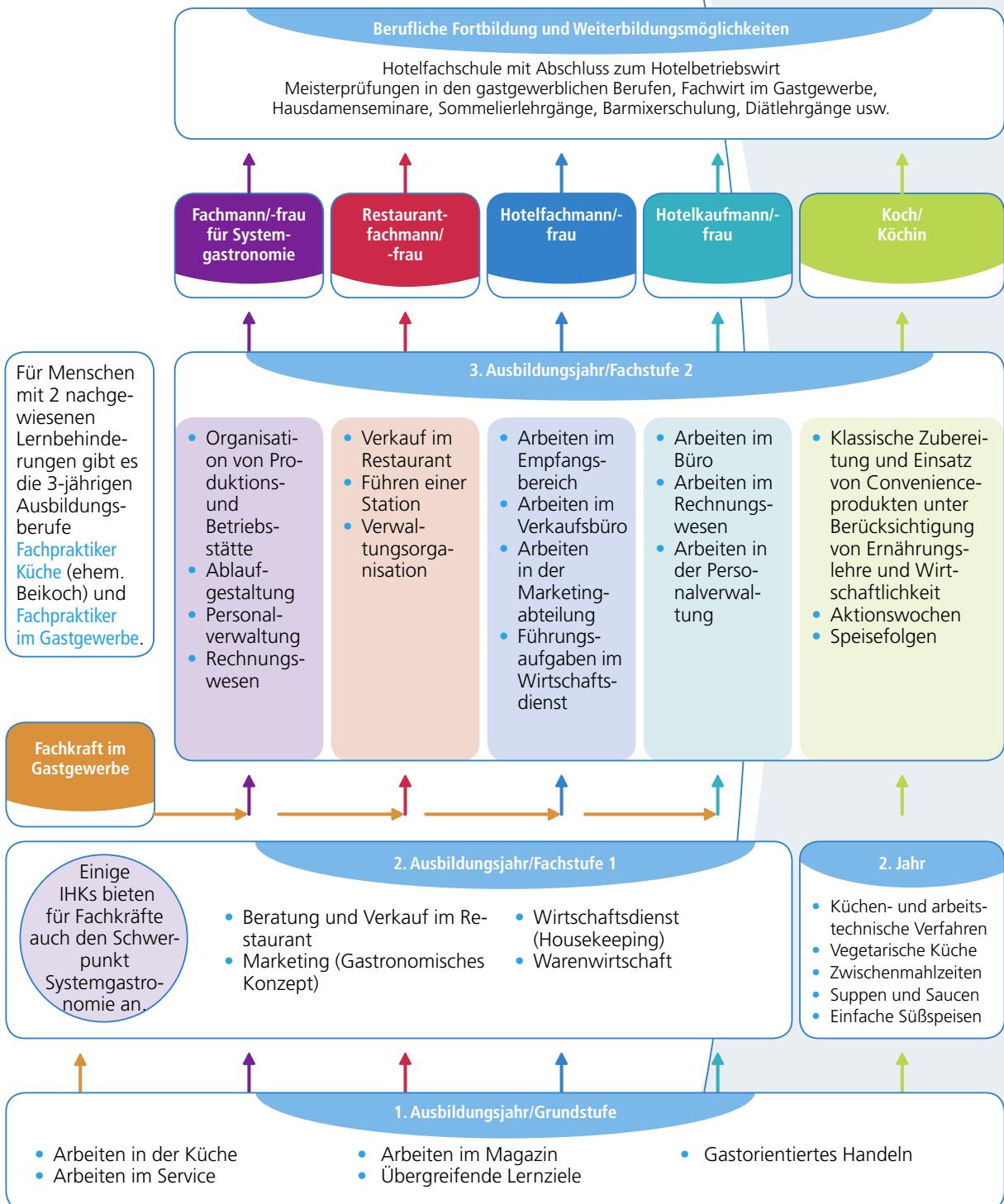
Für die **praktische Abschlussprüfung** erhalten Sie vorab einen Warenkorb. Aus diesem ist ein mehrgängiges Menü zu planen und zuzubereiten. Außerdem sollen Sie in einem gastorientierten Gespräch Ihre Planung darlegen. Mit Bestehen des letzten Prüfungsteiles endet das Berufsausbildungsverhältnis – auch wenn im Ausbildungsvertrag ein späteres Datum eingetragen ist.

Weitere Infos auf unseren Webseiten.



2.5 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht

🇬🇧 trade professions of the hotel and restaurant business: summary
🇫🇷 métiers (m) de formation professionnelle de l'industrie hôtelière: aperçu (m)



2.6 Netzwerke des Gastgewerbes

Das Gastgewerbe agiert in einem Umfeld, das sich ständig verändert. Diese Veränderungen müssen Gastronomen erfassen und wenn nötig umsetzen. Hierfür es ist wichtig, gut informiert zu sein. Mindestens ebenso wichtig ist es, die eigenen Interessen gegenüber anderen zu wahren. Das gilt für Unternehmer wie für Arbeitnehmer und auch für einzelne Berufsstände an sich. Netzwerke helfen, aktuelle und fachbezogene Informationen zu erhalten. Die Vernetzung untereinander ist heutzutage auch fast unerlässlich bei der Durchsetzung eigener Interessen. Solche Netzwerke bieten dem Gastgewerbe die verschiedenen Verbände. Das sind u. a. die Folgenden:



Verband der Köche Deutschlands e.V. (VKD)

Der Verband der Köche Deutschlands e.V. ist mit rund 9.000 Mitgliedern die größte Gemeinschaft von Köchinnen und Köchen in Deutschland. Diese Gemeinschaft ist die Basis für die fachliche Entwicklung der Mitglieder und für die Zukunft des Berufsstands. Der VKD unterstützt Köchinnen und Köche in jeder beruflichen Hinsicht. Mitglieder bauen auf das aktive Netzwerk und auf kompetente Ansprechpartner aus den eigenen Reihen – auch, wenn es um Karrierechancen geht. Auszubildende fördert der Verband durch auf sie zugeschnittene Seminare – zum Beispiel für die Prüfungsvorbereitung – und unterstützt berufliche Wettbewerbe. VKD-Landesverbände organisieren Jugendcamps, in denen Nachwuchsköche ihr Wissen erweitern können.



Deutscher Hotel- und Gaststätten-Verband (DEHOGA)

Der DEHOGA ist der Branchenverband der Hotellerie und Gastronomie in Deutschland. Mit 65.000 Mitgliedern ist er der Interessenvertreter des Gastgewerbes gegenüber Politik, Medien und Öffentlichkeit. Dabei bezieht der Verband unter anderem Stellung zu gesetzlichen Vorhaben und fordert sinnvolle wirtschaftspolitische Rahmenbedingungen. Der DEHOGA macht sich stark für mehr Flexibilität, Bürokratieabbau und fairen Wettbewerb. Im Rahmen von Tarifverhandlungen vertritt der DEHOGA die Arbeitgeber.

Der DEHOGA veranstaltet zudem diverse Branchenevents, betreibt Marketing für das Gastgewerbe und unterstützt zahlreiche Kampagnen. Für die Fachkräftegewinnung und Zukunftssicherung sind die **Ausbildungswettbewerbe** des DEHOGA ein wichtiges Instrument der Nachwuchsförderung.



Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG)

Die NGG steht dem DEHOGA in Tarifverhandlungen als Vertreter der Arbeitnehmer gegenüber. Doch nicht nur hierüber versucht die NGG, die Arbeitsbedingungen u. a. im Gastgewerbe zu verbessern. Arbeitnehmer und Auszubildende können sich als Mitglieder in Rechtsfragen beraten und vertreten lassen. Als Teil des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) bietet die NGG auch die Möglichkeit, sich über das Internet zu Rechtsfragen auszutauschen, etwa über das Angebot „Dr. Azubi“.

Euro-Toques Deutschland e.V.

Die europäische Union der Köche setzt sich dafür ein, dass naturnah und handwerklich erzeugte Lebensmittel in den Küchen stärkere Verwendung finden. Auch die kulinarischen Traditionen in Deutschland und Europa sollen hierüber erhalten werden. Zudem setzen sich **Euro-Toques** für einen verantwortungsvollen Umgang mit Lebensmitteln ein. Hierfür geben Mitglieder der Euro-Toques Geschmackskurse für Kinder und bieten Fortbildungen für Köche an.



Gastronomische Akademie Deutschlands (GAD)

Die Gastronomische Akademie Deutschlands (GAD) stellt mit ihrer gemeinnützigen Arbeit seit 60 Jahren die Verbindung zwischen Praxis und Wissenschaft zu Kochkunst, Tafelkultur und Gastlichkeit her und verbindet klassische Tradition mit aktuellen Themen. Fortbildungen, Bewertungen von Koch- und Fachbüchern sowie Empfehlungen zu Menü- und Servierregeln bieten für die Arbeit in Küche, Restaurant und Hotel fachlich versierte Grundlagen.



Soziale Netzwerke

Soziale Netzwerke bieten die Chance, sich über Verbandsgrenzen hinaus auszutauschen. Betriebe und Gäste nutzen diese Gelegenheit, um sich über Betriebe und deren Angebot zu informieren – diese aber auch zu bewerten. Mitarbeitern bietet sich die Chance, abseits von Stellenanzeigen und Firmenseiten Informationen über potenzielle Arbeitgeber einzuholen. Gäste nutzen soziale Medien, um ihre Erfahrungen rund um die Dienstleistungen des Gastgewerbes mit anderen zu teilen. Bei allem gilt: Das Internet ist kein rechtsfreier Raum – die ‚Netiquette‘ ist einzuhalten.



Netiquette: Empfehlungen, wie man sich im Internet und bei digitaler Kommunikation (z. B. E-Mails) angemessen und respektvoll benimmt.

2.7 Wettbewerbe des Gastgewerbes

Das Gastgewerbe ist in stetigem Wandel begriffen. Zum einen verändern sich die Wünsche der Gäste beständig. Zum anderen entstehen Trends im Gastgewerbe durch innovative Arbeiten in den Küchen. Wettbewerbe des Gastgewerbes sind ein wichtiger Motor der Innovation.

Jugendmeisterschaften

Der DEHOGA organisiert in Kooperation mit VKD und VSR die **Deutschen Jugendmeisterschaften**. Diese beginnen mit regionalen Wettbewerben in Theorie und Praxis, in denen Auszubildende unter 25 Jahren ihr Können unter Beweis stellen können. Angehende Köche, Restaurant- und Hotelfachleute sowie Systemgastronomen treten dabei nicht nur einzeln, sondern auch als Team an. Die Sieger der Bezirke ermitteln dann innerhalb des Bundeslandes die Besten. Diese Landesmeister dürfen dann bei den Deutschen Meisterschaften um den Titel Deutscher Jugendmeister kämpfen – ein Sprungbrett zur Aufnahme in die Jugend-Nationalmannschaft.

Rudolf-Achenbach-Preis

Die Achenbach Delikatessen Manufaktur und der VKD organisieren alljährlich den Wettbewerb um den **Achenbach-Preis**. Ähnlich wie bei der Deutschen Jugendmeisterschaft werden die Teilnehmer auf Bezirks-, Landes- und letztlich auf Bundesebene ermittelt. Die Teilnehmer sind hierbei





ebenfalls Auszubildende unter 25 aus den regionalen Zweigvereinen des VKD. Der Bundessieger darf sich dann beste/-r Nachwuchskoch/-köchin Deutschlands nennen. Außerdem gibt es Sach- und Geldpreise.

Weitere regionale und überregionale Wettbewerbe

Zahlreiche Wettbewerbe auf regionaler Ebene und darüber hinaus haben ebenfalls zum Ziel, den Köche-Nachwuchs in einer Region zu fördern und das Berufsbild des Kochs in der Öffentlichkeit positiv darzustellen. Diese Wettbewerbe werden oft in Kooperation zwischen Ausbildungsbetrieben, Berufsschulen und lokalen Sponsoren ausgetragen. Beispiele für regionale



Wettbewerbe sind „Regionalgericht Sachsen-Anhalt“ oder der „Lösnitz Pokal Dresden“.

Weitere überregionale Wettbewerbe sind z. B. „Junge Wilde“ oder die Matjesmeisterschaft um die „Friesenkrone“.

2.8 Auszeichnungen im Gastgewerbe

Besondere Leistungen des Gastgewerbes werden auch abseits der Wettbewerbe ausgezeichnet. Diese Prämierungen bieten Gästen eine gute Orientierung für qualitativ hochwertige Gastronomieleistungen. Grundlage der Prämierungen sind die Ergebnisse von Restauranttestern, die für einen Restaurantführer arbeiten. Da sich über Geschmack bekanntlich streiten lässt, werden durch Restaurantführer u. a. auch bewertet:

- Frische und gleichbleibende Qualität der Speisen,
- fachgerechte Zubereitung der Speisen,
- Kreativität der Küche und Harmonie der Gerichte.

Auch das Ambiente und der Service spielen bei der Bewertung meist eine Rolle. Im Fokus stehen aber die Leistungen der Küche, nicht die Hotel-Leistungen (s.u.):

- **Guide MICHELIN:** Der wohl bekannteste Restaurantführer vergibt einen bis drei Sterne. Mit dem „Bib Gourmand“ werden Speisen ausgezeichnet, die preiswert, aber dennoch sorgfältig zubereitet werden.
- **Gault & Millau:** Ähnlich dem französischen Schulnotensystem vergibt der Gault & Millau Punkte von 0 bis 20. Restaurants der oberen Punkte erhalten zusätzlich eine bis vier Kochmützen (Hauben).

Weitere bekannte Restaurantführer, die nach ähnlichen Systemen arbeiten, sind der Varta Restaurantführer, der Aral Schlemmeratlas und der Restaurant-Guide der Fachzeitschrift „Der Feinschmecker“.

Hotel-Klassifizierung

Die Leistungen eines Hotels – nicht die der Küche – werden seit 2010 nach europaweit einheitlichen Richtlinien mit Sternen ausgezeichnet. Auch der DEHOGA orientiert sich bei der Klassifizierung hieran. Hotels, die einfachen Ansprüchen genügen, können einen Stern erhalten. Solche, die auch höchsten Ansprüchen genügen, werden mit bis zu fünf Sternen ausgezeichnet. Die Klassifizierung erfolgt auf Antrag des Hoteliers und ist kostenpflichtig.



www.michelin.de

