



PFANNEBERG

# HOTEL & GAST

Reinhold Metz  
Anton Beer  
Hermann Grüner  
Thomas Kessler  
Conrad Krödel

13. Auflage

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

## 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

13. Auflage 2013

Druck 5 4

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

ISBN 978-3-8057-0682-7

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.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: Printer Trento S. r. l, 38121 Trento (I)

# Vorwort

## Die neue 13. Auflage des Medienpakets „Hotel & Gast“

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

Die vorliegende 13. Auflage ist fachlich **komplett überarbeitet**, wurde stark erweitert und hat ein neues, pädagogisch fundiertes und modernes Layout. Auch das Medienpaket wurde ergänzt.

### 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*  
„Hotel & Gast“ 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 Autorenteam bildet die Grundlage für die Zukunft von „Hotel & Gast“.
- *Neue Inhalte, mehr Seiten*  
Für die ersten beiden Unterrichtsjahre wurden systemgastronomische Themen integriert, alle Kapitel wurden fachlich überprüft, modernisiert und zum Teil ausgeweitet. Viele neue Abbildungen – es sind inzwischen über 1.800 Fotos und Grafiken – ergänzen die Texte. „Hotel & Gast“ ist um über 40 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.hotel-und-gast.de](http://www.hotel-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

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

„Hotel und Gast“ ist auch als E-Book mit Jahreslizenz erhältlich. Ausführliche Informationen dazu im Verlag oder online auf [www.pfanneberg.de](http://www.pfanneberg.de). Dort kann das E-Book auch online bestellt werden.



**So einfach funktioniert es:**

1. Im Online-Shop [www.pfanneberg.de](http://www.pfanneberg.de) Freischaltcode (Jahreslizenz) erwerben.
2. Auf [www.digitale-schulbuecher.de](http://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 „Hotel & Gast“.

Im Herbst 2013

Autoren und Verlag

# Inhaltsverzeichnis

|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| Vorwort .....   | 3         | 2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln .....                    | 33        |
| Inhaltsverzeichnis .....  | 5         | 2.3 Verordnung über Lebensmittelhygiene (Basishygiene) ..... | 36        |
| <b>EINFÜHRUNG</b>   |           | 2.4 Lebensmittelüberwachung .....                            | 42        |
| <b>EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE</b> .....                             |           | <b>Fachbegriffe</b> .....                                    | <b>42</b> |
| <b>1 Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes</b> .....        | <b>13</b> | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>42</b> |
| 1.1 Gastfreundschaft .....  | 13        | <b>KÜCHE</b>   |           |
| 1.2 Gastgewerbe .....   | 13        | <b>ARBEITSSICHERHEIT</b> .....                               | <b>43</b> |
| 1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute .....                          | 14        | <b>1 Unfallverhütung</b> .....                               | <b>43</b> |
| <b>2 Ausbildung</b> .....   | <b>15</b> | 1.1 Fußboden .....   | 43        |
| 2.1 Ausbildungsordnung .....                                      | 15        | 1.2 Tragen und Heben von Lasten .....                        | 43        |
| 2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht .....           | 16        | 1.3 Messer, schneidende Maschinen .....                      | 44        |
| <b>3 Personal im Gastgewerbe</b> .....                            | <b>17</b> | 1.4 Maschinen .....  | 44        |
| <b>HYGIENE</b> .....  |           | 1.5 Elektrische Anlagen .....                                | 45        |
| <b>1 Mikroben</b> .....   | <b>19</b> | 1.6 Feuerschutz .....  | 46        |
| 1.1 Vorkommen .....   | 19        | 1.7 Sicherheitszeichen .....                                 | 46        |
| 1.2 Arten und Vermehrungsformen .....                             | 19        | <b>Fachbegriffe</b> .....                                    | <b>47</b> |
| 1.3 Lebensbedingungen der Mikroben .....                          | 20        | <b>2 Erste Hilfe</b> .....                                   | <b>48</b> |
| 1.4 Lebensäußerungen der Mikroben .....                           | 22        | 2.1 Schnitt- und Stichwunden .....                           | 48        |
| <b>2 Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen</b> ..... | <b>23</b> | 2.2 Ohnmacht und Bewusstlosigkeit .....                      | 48        |
| 2.1 Salmonellen .....   | 23        | 2.3 Verbrennungen und Verbrühungen .....                     | 49        |
| 2.2 Eitererreger (Staphylokokken) .....                           | 24        | 2.4 Nasenbluten .....  | 49        |
| 2.3 Bodenbakterien (Botulismus-Bakterien) .....                   | 25        | 2.5 Fremdkörper im Auge .....                                | 50        |
| 2.4 Fäulniserreger .....  | 25        | 2.6 Unfälle mit elektrischem Strom .....                     | 50        |
| 2.5 Schimmel .....  | 25        | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>50</b> |
| <b>3 Schädlingsbekämpfung</b> .....                               | <b>26</b> | <b>ARBEITSPLANUNG</b> .....                                  |           |
| <b>4 Reinigung und Desinfektion</b> .....                         | <b>27</b> | <b>1 Informationen beschaffen und auswerten</b> .....        | <b>51</b> |
| 4.1 Reinigen in Lebensmittelbetrieben .....                       | 27        | 1.1 Fachbuch .....   | 51        |
| 4.2 Desinfizieren in Lebensmittelbetrieben .....                  | 28        | 1.2 Fachzeitschriften/Fachzeitungen .....                    | 52        |
| 4.3 Ablauf einer gründlichen Reinigung .....                      | 29        | 1.3 Internet .....   | 52        |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>29</b> | 1.4 Prospekte .....  | 52        |
| <b>UMWELT- UND VERBRAUCHERSCHUTZ</b> .....                        |           | <b>2 Planen</b> .....  | <b>52</b> |
| <b>1 Umweltschutz</b> .....                                       | <b>30</b> | 2.1 Checklisten/Prüflisten .....                             | 52        |
| <b>2 Verbraucherschutz</b> .....                                  | <b>32</b> | 2.2 Ablauf/Zeitleiste .....                                  | 53        |
| 2.1 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) .....         | 32        | 2.3 Tabellen .....   | 54        |
|   |           | 2.4 Rezepte .....  | 55        |
|   |           | 2.5 Arbeitsabläufe schematisch beschreiben .....             | 57        |
|   |           | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>58</b> |

|   |           |   |            |
|---|-----------|---|------------|
| <b>ERNÄHRUNG</b> .....  | <b>59</b> | 11.2 Nahrungsauswahl .....                                | 89         |
| 1 Einführung .....  | 59        | 11.3 Verteilung der täglichen<br>Nahrungsaufnahme .....   | 92         |
| 2 Kohlenhydrate .....   | 60        | <b>Aufgaben</b> .....                                     | <b>92</b>  |
| 2.1 Aufbau – Arten .....  | 60        | <b>12 Alternative Ernährungsformen</b> .....              | <b>93</b>  |
| 2.2 Küchentechnische Eigenschaften .....                        | 61        | 12.1 Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost .....           | 93         |
| 2.3 Bedeutung für den menschlichen<br>Körper .....              | 63        | 12.2 Vollwerternährung und vollwertige<br>Ernährung ..... | 93         |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>63</b> | <b>13 Kostformen</b> .....                                | <b>94</b>  |
| <b>3 Fette</b> .....  | <b>64</b> | 13.1 Vollkost .....                                       | 94         |
| 3.1 Aufbau – Arten .....  | 64        | 13.2 Leichte Vollkost .....                               | 94         |
| 3.2 Küchentechnische Eigenschaften .....                        | 66        | 13.3 Natriumarme Kost .....                               | 95         |
| 3.3 Bedeutung für den menschlichen<br>Körper .....              | 68        | 13.4 Eiweißarme Kost .....                                | 95         |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>69</b> | 13.5 Diabetikerkost .....                                 | 95         |
| <b>4 Eiweiß (Protein)</b> .....                                 | <b>70</b> | 13.6 Reduktionskost .....                                 | 96         |
| 4.1 Aufbau – Arten .....  | 70        | 13.7 Begriffserklärungen .....                            | 97         |
| 4.2 Küchentechnische Eigenschaften .....                        | 71        | <b>Aufgaben</b> .....                                     | <b>97</b>  |
| 4.3 Bedeutung für den menschlichen<br>Körper .....              | 75        | <b>14 Berechnungen zur Ernährung</b> .....                | <b>98</b>  |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>76</b> | 14.1 Berechnung des Nährstoffgehalts<br>von Speisen ..... | 99         |
| <b>5 Vitamine</b> .....   | <b>77</b> | 14.2 Berechnung des Energiegehaltes<br>von Speisen .....  | 100        |
| 5.1 Bedeutung für den menschlichen<br>Körper .....              | 77        | <b>15 Qualität von Lebensmitteln</b> .....                | <b>101</b> |
| 5.2 Aufgaben und Vorkommen .....                                | 78        | <b>16 Haltbarmachungsverfahren</b> .....                  | <b>102</b> |
| 5.3 Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung .....                | 78        | 16.1 Lebensmittelverderb .....                            | 103        |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>79</b> | 16.2 Werterhaltung .....                                  | 103        |
| <b>6 Mineralstoffe</b> .....                                    | <b>80</b> | <b>Aufgaben</b> .....                                     | <b>107</b> |
| 6.1 Bedeutung für den menschlichen<br>Körper .....              | 80        | <b>ARBEITSGESTALTUNG</b> .....                            | <b>108</b> |
| 6.2 Aufgaben und Vorkommen .....                                | 80        | <b>1 Küchenorganisation</b> .....                         | <b>108</b> |
| 6.3 Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung .....                | 80        | 1.1 Individualgastronomie .....                           | 108        |
| <b>7 Begleitstoffe</b> .....                                    | <b>81</b> | 1.2 Systemgastronomie .....                               | 109        |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>81</b> | 1.3 Vorgefertigte Produkte .....                          | 110        |
| <b>8 Wasser</b> .....   | <b>82</b> | <b>Aufgaben</b> .....                                     | <b>114</b> |
| 8.1 Wasserhärte .....   | 82        | <b>Projekt: Vorgefertigte Produkte</b> .....              | <b>114</b> |
| 8.2 Küchentechnische Eigenschaften .....                        | 82        | <b>2 Arbeitsmittel</b> .....                              | <b>115</b> |
| 8.3 Bedeutung für den menschlichen<br>Körper .....              | 83        | 2.1 Grundausrüstung .....                                 | 115        |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>83</b> | 2.2 Erweiterungen .....                                   | 115        |
| <b>9 Enzyme</b> .....   | <b>84</b> | 2.3 Pflege der Messer .....                               | 119        |
| 9.1 Wirkungsweise .....   | 84        | 2.4 Unfallverhütung .....                                 | 120        |
| 9.2 Bedingungen der Enzymtätigkeit<br>und deren Steuerung ..... | 85        | <b>3 Kochgeschirr</b> .....                               | <b>121</b> |
| <b>10 Verdauung und Stoffwechsel</b> .....                      | <b>86</b> | 3.1 Werkstoffe für Geschirr .....                         | 121        |
| <b>11 Vollwertige Ernährung</b> .....                           | <b>88</b> | 3.2 Geschirrarten .....                                   | 122        |
| 11.1 Energiebedarf .....  | 88        | <b>4 Maschinen und Geräte</b> .....                       | <b>124</b> |
|   |           | 4.1 Fleischwolf .....                                     | 124        |
|   |           | 4.2 Kutter .....  | 124        |

|      |                              |            |
|------|------------------------------|------------|
| 4.3  | Fritteuse                    | 125        |
| 4.4  | Druckfritteuse               | 127        |
| 4.5  | Brötchentoaster (Buntoaster) | 127        |
| 4.6  | Kippbratpfanne               | 128        |
| 4.7  | Kochkessel                   | 129        |
| 4.8  | Grill                        | 129        |
| 4.9  | Mikrowellengerät             | 130        |
| 4.10 | Umluftgerät                  | 131        |
| 4.11 | Herd mit Backrohr            | 132        |
| 4.12 | Durchlaufofen                | 132        |
| 4.13 | Induktionstechnik            | 132        |
| 4.14 | Garen unter Dampfdruck       | 133        |
| 4.15 | Heißluftdämpfer/Kombidämpfer | 134        |
|      | <b>Aufgaben</b>              | <b>135</b> |

## GRUNDTECHNIKEN DER KÜCHE ..... 136

|          |                                     |            |
|----------|-------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>Vorbereitende Arbeiten</b>       | <b>136</b> |
| 1.1      | Einführung                          | 136        |
| 1.2      | Waschen                             | 136        |
| 1.3      | Wässern                             | 136        |
| 1.4      | Schälen                             | 137        |
| <b>2</b> | <b>Bearbeiten von Lebensmitteln</b> | <b>138</b> |
| 2.1      | Schneiden                           | 138        |
| 2.2      | Schnittformen                       | 139        |
| 2.3      | Blanchieren                         | 139        |

## GAREN VON SPEISEN ..... 140

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Grundlagen</b>                         | <b>140</b> |
| <b>2</b> | <b>Garen mittels feuchter Wärme</b>       | <b>141</b> |
| 2.1      | Kochen                                    | 141        |
| 2.2      | Garziehen                                 | 142        |
| 2.3      | Dämpfen                                   | 142        |
| 2.4      | Dünsten                                   | 142        |
| 2.5      | Druckgaren                                | 143        |
| 2.6      | Gratinieren oder Überbacken               | 143        |
| <b>3</b> | <b>Garen mittels trockener Wärme</b>      | <b>144</b> |
| 3.1      | Braten                                    | 144        |
| 3.2      | Grillen                                   | 146        |
| 3.3      | Frittieren                                | 146        |
| 3.4      | Schmoren                                  | 147        |
| 3.5      | Backen                                    | 147        |
| 3.6      | Mikrowellen                               | 147        |
| 3.7      | Zusammenfassende Übersicht – Garverfahren | 148        |
| <b>4</b> | <b>Zubereitungsreihen</b>                 | <b>148</b> |
| 4.1      | Zubereitungsreihe Hackfleisch             | 148        |
| 4.2      | Zubereitungsreihe Geflügel                | 150        |

|          |                                    |            |
|----------|------------------------------------|------------|
| 4.3      | Zubereitungsreihe Gemüse           | 152        |
|          | <b>Aufgaben</b>                    | <b>153</b> |
| <b>5</b> | <b>Erstellen von Garprogrammen</b> | <b>154</b> |
|          | <b>Aufgaben</b>                    | <b>154</b> |
| <b>6</b> | <b>Speisenproduktionssysteme</b>   | <b>155</b> |

## ANRICHTEN UND EMPFEHLEN VON SPEISEN . 156

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Anrichten von Speisen</b>                | <b>156</b> |
|          | <b>Fachbegriffe</b>                         | <b>156</b> |
| <b>2</b> | <b>Beschreiben und Bewerten von Speisen</b> | <b>157</b> |
|          | <b>Aufgaben</b>                             | <b>161</b> |

## BERECHNUNGEN ZUR SPEISENPRODUKTION . 162

|          |                                       |            |
|----------|---------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>Umrechnung von Rezepten</b>        | <b>162</b> |
|          | <b>Fachbegriffe</b>                   | <b>162</b> |
| <b>2</b> | <b>Warenanforderung</b>               | <b>163</b> |
| <b>3</b> | <b>Kostenberechnung bei Rezepten</b>  | <b>164</b> |
| <b>4</b> | <b>Mengenberechnung bei Verlusten</b> | <b>165</b> |
| <b>5</b> | <b>Kostenberechnung bei Verlusten</b> | <b>166</b> |

## ZUBEREITUNG EINFACHER SPEISEN ..... 167

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Speisen von Gemüse</b>                 | <b>167</b> |
| 1.1      | Schnittarten bei Gemüse                   | 168        |
| 1.2      | Vor- und Zubereitung                      | 170        |
| 1.3      | Besonderheiten bei vorgefertigten Gemüsen | 181        |
|          | <b>Aufgaben</b>                           | <b>181</b> |
| <b>2</b> | <b>Pilze</b>                              | <b>182</b> |
| 2.1      | Vorbereiten                               | 182        |
| 2.2      | Zubereiten                                | 182        |
|          | <b>Aufgaben</b>                           | <b>184</b> |
| <b>3</b> | <b>Salate</b>                             | <b>185</b> |
| 3.1      | Salatsaucen – Dressings                   | 185        |
| 3.2      | Salate aus rohen Gemüsen/Rohkost          | 187        |
| 3.3      | Salate aus gegartem Gemüse                | 189        |
| 3.4      | Anrichten von Salaten                     | 190        |
| 3.5      | Kartoffelsalate                           | 191        |
| 3.6      | Salatbüfett                               | 192        |
|          | <b>Aufgaben</b>                           | <b>192</b> |
| <b>4</b> | <b>Beilagen</b>                           | <b>193</b> |
| 4.1      | Kartoffeln                                | 193        |
| 4.2      | Klöße                                     | 202        |
| 4.3      | Teigwaren                                 | 206        |
| 4.4      | Reis                                      | 209        |
|          | <b>Aufgaben</b>                           | <b>210</b> |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| <b>5 Eierspeisen</b> .....         | <b>211</b> |
| 5.1 Gekochte Eier .....            | 211        |
| 5.2 Pochierte Eier .....           | 212        |
| 5.3 Spiegeleier .....              | 212        |
| 5.4 Rühreier .....                 | 213        |
| 5.5 Omelett .....                  | 213        |
| 5.6 Frittierte Eier .....          | 214        |
| 5.7 Ei im Nöpfchen .....           | 214        |
| 5.8 Pfannkuchen – Eierkuchen ..... | 215        |
| <b>Aufgaben</b> .....              | <b>215</b> |

**SERVICE**

**GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE** ..... **216**

|  |            |
|--|------------|
| <b>1 Mitarbeiter im Service</b> .....                          | <b>216</b> |
| 1.1 Umgangsformen .....  | 216        |
| 1.2 Persönliche Hygiene .....                                  | 216        |
| 1.3 Arbeitskleidung .....                                      | 217        |
| 1.4 Persönliche Ausrüstung .....                               | 217        |
| <b>2 Einrichtung und Geräte</b> .....                          | <b>218</b> |
| 2.1 Einzeltische und Festtafeln .....                          | 218        |
| 2.2 Tischwäsche .....  | 219        |
| 2.3 Bestecke .....   | 224        |
| 2.4 Gläser .....   | 229        |
| 2.5 Porzellangeschirr .....                                    | 231        |
| 2.6 Sonstige Tisch- und Tafelgeräte .....                      | 234        |
| 2.7 Tisch- und Tafeldekoration .....                           | 235        |
| <b>Aufgaben</b> .....  | <b>236</b> |
| <b>3 Restaurant</b> .....                                      | <b>237</b> |
| 3.1 Überblick über die<br>Vorbereitungsarbeiten .....          | 237        |
| 3.2 Herrichten von Servicetischen .....                        | 238        |
| 3.3 Herrichten von Tischen und Tafeln .....                    | 239        |
| 3.4 Gedecke .....  | 247        |
| 3.5 Festliche Tafel – Bankett-Tafel .....                      | 250        |
| 3.6 Arten und Methoden des Service<br>in der Gastronomie ..... | 251        |
| 3.7 Grundlegende Richtlinien .....                             | 252        |
| 3.8 Richtlinien und Regeln zum Tellerservice .....             | 253        |
| 3.9 Plattenservice .....                                       | 256        |
| 3.10 Zusammenfassung der Servierregeln .....                   | 260        |
| <b>Aufgaben</b> .....  | <b>260</b> |
| <b>4 Quick-Service-Restaurant</b> .....                        | <b>261</b> |
| 4.1 Herrichten der Kassentheke .....                           | 261        |
| 4.2 Vorbereitungsarbeiten in der Lobby .....                   | 262        |
| 4.3 Vorbereitungsarbeiten außerhalb<br>des Restaurants .....   | 262        |

|   |            |
|---|------------|
| 4.4 Servierformen .....                                       | 262        |
| 4.5 Besondere Serviceformen<br>in der Systemgastronomie ..... | 264        |
| 4.6 Zusammenfassung der Servierregeln .....                   | 265        |
| <b>Fachbegriffe</b> .....                                     | <b>265</b> |
| <b>5 Frühstück</b> .....                                      | <b>266</b> |
| 5.1 Arten des Frühstücks .....                                | 266        |
| 5.2 Bereitstellen von Frühstücksspeisen .....                 | 267        |
| 5.3 Herrichten von Frühstücksplatten .....                    | 268        |
| 5.4 Frühstücksservice .....                                   | 269        |
| <b>Aufgaben</b> .....   | <b>275</b> |
| <b>Projekt: Attraktives Frühstücksbüfett</b> .....            | <b>276</b> |
| <b>Projekt: Sonntagsbrunch für die ganze Familie</b> ..       | <b>277</b> |

**GETRÄNKE UND GETRÄNKESERVICE** ..... **278**

|  |            |
|--|------------|
| <b>1 Wässer</b> .....                          | <b>278</b> |
| 1.1 Trinkwasser .....                          | 278        |
| 1.2 Natürliches Mineralwasser .....            | 278        |
| <b>2 Säfte und Erfrischungsgetränke</b> .....  | <b>280</b> |
| 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        |
| <b>Fachbegriffe</b> .....                      | <b>282</b> |
| <b>3 Alkoholfreie Mischgetränke</b> .....      | <b>283</b> |
| <b>4 Milch und Milchgetränke</b> .....         | <b>284</b> |
| <b>Aufgaben</b> .....                          | <b>285</b> |
| <b>5 Aufgussgetränke</b> .....                 | <b>286</b> |
| 5.1 Kaffee .....                               | 286        |
| 5.2 Tee .....                                  | 289        |
| 5.3 Kakao und Schokolade .....                 | 292        |
| 5.4 Servieren von Aufgussgetränken .....       | 293        |
| <b>Aufgaben</b> .....                          | <b>294</b> |
| <b>6 Alkoholische Gärung</b> .....             | <b>295</b> |
| <b>7 Bier</b> .....                            | <b>296</b> |
| 7.1 Herstellung .....                          | 296        |
| 7.2 Biergattungen, Bierarten, Biersorten ..... | 298        |
| 7.3 Biermischgetränke .....                    | 300        |
| 7.4 Ausschneiden von Bier .....                | 300        |
| <b>Aufgaben</b> .....                          | <b>301</b> |



|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>8</b>  | <b>Wein</b> .....  | <b>302</b> |
| 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        |
|           | <b>Französische Fachbegriffe</b> .....                             | <b>312</b> |
|           | <b>Italienische Fachbegriffe</b> .....                             | <b>313</b> |
|           | <b>Spanische Fachbegriffe</b> .....                                | <b>314</b> |
| 8.7       | Beurteilen von Wein .....  | 314        |
| 8.8       | Likörweine (Süd- und Dessertweine) .....                           | 315        |
| 8.9       | Servieren von Wein aus Flaschen .....                              | 316        |
| <b>9</b>  | <b>Schaumwein</b> .....  | <b>320</b> |
| 9.1       | Herstellung .....  | 320        |
| 9.2       | Servieren von Schaumwein .....                                     | 322        |
|           | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>323</b> |
| <b>10</b> | <b>Weinhaltige Getränke</b> .....                                  | <b>324</b> |
|           | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>324</b> |
|           | <b>Projekt: Weinprobe</b> .....                                    | <b>325</b> |
| <b>11</b> | <b>Spirituosen</b> .....   | <b>326</b> |
| 11.1      | Brände .....   | 328        |
| 11.2      | Geiste .....   | 330        |
| 11.3      | Alkohol mit geschmackgebenden<br>(aromatisierenden) Zusätzen ..... | 330        |
| 11.4      | Liköre .....   | 331        |
|           | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>331</b> |
| <b>12</b> | <b>Getränkebüfett</b> .....  | <b>332</b> |
| 12.1      | Getränkeangebot .....  | 332        |
| 12.2      | Serviertemperaturen .....  | 335        |
| 12.3      | Bereitstellen von Getränken .....                                  | 335        |
| 12.4      | Getränkeschankanlagen .....  | 336        |
| 12.5      | Getränkesservice aus Schankgefäßen .....                           | 338        |
| 12.6      | Büfettkontrollen .....   | 339        |
|           | <b>Aufgaben</b> .....  | <b>342</b> |

## MAGAZIN

|                      |   |            |
|----------------------|---|------------|
| <b>MAGAZIN</b> ..... | <b>343</b>                                  |            |
| <b>1</b>             | <b>Lagerarten und Lagerbedingungen</b> .... | <b>343</b> |
| 1.1                  | Lagerarten .....                            | 343        |
| 1.2                  | Lagerbedingungen und Lagerverluste .....    | 344        |
|                      | <b>Aufgaben</b> .....                       | <b>344</b> |
| <b>2</b>             | <b>Warenlagerung</b> .....                  | <b>345</b> |
| 2.1                  | Warenannahme .....                          | 345        |
|                      | <b>Aufgaben</b> .....                       | <b>346</b> |
| 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        |
|          | <b>Aufgaben</b> .....                     | <b>352</b> |
| 2.8      | Lasten richtig bewegen .....              | 352        |
| 2.9      | Lagerbestandskontrolle .....              | 353        |
|          | <b>Aufgaben</b> .....                     | <b>355</b> |
| <b>3</b> | <b>Büroorganisation</b> .....             | <b>356</b> |
| 3.1      | Schriftliche Arbeiten .....               | 356        |
| 3.2      | Ablage- und Ordnungssysteme .....         | 356        |
| <b>4</b> | <b>Datenverarbeitung</b> .....            | <b>357</b> |
| 4.1      | Geräte (Hardware) .....                   | 357        |
| 4.2      | Software .....                            | 359        |
| 4.3      | Datensicherung und Datenschutz .....      | 359        |
|          | <b>Projekt: Arbeiten im Magazin</b> ..... | <b>360</b> |
|          | <b>Projekt: Zwischenprüfung</b> .....     | <b>361</b> |

## BERATUNG UND VERKAUF

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT</b> ..... | <b>363</b>  |            |
| <b>1</b>                                   | <b>Kaufmotive</b> .....                               | <b>363</b> |
| <b>2</b>                                   | <b>Qualität im Service</b> .....                      | <b>364</b> |
| <b>3</b>                                   | <b>Umgang mit Gästen</b> .....                        | <b>365</b> |
| 3.1  | Gästetypologie .....                                  | 365        |
| 3.2  | Service bei speziellen Gästegruppen .....             | 367        |
| <b>4</b>                                   | <b>Verkauf im Restaurant</b> .....                    | <b>368</b> |
| 4.1  | Empfehlung und Aufnahme<br>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<br>Verabschiedung .....     | 376        |
| <b>5</b>                                   | <b>Reklamationen</b> .....                            | <b>377</b> |
| <b>6</b>                                   | <b>Rechtsvorschriften</b> .....                       | <b>378</b> |
|  | <b>Aufgaben</b> .....                                 | <b>381</b> |
|  | <b>Projekt: Aktionswoche „Spargel und Wein“</b> ..... | <b>382</b> |
| <b>7</b>                                   | <b>Abrechnen mit Gast und Betrieb</b> .....           | <b>383</b> |
| 7.1  | Boniersysteme .....                                   | 383        |
| 7.2  | Abrechnung mit dem Gast .....                         | 386        |
| 7.3  | Abrechnung mit dem Betrieb .....                      | 388        |
|  | <b>Aufgaben</b> .....                                 | <b>389</b> |

**EMPFEHLUNG UND VERKAUF VON SPEISEN .. 390**

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>1</b> | <b>Vorspeisen .....</b>  | <b>390</b> |
| 1.1      | Kalte Vorspeisen .....   | 390        |
| 1.2      | Arten von kalten Vorspeisen .....                                | 391        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>395</b> |
| <b>2</b> | <b>Suppen .....</b>  | <b>396</b> |
| 2.1      | Klare Suppen .....   | 396        |
| 2.2      | Gebundene Suppen .....   | 397        |
| 2.3      | Kalte Suppen .....   | 398        |
| 2.4      | Regionalsuppen .....   | 398        |
| 2.5      | Nationalsuppen .....   | 399        |
|          | <b>Fachbegriffe .....</b>  | <b>401</b> |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>401</b> |
| <b>3</b> | <b>Zwischengerichte .....</b>                                    | <b>402</b> |
| <b>4</b> | <b>Saucen .....</b>  | <b>403</b> |
| 4.1      | Grundsaucen .....  | 403        |
| 4.2      | Braune Grundsauce .....  | 403        |
| 4.3      | Wildgrundsauce und Ableitungen .....                             | 404        |
| 4.4      | Eigenständige warme Saucen .....                                 | 404        |
| 4.5      | Weißer Grundsaucen .....   | 404        |
| 4.6      | Aufgeschlagene und gerührte Saucen .....                         | 405        |
| 4.7      | Eigenständige kalte Saucen .....                                 | 406        |
| 4.8      | Beurteilungsmerkmale und Anrichten<br>von Saucen .....           | 406        |
| 4.9      | Buttermischungen .....   | 407        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>407</b> |
| <b>5</b> | <b>Hauptgerichte aus Fisch, Krebs- und<br/>Weichtieren .....</b> | <b>408</b> |
| 5.1      | Süß- und Salzwasserfische .....                                  | 408        |
|          | <b>Fachbegriffe .....</b>  | <b>414</b> |
| 5.2      | Kaviar .....   | 415        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>415</b> |
| 5.3      | Krebstiere .....   | 416        |
| 5.4      | Weichtiere .....   | 416        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>417</b> |
|          | <b>Projekt: Meeresfrüchte-Festival .....</b>                     | <b>418</b> |
| <b>6</b> | <b>Hauptgerichte aus Fleisch .....</b>                           | <b>419</b> |
| 6.1      | Schlachtfleisch .....  | 419        |
| 6.2      | Kalb .....   | 420        |
| 6.3      | Rind .....   | 423        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>426</b> |
| 6.4      | Schwein .....  | 427        |
| 6.5      | Lamm .....   | 429        |
| 6.6      | Hackfleisch .....  | 431        |
| 6.7      | Innereien .....  | 432        |
| 6.8      | Fleisch- und Wurstwaren .....                                    | 433        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>433</b> |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>7</b>  | <b>Hauptgerichte aus Geflügel<br/>und Wildgeflügel .....</b> | <b>434</b> |
| 7.1       | Hausgeflügel .....   | 434        |
| 7.2       | Wildgeflügel .....   | 436        |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>437</b> |
| <b>8</b>  | <b>Hauptgerichte vom Wild .....</b>                          | <b>438</b> |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>439</b> |
| <b>9</b>  | <b>Spezielle Hauptgerichte:<br/>Systemgastronomie .....</b>  | <b>440</b> |
| <b>10</b> | <b>Beilagen .....</b>  | <b>443</b> |
| 10.1      | Beilagen aus Gemüse .....                                    | 443        |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>448</b> |
|           | <b>Projekt: Aktionswoche Spargel .....</b>                   | <b>449</b> |
| 10.2      | Hauptbeilagen<br>(aus stärkehaltigen Produkten) .....        | 450        |
| 10.3      | Salate als Beilagen .....                                    | 460        |
| <b>11</b> | <b>Obst .....</b>  | <b>461</b> |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>465</b> |
| <b>12</b> | <b>Käse .....</b>  | <b>466</b> |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>470</b> |
| <b>13</b> | <b>Nachspeisen .....</b>                                     | <b>471</b> |
| 13.1      | Warme Süßspeisen .....                                       | 472        |
| 13.2      | Kalte Süßspeisen .....                                       | 474        |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>478</b> |
| <b>14</b> | <b>Spezielle Gerichte .....</b>                              | <b>479</b> |
| 14.1      | Amuse-Bouche/Amuse-Gueule .....                              | 479        |
| 14.2      | Fingerfood .....   | 481        |
| 14.3      | Vegetarische Gerichte .....                                  | 482        |
|           | <b>Aufgaben .....</b>  | <b>483</b> |

**MENÜ UND SPEISEKARTE .....** **484**

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>1</b> | <b>Menü und Menükarte .....</b>                  | <b>484</b> |
| 1.1      | Geschichte der Speisenfolge .....                | 484        |
| 1.2      | Zusammenstellen von Menüs .....                  | 486        |
| 1.3      | Getränke zum Essen .....                         | 493        |
| 1.4      | Menüangebot, Menükarte .....                     | 495        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>                            | <b>499</b> |
| <b>2</b> | <b>Speisekarten .....</b>                        | <b>501</b> |
| 2.1      | Arten der Speisekarten .....                     | 501        |
| 2.2      | Erstellen der Speisekarten .....                 | 507        |
|          | <b>Aufgaben .....</b>                            | <b>510</b> |
| 2.3      | Besonderheiten in der<br>Systemgastronomie ..... | 511        |

## 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        |
|     | <b>Aufgaben</b>  | <b>523</b> |
| 5   | Kommunikation mit dem Markt –<br>Kommunikationsinstrumente | 524        |
| 5.1 | Verkaufsförderung  | 524        |
|     | <b>Aufgaben</b>  | <b>526</b> |
| 5.2 | Öffentlichkeitsarbeit                                      | 527        |
| 5.3 | Werbung  | 528        |
| 6   | Rechtsvorschriften   | 530        |
|     | <b>Aufgaben</b>  | <b>531</b> |

## WIRTSCHAFTSDIENST

### WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMENABTEILUNG ..... 532

|     |   |            |
|-----|---|------------|
| 1   | Materialkunde – Grundlagen                  | 533        |
| 1.1 | Werkstoffe/Gebrauchsgegenstände –<br>Pflege | 533        |
|     | <b>Aufgaben</b>                             | <b>538</b> |
| 1.2 | Natur- und Chemiefasern                     | 539        |
|     | <b>Aufgaben</b>                             | <b>543</b> |
| 1.3 | Reinigungs- und Pflegemittel                | 544        |
| 1.4 | Reinigung von Wänden                        | 545        |
| 1.5 | Reinigung von Böden                         | 545        |
| 1.6 | Reinigung von Teppichen und<br>Teppichböden | 546        |
| 1.7 | Wäschepflege                                | 548        |
|     | <b>Aufgaben</b>                             | <b>552</b> |

|     |   |            |
|-----|---|------------|
| 1.8 | Gästebetten                                       | 553        |
|     | <b>Aufgaben</b>                                   | <b>559</b> |
| 2   | Arbeitsabläufe                                    | 560        |
| 2.1 | Arbeitsvorbereitung                               | 560        |
| 2.2 | Herrichten eines Gästezimmers<br>bei Abreise      | 561        |
| 2.3 | Herrichten eines Gästezimmers<br>bei Bleibe       | 564        |
| 2.4 | Kontrolle eines Gästezimmers                      | 565        |
| 2.5 | Sonstige Arbeiten auf der Etage                   | 565        |
|     | <b>Aufgaben</b>                                   | <b>569</b> |
| 3   | Umweltschutz in der<br>Hausdamenabteilung         | 569        |
| 4   | Arbeitssicherheit                                 | 573        |
| 5   | Rechtsvorschriften                                | 574        |
|     | <b>Aufgaben</b>                                   | <b>575</b> |
|     | <b>Projekt: Generalreinigung von Gästezimmern</b> | <b>576</b> |

## WARENWIRTSCHAFT

### WARENWIRTSCHAFT ..... 577

|     |   |            |
|-----|---|------------|
| 1   | Wareneinkauf  | 577        |
| 2   | Warenannahme  | 583        |
| 3   | Warenlagerung   | 583        |
| 4   | Warenausgabe und<br>Bestandskontrolle                                     | 586        |
| 5   | Wareneinsatzkontrolle   | 588        |
| 6   | Warenwirtschaftssysteme   | 589        |
|     | <b>Aufgaben</b>   | <b>590</b> |
| 6.1 | Aufbau/Elemente eines<br>Warenwirtschaftssystems                          | 590        |
| 6.2 | Planung, Steuerung und Kontrolle mithilfe<br>von Warenwirtschaftssystemen | 594        |
|     | <b>Aufgaben</b>   | <b>595</b> |
|     | <b>Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar</b>                            | <b>596</b> |

## BETRIEBSORGANISATION

### GASTGEWERBLICHE BETRIEBSORGANISATION ..... 597

|   |                                |            |
|---|--------------------------------|------------|
| 1 | Grundbegriffe der Organisation | 597        |
| 2 | Organisation im Gastgewerbe    | 601        |
|   | <b>Aufgaben</b>                | <b>605</b> |

**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

**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

**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 ..... 736**

## 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

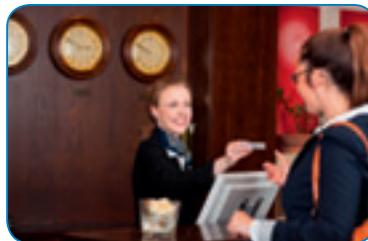
🇬🇧 hotel/restaurant business 🇫🇷 hôtellerie (w) et restauration (w)

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 Gast.**



Der Gast steht im Mittelpunkt unseres Tuns, 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.

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

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



### 1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute

- 🇬🇧 hotel and restaurant commercial operations today
- 🇫🇷 entreprises (w) de l'industrie (w) hôtelière d'aujourd'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 in der Art 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.

- Gasthof zur Post
- Restaurant Sonne
- Café Müller
- Frankies Bistro
- Da Ginos

Der **Übergang zwischen Systemgastronomie und Individualgastronomie** ist teilweise fließend. Mehrere einzelne Restaurants können zusammen systemgastronomisch betrieben werden, indem z. B. mit Standardrezepturen gearbeitet oder ein nach außen einheitliches Erscheinungsbild gezeigt wird. Auch viele Einzelbetriebe der klassischen Gastronomie arbeiten nach internen Standards, um Arbeitsabläufe zu vereinheitlichen und den Gästen eine gleichbleibende (Service-)Qualität anzubieten.

- Bedienrestaurants
- Autobahnraststätte
- Wirtshaus
- Café
- Schnellrestaurant
- Lieferdienste
- Betriebsverpflegung

#### 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.

- 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.

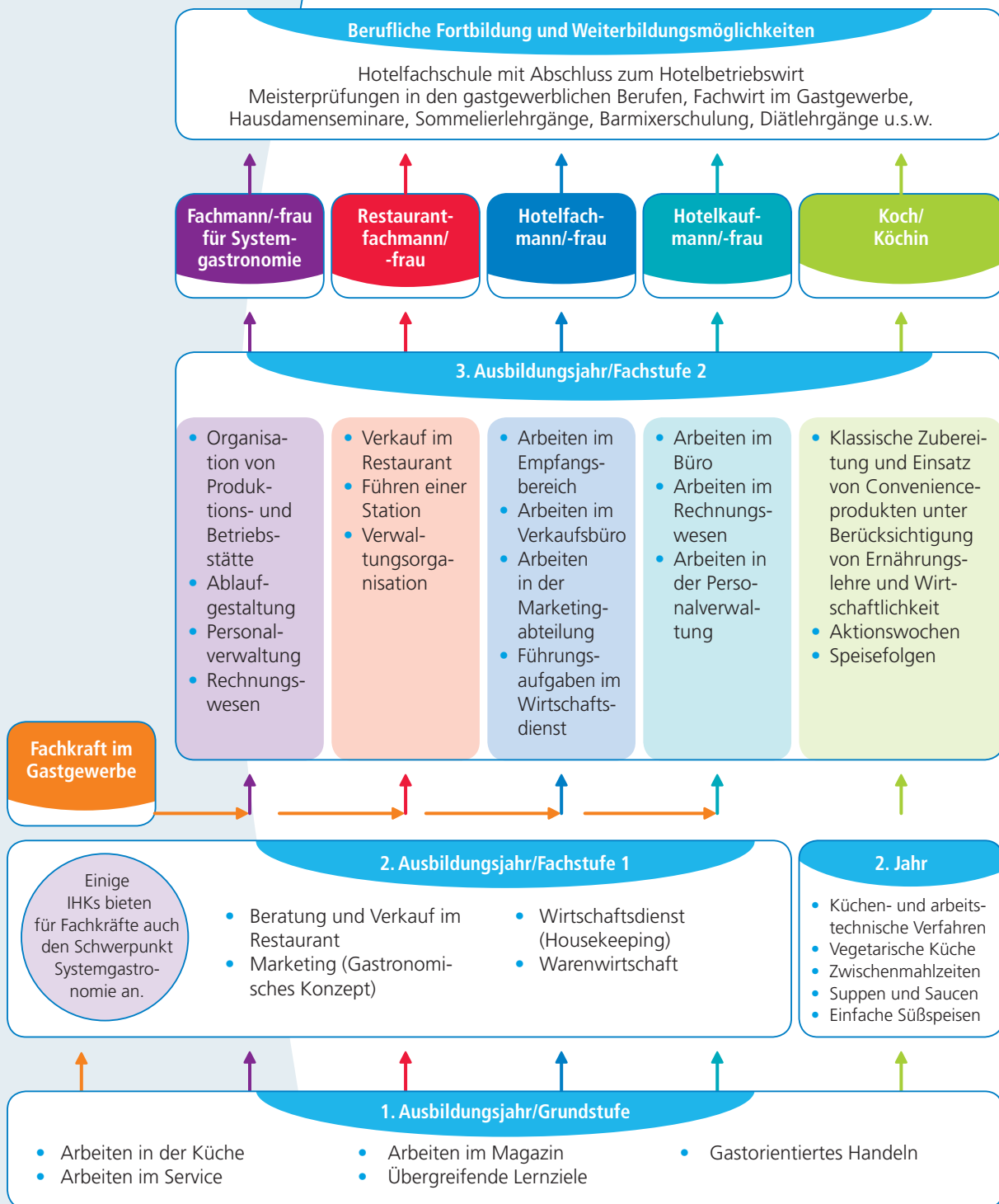


- **Berufsbezeichnungen**  
Die staatlich anerkannten Berufe sind:
  - Koch/Köchin
  - Fachkraft im Gastgewerbe
  - Restaurantfachmann/  
Restaurantfachfrau
  - Hotelfachmann/Hotelfachfrau
  - Hotelkaufmann/Hotelkauffrau
  - Fachmann/Fachfrau für  
Systemgastronomie

## 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)



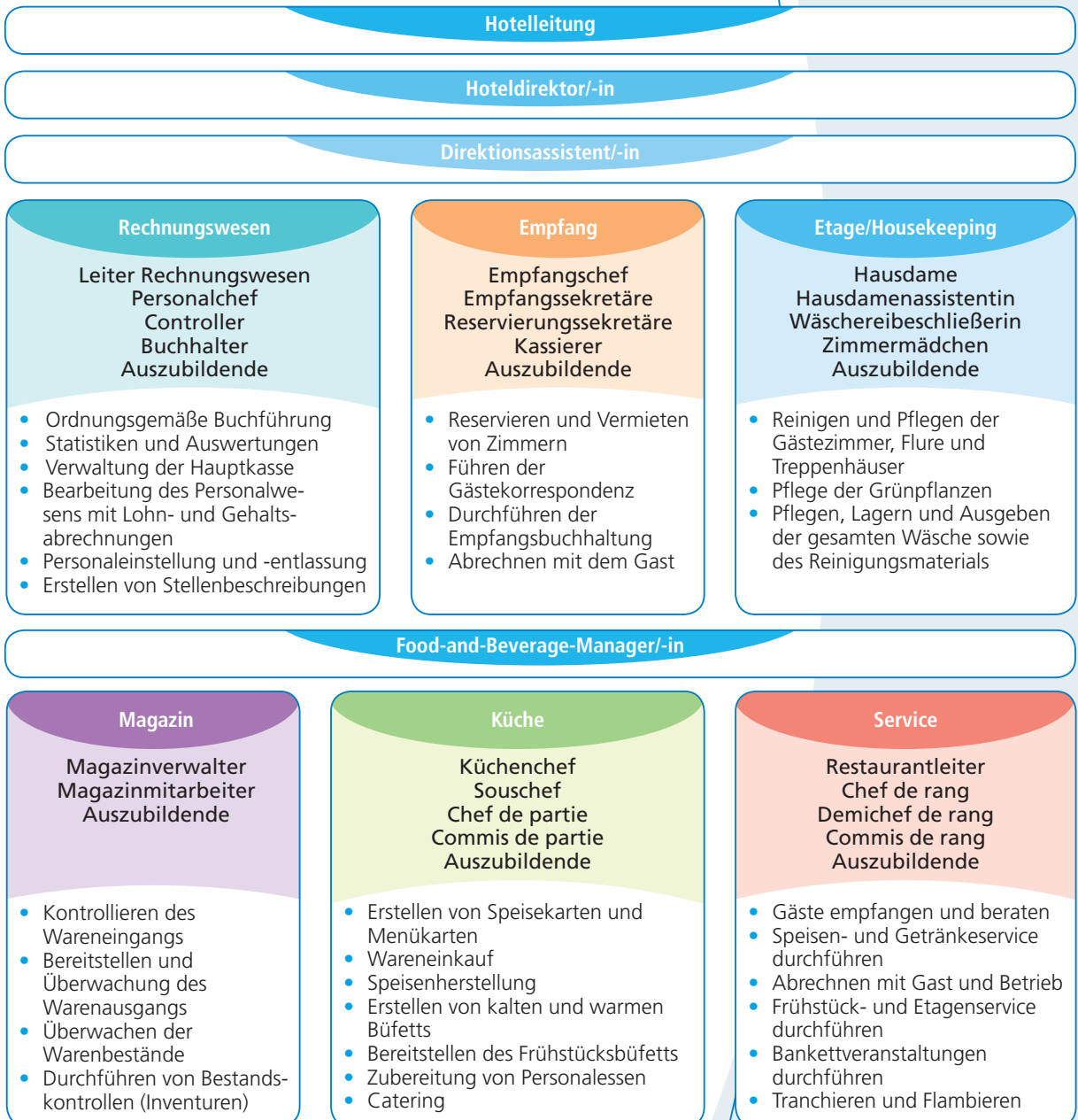


### 3 Personal im Gastgewerbe

 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 Gästereklamationen
- 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 Mikrobiologie

 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, gärendem Fruchtsaft.

Die Begriffe Kleinstlebewesen oder Mikroorganismen oder Mikroben bedeuten dasselbe.

### 1.1 Vorkommen

Mikroben kommen **überall** vor. Besonders zahlreich sind sie jedoch im **Erdboden** und in **Abwässern** vorhanden. Durch die **Luft** werden die Keime<sup>1</sup> 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,
- **Reinigungswerkzeuge** 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

**Eubakterien**<sup>2</sup> 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).

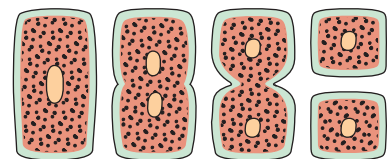


Abb. 1 Eubakterien vermehren sich durch Teilung.

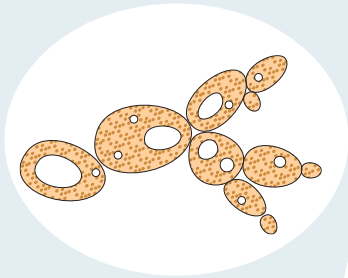


Abb. 2 Hefen vermehren sich durch Sprossung.

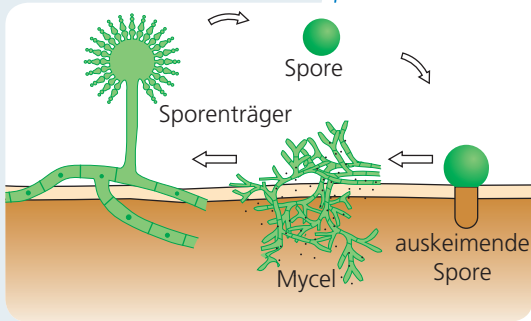


Abb. 3 Schimmel bildet Sporen.

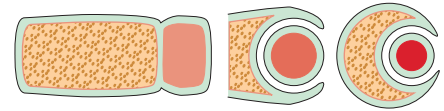


Abb. 1 Bazillen bilden Sporen.

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.

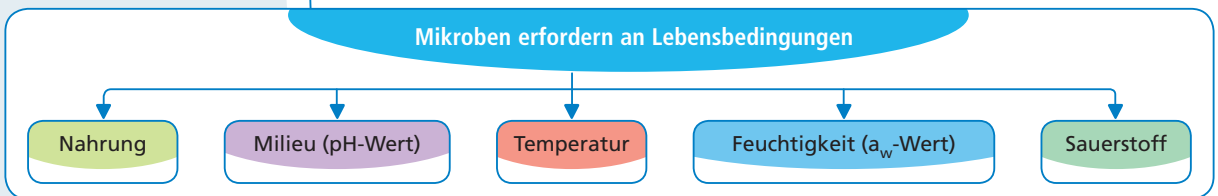
**Hefen** sind Einzeller, die sich vorwiegend von **Zuckerstoffen** ernähren. Sie vermehren sich durch Sprossung; dabei sprießt aus der Mutterzelle jeweils eine Tochterzelle (Abb. 2).

**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 absterben.



#### Nahrung

Die meisten Mikroben bevorzugen bestimmte Nährstoffe, folgende Grobeinteilung 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    |