

Meine Rolle im Betrieb	LF 1	
Betriebsorganisation		
1	Hotellerie	9
1.1	Betriebe der Hotellerie	10
1.2	Organisation von Hotels	11
2	Individualgastronomie	12
3	Systemgastronomie	15
3.1	Organisation von Systemgastronomiebetrieben	16
3.2	Betriebe der Systemgastronomie	17
Berufe im Gastgewerbe		
1	Mitarbeiter/innen in der Beherbergung	18
1.1	Mitarbeiter/innen im Frontoffice	20
1.2	Mitarbeiter/innen der Halle	21
1.3	Mitarbeiter/innen im Housekeeping	21
2	Mitarbeiter/innen im Verpflegungsbereich	22
2.1	Mitarbeiter/innen in der Küche	23
2.2	Mitarbeiter/innen im Service	24
2.3	Mitarbeiter/innen im Einkauf und in der Lagerverwaltung	24
3	Mitarbeiter/innen in der Verwaltung	27
Kommunikation		
1	Was ist Kommunikation?	32
2	Wie kommunizieren wir?	32
2.1	Die Vielseitigkeit einer Nachricht	35
2.2	Was zu einer guten Kommunikation gehört	36
2.3	Fragen	38
3	Der erste Eindruck zählt!	39
4	Richtige Umgangsformen	41
5	Konflikte	42
5.1	Gründe für Konflikte	43
5.2	Umgang mit Konflikten	45
Ein guter und sicherer Arbeitsplatz		
1	Sicherheit am Arbeitsplatz	46
1.1	Unfallverhütung	47
1.2	Brandschutz	48
1.3	Erste Hilfe	48
2	Hygiene	52
2.1	Personalhygiene	53
2.2	Lebensmittel- und Produkthygiene	53
2.3	Betriebshygiene	54
3	Arbeitsplatz und Gesundheit	56
3.1	Ergonomie	56
3.2	Körperhaltung	57
3.3	Schwere Lasten richtig heben	58
4	Nachhaltigkeit	60
Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen		
Bestellung und Kaufvertrag		LF 2
1	Ermittlung des Warenbedarfes	67
9	1.1 Voraussetzungen für einen wirtschaftlichen Einkauf	69
10	1.2 Festlegen der Warenmenge	70
11	1.3 Anfragen und Angebote einholen	72
12	1.4 Angebotsvergleich	74
13	2 Bestellung	76
14	3 Kaufvertrag	77
15	3.1 Rechtliche Voraussetzungen für Kaufverträge	77
16	3.2 Einen Kaufvertrag aufsetzen	78
17	3.3 Wenn Kaufverträge nicht erfüllt werden	79
18	Warenannahme, Warenlagerung und Warenausgabe	85
19	1 Warenannahme	86
20	2 Warenlagerung	88
21	2.1 Lagerarten	88
22	2.2 Lagerung und Lagerpflege	90
23	3 Warenausgabe	92
24	4 Verwaltungstätigkeiten im Magazin	93
25	4.1 Verwaltung von Schriftstücken im Magazin	93
26	4.2 Lagerkennzahlen	93
27	In der Küche arbeiten	99
28	LF 3	99
29	Arbeitsplatz Küche	100
30	1 Die Küche	101
31	1.1 Küchenarten	101
32	1.2 Der Weg der Ware durch die Küche	102
33	2 Die Küchenausstattung	103
34	2.1 Material von Küchengeschirr	103
35	2.2 Gargeräte	104
36	2.3 Küchenmaschinen und Küchengeräte	104
37	2.4 Mobile Ausgabegeräte und Transportmittel	106
38	2.5 Küchengeschirr	107
39	2.6 Messer und andere Küchenwerkzeuge	108
40	Hygiene und Reinigungsarbeiten in der Küche	111
41	1 Hygiene in der Küche	112
42	1.1 Personalhygiene	112
43	1.2 Produkthygiene	114
44	1.3 Betriebshygiene	120
45	2 Reinigung und Desinfektion	121
46	2.1 Wie läuft eine Reinigung ab?	121
47	2.2 Wie läuft eine Desinfektion ab?	122
48	2.3 Reinigungs- und Desinfektionspläne	122
49	3 HACCP und Gute Hygienepraxis	124
50	3.1 HACCP	124
51	3.2 Gute Hygienepraxis (GHP)	126
52	Material- und Wareneinsatz	132
53	1 Materialberechnung	133
54	1.1 Maße und Gewichte	133
55	1.2 Gewichtstabelle für Portionsgrößen	134
56	2 Ermittlung des Portionspreises	137
57	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		
5.3 Bedeutung für die Küche	172	2 Eindecken und Servieren der Speisenfolge	243
6 Wasser	173	3 Frühstück	245
6.1 Bedeutung für den Körper	173	3.1 Frühstücksgedecke	245
6.2 Bedeutung für die Küche	174	3.2 Frühstücksbuffet	246
7 Vitamine und Mineralstoffe	175	4 Arbeiten vor Servicebeginn	248
7.1 Vitamine	175	4.1 Mise en place	248
7.2 Mineralstoffe	178	4.2 Servicebesprechung (Servicemeeting, Briefing)	250
7.3 Umgang mit Vitaminen und Mineralstoffen	180		
Speiseöle und Speisefette	182		
1 Bedeutung für die Ernährung	183	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen LF 5	253
2 Öle und Fette	183	Umgang mit dem Gast	254
2.1 Speiseöle	183	1 Unsere Gäste	255
2.2 Speisefette und Speisefettmischungen	184	1.1 Gästebedürfnisse	255
3 Einkauf und Lagerung	185	1.2 Zielgruppen	258
Eier und Eiprodukte	186	1.3 Gästetypen	262
1 Eier und Eiprodukte	187	Servicearten	264
1.1 Bedeutung für die Ernährung	187	1 Selbstbedienung	265
1.2 Einkauf von Eiern	188	1.1 Counterservice	265
1.3 Lagerung von Eiern	190	1.2 Onlineservice	266
2 Eiergerichte	191	1.3 Freeline-Service	267
Gemüse und Kartoffeln	193	1.4 Free-flow-Service und Fresh-flow-Service	267
1 Gemüse	194	2 Vollservice (Service mit Bedienung)	269
1.1 Bedeutung für die Ernährung	194	Grundlagen des Servierens	270
1.2 Einkauf von Gemüse	195	1 Grundlegende Serviceregeln	271
1.3 Lagerung von Gemüse	195	1.1 Allgemeine Serviceregeln	271
1.4 Gemüsearten	196	1.2 Reihenfolge beim Einsetzen	272
2 Kartoffeln	202	1.3 Service links oder rechts vom Gast	273
2.1 Bedeutung für die Ernährung	202	1.4 Ausheben	273
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	Getränkесervice	279	5.4	Erstellen einer korrekten Gästerechnung	366
3.1	Mise en place für den Getränkесervice	279	5.5	Zahlungsarten	367
3.2	Ablauf des Getränkесervices	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	Wässer	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	
4.1 Fasern	432	Tourismusbetriebes	463
4.2 Waschmittel für Textilien	433	4 Marketingstrategie	464
4.3 Textilpflegekennzeichnung/Waschzeichen	434	4.1 Marktwahlstrategie	465
4.4 Wäschekreislauf	435	4.2 Gästezielgruppen	465
4.5 Qualitätskontrolle der Wäsche	436	5 Marketingmix – Marketinginstrumente	466
4.6 Wäschereservice für Gäste	437	5.1 Produkt- und Leistungspolitik	466
5 Qualitätskontrolle und Checklisten	437	5.2 Preispolitik	468
5.1 Standards in den Gästezimmern	437	5.3 Distributionspolitik	469
5.2 Zimmercheck	438	5.4 Kommunikationspolitik	470
Mitarbeitergesundheit	440	6 Erfolgskontrolle	474
1 Arbeitsergonomie	441	Online-Marketing	477
1.1 Arbeitshöhe und Arbeitsbreite	441	1 Das Internet als Marketinginstrument	478
1.2 Arbeitshaltung	442	1.1 Website	478
2 Arbeitskleidung	443	1.2 Teilbereiche des Online-Marketings	478
3 Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	444	2 Performance-Marketing	479
3.1 Schutzhandschuhe	444	2.1 Suchmaschinenmarketing	479
3.2 Schutzbrille	445	2.2 Affiliate-Marketing	480
3.3 Atemschutzmaske	445	2.3 Display-Advertising	480
		3 Content-Marketing	481
Marketingpläne erarbeiten LF 9	447		
Einführung in das Marketing	448	Frontoffice-Fachausdrücke	485
1 Was ist Marketing?	449	Stichwortverzeichnis	489
2 Grundlegende Aufgaben des Marketings	450	Literaturverzeichnis	496
2.1 Marketing-Management	450	Bildnachweis	496