

Meine Rolle im Betrieb	LF 1	9	1.1	Voraussetzungen für einen wirtschaftlichen Einkauf	69
Betriebsorganisation		10	1.2	Festlegen der Warenmenge	70
1	Hotellerie	11	1.3	Anfragen und Angebote einholen	72
1.1	Betriebe der Hotellerie	11	1.4	Angebotsvergleich	74
1.2	Organisation von Hotels	12	2	Bestellung	76
2	Individualgastronomie	15	3	Kaufvertrag	77
3	Systemgastronomie	16	3.1	Rechtliche Voraussetzungen für Kaufverträge	77
3.1	Organisation von Systemgastronomiebetrieben	17	3.2	Einen Kaufvertrag aufsetzen	78
3.2	Betriebe der Systemgastronomie	18	3.3	Wenn Kaufverträge nicht erfüllt werden	79
Berufe im Gastgewerbe		20	Warenannahme, Warenlagerung und		
1	Mitarbeiter/innen in der Beherbergung	21	Warenausgabe		85
1.1	Mitarbeiter/innen im Frontoffice	21	1	Warenannahme	86
1.2	Mitarbeiter/innen der Halle	22	2	Warenlagerung	88
1.3	Mitarbeiter/innen im Housekeeping	23	2.1	Lagerarten	88
2	Mitarbeiter/innen im Verpflegungsbereich	24	2.2	Lagerung und Lagerpflege	90
2.1	Mitarbeiter/innen in der Küche	24	3	Warenausgabe	92
2.2	Mitarbeiter/innen im Service	27	4	Verwaltungstätigkeiten im Magazin	93
2.3	Mitarbeiter/innen im Einkauf und in der Lagerverwaltung	32	4.1	Verwaltung von Schriftstücken im Magazin	93
3	Mitarbeiter/innen in der Verwaltung	32	4.2	Lagerkennzahlen	93
Kommunikation		35	In der Küche arbeiten	LF 3	99
1	Was ist Kommunikation?	36	Arbeitsplatz Küche		100
2	Wie kommunizieren wir?	38	1	Die Küche	101
2.1	Die Vielseitigkeit einer Nachricht	39	1.1	Küchenarten	101
2.2	Was zu einer guten Kommunikation gehört	41	1.2	Der Weg der Ware durch die Küche	102
2.3	Fragen	42	2	Die Küchenausstattung	103
3	Der erste Eindruck zählt!	43	2.1	Material von Küchengeschirr	103
4	Richtige Umgangsformen	45	2.2	Gargeräte	104
5	Konflikte	46	2.3	Küchenmaschinen und Küchengeräte	104
5.1	Gründe für Konflikte	47	2.4	Mobile Ausgabegeräte und Transportmittel	106
5.2	Umgang mit Konflikten	48	2.5	Küchengeschirr	107
Ein guter und sicherer Arbeitsplatz		52	2.6	Messer und andere Küchenwerkzeuge	108
1	Sicherheit am Arbeitsplatz	53	Hygiene und Reinigungsarbeiten in der Küche		111
1.1	Unfallverhütung	53	1	Hygiene in der Küche	112
1.2	Brandschutz	54	1.1	Personalhygiene	112
1.3	Erste Hilfe	56	1.2	Produkthygiene	114
2	Hygiene	56	1.3	Betriebshygiene	120
2.1	Personalhygiene	57	2	Reinigung und Desinfektion	121
2.2	Lebensmittel- und Produkthygiene	58	2.1	Wie läuft eine Reinigung ab?	121
2.3	Betriebshygiene	60	2.2	Wie läuft eine Desinfektion ab?	122
3	Arbeitsplatz und Gesundheit	62	2.3	Reinigungs- und Desinfektionspläne	122
3.1	Ergonomie	62	3	HACCP und Gute Hygienepraxis	124
3.2	Körperhaltung	63	3.1	HACCP	124
3.3	Schwere Lasten richtig heben	64	3.2	Gute Hygienepraxis (GHP)	126
4	Nachhaltigkeit	64	Material- und Wareneinsatz		132
Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	LF 2	67	1	Materialberechnung	133
Bestellung und Kaufvertrag		68	1.1	Maße und Gewichte	133
1	Ermittlung des Warenbedarfes	69	1.2	Gewichtstabelle für Portionsgrößen	134
			2	Ermittlung des Portionspreises	137
			3	Rezept- und Menüberechnungen	138

Vorbereitungsarbeiten und Garmethoden	141	2.3 Lagerung von Kartoffeln	203
1 Vorbereiten von Lebensmitteln	142	3 Pflanzliche Gerichte	204
1.1 Allgemeine Vorbereitungsarbeiten	142	3.1 Salate	204
1.2 Schneidearten	143	3.2 Gemüsegerichte	207
2 Garmethoden	145	3.3 Kartoffelgerichte	210
2.1 Klassische Garmethoden	145		
2.2 Vollendende Garmethoden	149	Das Restaurant vorbereiten und pflegen LF 4	217
2.3 Kombinierte Garmethoden	151	Einrichtung und Ausstattung	218
3 Konservierung von Lebensmitteln	152	1 Tische und Stühle	219
Unsere Ernährung	156	2 Tisch- und Tafelwäsche	220
1 Inhaltsstoffe der Nahrung	157	2.1 Die wichtigsten Wäschestücke in einem gastronomischen Betrieb	221
1.1 Bestandteile der Nahrung	157	2.2 Wäschepflege und Wäschetausch	221
1.2 Nährstoffe und ihre Aufgaben	158	3 Geschirr, Besteck und Serviergegenstände	223
2 Energie- und Nährstoffbedarf	159	3.1 Geschirr	223
2.1 Wozu benötigen wir Energie?	159	3.2 Bestecke und Spezialbestecke	224
2.2 Wie deckt man den Energiebedarf optimal?	160	4 Gläser	231
3 Kohlenhydrate	162	Vor dem Service	234
3.1 Bauplan	163	1 Tischdecken	235
3.2 Bedeutung für den Körper	164	1.1 Reinigen und Ausrichten der Tische	235
3.3 Bedeutung für die Küche	165	1.2 Auflegen der Tischwäsche	235
4 Fette	167	1.3 Eindecken der Platzteller	236
4.1 Bauplan	167	1.4 Servietten brechen	237
4.2 Bedeutung für den Körper	168	1.5 Auflegen der Gedecke	239
4.3 Bedeutung für die Küche	169	1.6 Anordnung der Gläser	241
5 Eiweißstoffe (Proteine)	171	1.7 Platzieren der Tischdekoration und der Menagen	243
5.1 Bauplan	171	1.8 Stühle zurückdrehen	243
5.2 Bedeutung für den Körper	171	2 Eindecken und Servieren der Speisenfolge	243
5.3 Bedeutung für die Küche	172	3 Frühstück	245
6 Wasser	173	3.1 Frühstücksgedecke	245
6.1 Bedeutung für den Körper	173	3.2 Frühstücksbuffet	246
6.2 Bedeutung für die Küche	174	4 Arbeiten vor Servicebeginn	248
7 Vitamine und Mineralstoffe	175	4.1 Mise en place	248
7.1 Vitamine	175	4.2 Servicebesprechung (Servicemeeting, Briefing)	250
7.2 Mineralstoffe	178		
7.3 Umgang mit Vitaminen und Mineralstoffen	180	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen LF 5	253
Speiseöle und Speisefette	182	Umgang mit dem Gast	254
1 Bedeutung für die Ernährung	183	1 Unsere Gäste	255
2 Öle und Fette	183	1.1 Gästebedürfnisse	255
2.1 Speiseöle	183	1.2 Zielgruppen	258
2.2 Speisefette und Speisefettmischungen	184	1.3 Gästetypen	262
3 Einkauf und Lagerung	185	Servicearten	264
Eier und Eiprodukte	186	1 Selbstbedienung	265
1 Eier und Eiprodukte	187	1.1 Counterservice	265
1.1 Bedeutung für die Ernährung	187	1.2 Onlineservice	266
1.2 Einkauf von Eiern	188	1.3 Freeline-Service	267
1.3 Lagerung von Eiern	190	1.4 Free-flow-Service und Fresh-flow-Service	267
2 Eiergerichte	191	2 Vollservice (Service mit Bedienung)	269
Gemüse und Kartoffeln	193	Grundlagen des Servierens	270
1 Gemüse	194	1 Grundlegende Serviceregeln	271
1.1 Bedeutung für die Ernährung	194	1.1 Allgemeine Serviceregeln	271
1.2 Einkauf von Gemüse	195	1.2 Reihenfolge beim Einsetzen	272
1.3 Lagerung von Gemüse	195	1.3 Service links oder rechts vom Gast	273
1.4 Gemüsearten	196	1.4 Ausheben	273
2 Kartoffeln	202		
2.1 Bedeutung für die Ernährung	202		
2.2 Einkauf von Kartoffeln	203		

1.5	Abräumen der Tische	274	4	Gästeabreise	362
2	Grundlegende Tragetechniken	275	4.1	Vorbereitungsarbeiten für die Gästeabreise	362
2.1	Tragen von Schlitten	275	4.2	Check-out	363
2.2	Tragen von Tellern	276	5	Gästerechnung	364
2.3	Tragen von Platten	277	5.1	Erfassen der Leistungen	364
2.4	Tragen von Gläsern	277	5.2	Zuteilung der Leistungen nach Steuergruppen	365
2.5	Handhabung von Vorlegern	278	5.3	Preisangabenverordnung	366
3	Getränkesservice	279	5.4	Erstellen einer korrekten Gästerechnung	366
3.1	Mise en place für den Getränkesservice	279	5.5	Zahlungsarten	367
3.2	Ablauf des Getränkesservices	279			
4	Von der Reservierung bis zur Verabschiedung	280	Dienstleistungen und Angebote verkaufen	LF 7	371
4.1	Reservierung (Tischbestellung)	280	Von der Anfrage zur Reservierung		372
4.2	Begrüßung des Gastes	281	1	Wie Gäste auf ein Hotel aufmerksam werden	373
4.3	Platzierung des Gastes	282	2	Vertriebskanäle	374
4.4	Präsentation der Speisen- und Getränkekarten	282	2.1	Verkauf in Reisebüros	374
4.5	Verkaufsgespräch (Aktiver Verkauf)	283	2.2	Onlinevertrieb	375
4.6	Aufnahme der Bestellung	285	2.3	Verkauf auf Messen	376
4.7	Service von Speisen und Getränken	287	3	Anfrage	377
4.8	Präsentieren und Kassieren der Rechnung	288	3.1	Telefonische Anfrage	378
4.9	Verabschiedung des Gastes	288	3.2	Schriftliche Anfrage	379
4.10	Richtiges Verhalten bei Beschwerden (Reklamationen)	289	3.3	Zimmerausstattung und Hotelklassifizierung	380
4.11	Verkaufsfördernde Maßnahmen	290	4	Angebot	381
Getränke – alkoholfrei		293	4.1	Regeln zum Formulieren von Angeboten	383
1	Kaltgetränke	295	4.2	Follow-up	384
1.1	Wasser	295	5	Reservierung	385
1.2	Frucht- und Gemüsegetränke	299	5.1	Beherbergungsvertrag	385
1.3	Erfrischungsgetränke	304	5.2	Ablauf einer Reservierung	386
1.4	Milch und Milchmischgetränke	308	5.3	Reservierungsbestätigung	387
2	Heißgetränke	311	5.4	Deposit(-zahlung)	389
2.1	Kaffee	311	5.5	Storno einer Reservierung	389
2.2	Kakao	320	5.6	Absage	389
2.3	Tee	324	Preisgestaltung		392
Am Empfang arbeiten	LF 6	333	1	Wie kommt ein Hotelzimmer zu seinem Preis?	393
Der Empfang – dein Arbeitsplatz		334	1.1	Nachfrage	393
1	Der Empfangsbereich	335	1.2	Wettbewerb	394
1.1	Aufbau und Ausstattung des Empfangsbereiches	336	1.3	Kosten	394
1.2	Frontoffice – Backoffice	336	1.4	Preispolitische Strategien	396
2	Arbeiten am Empfang	338	2	Revenue Management	397
2.1	Organisationsmittel	338	Im Housekeeping arbeiten	LF 8	401
2.2	Frontoffice-Software	340	Das 1x1 der Reinigung		402
2.3	Nachhaltigkeit im Frontoffice	341	1	Reinigungsablauf und Reinigungssystematik	403
2.4	Schichtübergabe	341	1.1	Reinigungsablauf	403
2.5	Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	343	1.2	Reinigungssystematik	407
Gästebetreuung am Empfang		346	2	Reinigungsmittel	409
1	Der persönliche Kontakt mit den Gästen	347	2.1	pH-Wert	409
2	Gästeanreise	348	2.2	Tenside – die waschaktiven Substanzen	410
2.1	Vorbereitungsarbeiten vor der Gästeanreise	348	2.3	Sinner'scher Kreis	411
2.2	Check-in	348	2.4	Dosierung von Reinigungsmitteln	411
2.3	Rechtliche Bestimmungen bei der Beherbergung von Gästen	353	2.5	Sicherer Umgang mit Reinigungsmitteln	412
3	Gästebetreuung	354	3	Arbeitsmittel	413
3.1	Gästeinformation	355	3.1	Reinigungstücher	413
3.2	Dienstleistungen, die den Aufenthalt des Gastes betreffen	357	3.2	Schwämme	414
3.3	Gästekartei	358	3.3	Wischsystem	414
3.4	Beschwerdemanagement	360	3.4	Bürsten	415
			3.5	Fensterwischer	415
			3.6	Reinigungsmaschinen	415

Aufgaben der Housekeeping-Abteilung	418	2.2 Marketingplan	451
1 Reinigung von Böden	419	Erstellung eines Marketingkonzeptes	453
1.1 Kehren	419	1 Vision und Leitbild des Unternehmens	454
1.2 Saugen	420	1.1 Vision	454
1.3 Wischen	420	1.2 Unternehmensleitbild	455
1.4 Bodenbeläge und ihre Reinigung	422	1.3 Corporate Identity	455
2 Reinigung von Ausstattung und Einrichtung	423	2 Erhebung des Istzustandes – die Istanalyse	456
2.1 Tägliche Reinigung der Ausstattung	423	2.1 Gästestruktur	457
2.2 Reinigung von Wänden	425	2.2 Betrieb	460
2.3 Fensterreinigung	425	2.3 Mitbewerber	461
3 Reinigung von Gästezimmern	426	2.4 Chancen und Risiken	462
3.1 Ausstattung und Gestaltung von Gästezimmern	426	3 Marketingziele	462
3.2 Beispiele für Reinigungsabläufe	429	3.1 Richtiges Formulieren von Zielen	462
4 Wäsche/Textilien im Hotel	431	3.2 Beispiele für Zielformulierungen eines Tourismusbetriebes	463
4.1 Fasern	432	4 Marketingstrategie	464
4.2 Waschmittel für Textilien	433	4.1 Marktwahlstrategie	465
4.3 Textilpflegekennzeichnung/Waschzeichen	434	4.2 Gästezielgruppen	465
4.4 Wäschekreislauf	435	5 Marketingmix – Marketinginstrumente	466
4.5 Qualitätskontrolle der Wäsche	436	5.1 Produkt- und Leistungspolitik	466
4.6 Wäscheservice für Gäste	437	5.2 Preispolitik	468
5 Qualitätskontrolle und Checklisten	437	5.3 Distributionspolitik	469
5.1 Standards in den Gästezimmern	437	5.4 Kommunikationspolitik	470
5.2 Zimmercheck	438	6 Erfolgskontrolle	474
Mitarbeitergesundheit	440	Online-Marketing	477
1 Arbeitsergonomie	441	1 Das Internet als Marketinginstrument	478
1.1 Arbeitshöhe und Arbeitsbreite	441	1.1 Website	478
1.2 Arbeitshaltung	442	1.2 Teilbereiche des Online-Marketings	478
2 Arbeitskleidung	443	2 Performance-Marketing	479
3 Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	444	2.1 Suchmaschinenmarketing	479
3.1 Schutzhandschuhe	444	2.2 Affiliate-Marketing	480
3.2 Schutzbrille	445	2.3 Display-Advertising	480
3.3 Atemschutzmaske	445	3 Content-Marketing	481
Marketingpläne erarbeiten LF 9	447	Frontoffice-Fachausdrücke	485
Einführung in das Marketing	448	Stichwortverzeichnis	489
1 Was ist Marketing?	449	Literaturverzeichnis	496
2 Grundlegende Aufgaben des Marketings	450	Bildnachweis	496
2.1 Marketing-Management	450		