

# Inhalt

## Grundlagen



- 1 Beruhsanforderungen, Stellenbeschreibungen
- 2 Arbeitssicherheit
- 3 Erste Hilfe

## Beratung und Verkauf im Restaurant (I)



- 4 Essgewohnheiten
- 5 Speisenzusammenstellungen
- 6 Vegetarische Speisen
- 7 A-la-carte-Speisen
- 8 Zwischenmahlzeiten
- 9 Vorspeisen
- 10 Gemüsebeilagen
- 11 Speisen aus gekochten Kartoffeln
- 12 Frittierte Kartoffelspeisen
- 13 Gebackene und gebratene Kartoffelspeisen
- 14 Suppen
- 15 Helle Saucen
- 16 Dunkle Saucen
- 17 Kalte Saucen
- 18 Eierspeisen
- 19 Große Braten
- 20 Rindfleischsteaks
- 21 Kurzbratspeisen
- 22 Fischspeisen
- 23 Geflügelspeisen
- 24 Wildspeisen
- 25 Salate
- 26 Käsespeisen
- 27 Obstsalate, Eisspeisen
- 28 Garnituren
- 29 Korrespondierende Getränke
- 30 Bier
- 31 Wein
- 32 Spirituosen
- 33 Servierkunde
- 34 Test

## Marketing (I)



- 35 Bedürfnisse, Wünsche, Kaufmotive
- 36 Markt
- 37 Ziele und Aufgaben des Marketings
- 38 Marketing-Instrumente, Marketing-Mix
- 39 Erzeugnisse und Leistungen
- 40 Werbemittel
- 41 Verkaufsförderung
- 42 Öffentlichkeitsarbeit
- 43 Test

## Wirtschaftsdienst (I)



- 44 Aufgaben des Wirtschaftsdienstes
- 45 Werkstoffe
- 46 Geschirr
- 47 Bestecke
- 48 Serviergeräte
- 49 Textilfaserstoffe
- 50 Reinigungs- und Pflegemittel
- 51 Wäschepflege
- 52 Gästezimmer
- 53 Raumpflege
- 54 Test/Rätsel

## Warenwirtschaft (I)



- 55 Warenwirtschaft
- 56 Warenbedarf und Warenbeschaffung
- 57 Rechtsgeschäfte, Zahlungsverkehr
- 58 Grundlagen der Buchführung
- 59 Inventur
- 60 Inventar
- 61 Bilanz
- 62 Test/Rätsel

## Empfang (II)



- 63 Mitarbeiter im Empfangsbereich
- 64 Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel
- 65 Zimmerreservierung
- 66 Gästeanreise
- 67 Empfang eines VIP-Gastes
- 68 Gruppenreservierung
- 69 Zimmerausweis und Schlüsselkarten
- 70 Gästebetreuung
- 71 Nachrichtenannahme
- 72 Bearbeiten von Nachrichten
- 73 Gästebreise
- 74 Buchen von Leistungen im Hoteljournal
- 75 Gästezimmerabrechnung
- 76 Reklamationen
- 77 Test/Rätsel

## Verkauf (II)



- 78 Gäste und Gastlichkeit
- 79 Umgang mit Hotelgästen
- 80 Verkaufsarten
- 81 Verkaufsgespräch
- 82 Verkauf von Beherbergungsleistungen
- 83 Hotelpreise
- 84 Verkauf von Tagungstechnik und Tagungsversorgung
- 85 Verkauf von Tagungen
- 86 Beherbergungsvertrag
- 87 Bankett als gastronomisches Angebot
- 88 Durchführung eines Banketts
- 89 Speisenfolgen als Angebotsform
- 90 Zusammenstellung von Speisenfolgen
- 91 Festmenü
- 92 Büfets
- 93 Büfets zu festlichen Anlässen
- 94 Schriftverkehr mit Gästen
- 95 Rechtsvorschriften
- 96 Test/Rätsel

## Marketing (II)



- 97 Organisationsmittel, Kontrollarbeiten
- 98 Hotelklassifizierung
- 99 Budgetierung
- 100 Stärken-, Schwächenanalyse
- 101 Verkaufsförderung
- 102 Angebote für Busreisende
- 103 Events
- 104 Wellness-Hotel
- 105 Fiesta espanol
- 106 Test/Rätsel

## Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst



- 107 Motivation, Führungsstil, Training
- 108 Erstellen eines Etagen-Dienstplanes
- 109 Organisationsmittel, Kontrollarbeiten
- 110 Test/Rätsel