

<b>BERATUNG UND VERKAUF IM RESTAURANT I</b>		
<b>1</b>	<b>Speisen</b>	<b>9</b>
<b>1.1</b>	<b>Einteilung</b>	<b>9</b>
<b>1.2</b>	<b>Gemüsespeisen, Pilzspeisen</b>	<b>10</b>
1.2.1	Nährwert, Service	10
1.2.2	Gemüsespeisen	10
1.2.3	Pilzspeisen	13
<b>1.3</b>	<b>Kartoffelspeisen</b>	<b>14</b>
1.3.1	Nährwert	14
1.3.2	Zubereitung	14
1.3.3	Service	17
<b>1.4</b>	<b>Klöße, Nocken, Teigwaren, Reis, Hülsenfrüchte</b>	<b>18</b>
<b>1.5</b>	<b>Eierspeisen</b>	<b>21</b>
1.5.1	Einteilung, Nährwert	21
1.5.2	Zubereitung, Service	22
<b>1.6</b>	<b>Fischspeisen</b>	<b>26</b>
1.6.1	Einleitung, Nährwert	26
1.6.2	Zubereitung	26
1.6.3	Anrichten, Service	30
<b>Projektorientierte Aufgabe</b> <b>Anbieten und Verkauf von Menüs nach Saison und Jahreszeit</b>		
		<b>31</b>
<b>1.7</b>	<b>Saucen</b>	<b>32</b>
1.7.1	Einteilung, Nährwert	32
1.7.2	Warme Grundsaucen und ihre Ableitungen	32
1.7.3	Bratensaucen	36
1.7.4	Selbstständige warme Saucen	36
1.7.5	Kalte Saucen	37
1.7.6	Buttermischungen	41
<b>1.8</b>	<b>Brühen, Suppen, Eintöpfe</b>	<b>43</b>
1.8.1	Einteilung, Nährwert	43
1.8.2	Brühen, klare Suppen	44
1.8.3	Gebundene Suppen	46
1.8.4	Gemüsesuppen	51
1.8.5	Regionalsuppen, Nationalsuppen	53
1.8.6	Exotische Suppen, Spezialsuppen	57
1.8.7	Kalte Suppen, Kaltschalen	57
1.8.8	Eintöpfe	59
1.8.9	Service	60
<b>1.9</b>	<b>Schlachtfleischspeisen</b>	<b>61</b>
1.9.1	Nährwert, Einteilung	61
1.9.2	Fleischteile und deren Verwendung	62
1.9.3	Zubereitung	65
1.9.4	Service	74
<b>1.10</b>	<b>Geflügelspeisen</b>	<b>77</b>
1.10.1	Einteilung, Nährwert	77
1.10.2	Hausgeflügelspeisen	78
1.10.3	Wildgeflügelspeisen	79
<b>1.11</b>	<b>Wildspeisen</b>	<b>80</b>
1.11.1	Einteilung, Nährwert	80
1.11.2	Zubereitung	81
<b>1.12</b>	<b>Speisen aus Krebstieren, Weichtieren und anderer Feinkost</b>	<b>83</b>
1.12.1	Einteilung, Nährwert	83
1.12.2	Krebstierspeisen	83
1.12.3	Weichtierspeisen	86
1.12.4	Kaviarspeisen	88
1.12.5	Service	89
<b>1.13</b>	<b>Kalte Speisen</b>	<b>91</b>
1.13.1	Besonderheiten, Einteilung	91
1.13.2	Salate	91
1.13.3	Cocktails	93
1.13.4	Service von kalten Speisen	93
<b>1.14</b>	<b>Gebäck, Süßspeisen, Eisspeisen</b>	<b>94</b>
1.14.1	Einteilung, Nährwert	94
1.14.2	Süßspeisen	95
1.14.3	Service	96
<b>2</b>	<b>Getränke</b>	<b>97</b>
<b>2.1</b>	<b>Trinkwasser</b>	<b>97</b>
<b>2.2</b>	<b>Mineralische Wässer</b>	<b>98</b>
<b>2.3</b>	<b>Frucht- und Gemüsesäfte</b>	<b>100</b>
<b>2.4</b>	<b>Alkoholfreie Erfrischungsgetränke</b>	<b>102</b>
<b>2.5</b>	<b>Bier</b>	<b>104</b>
<b>2.6</b>	<b>Wein</b>	<b>109</b>
2.6.1	Rebsorten	109
2.6.2	Deutsche Weine	111
2.6.3	Europäische Weine	120
2.6.4	Likörweine	125
<b>2.7</b>	<b>Weinhaltige und weinähnliche Getränke</b>	<b>128</b>
<b>2.8</b>	<b>Schaumwein</b>	<b>129</b>
<b>2.9</b>	<b>Spirituosen</b>	<b>132</b>
<b>3</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>	<b>136</b>
<b>3.1</b>	<b>Verkaufsgespräch</b>	<b>136</b>
<b>3.2</b>	<b>Reservierungen</b>	<b>137</b>
<b>3.3</b>	<b>Reklamationen</b>	<b>138</b>
<b>Projektorientierte Aufgabe</b> <b>Tagesablauf einer Restaurantfachfrau</b>		
		<b>142</b>
<b>4</b>	<b>Kalkulation</b>	<b>143</b>
<b>Projektorientierte Aufgabe</b> <b>Weinprobe</b>		
		<b>147</b>
<b>MARKETING I</b>		
<b>5</b>	<b>Bedürfnisse, Wünsche, Kaufmotive</b>	<b>148</b>
<b>5.1</b>	<b>Gästebedürfnisse</b>	<b>148</b>
<b>5.2</b>	<b>Kaufmotive der Gäste</b>	<b>149</b>
<b>6</b>	<b>Marketing-Konzept</b>	<b>150</b>
<b>6.1</b>	<b>Markt</b>	<b>150</b>
<b>6.2</b>	<b>Grundlagen des Marketing-Konzeptes</b>	<b>151</b>
<b>6.3</b>	<b>Marktuntersuchungen</b>	<b>152</b>
<b>6.4</b>	<b>Marketing-Strategie</b>	<b>156</b>
6.4.1	Marketing-Ziele	157
6.4.2	Zielgruppen	158
6.4.3	Markt-Positionierung	160
<b>6.5</b>	<b>Marketing-Planungen</b>	<b>161</b>
<b>6.6</b>	<b>Marketing-Instrumente</b>	<b>162</b>
6.6.1	Umweltschutz als Marketing-Instrument	163
6.6.2	Marketing-Mix	164

## Inhaltsverzeichnis

6.7	Marketing-Kontrolle	164	15	Bewirtungsbereich	218
7	Produktpolitik (Leistung)	165	15.1	Gasträume	218
7.1	Erzeugnisse und Leistungen der Küche	166	15.1.1	Fußbodenbeläge	218
7.2	Leistungen im Service	167	15.1.2	Ausstattung der Gasträume	220
7.3	Klassifizierung im Gastgewerbe	168	15.1.3	Reinigen, Herrichten und Kontrollieren der Gasträume	222
8	Distributionspolitik (Verkaufswege)	169	15.2	Büffet und Office	224
8.1	Direkter Verkaufsweg	170	16	Beherbergungsbereich	226
8.2	Indirekter Verkaufsweg	172	16.1	Arbeitsbereiche	226
9	Preispolitik	173	16.2	Räume, Mobiliar	226
9.1	Preisbildung	173	16.3	Gästebetten	227
9.2	Preisdifferenzierung	174	16.3.1	Bettaufbau	227
10	Kommunikationspolitik	176	16.3.2	Matratzen	228
10.1	Werbung	176	16.3.3	Deckbetten und Kissen	229
10.1.1	Werbeziele und Werbebotschaften	176	16.3.4	Bettwäsche	230
10.1.2	Werbearten	178	16.4	Zimmerreinigung und -pflege	231
10.1.3	Werbemittel	179			
10.1.4	Werbekonzept	181			
10.1.5	Grenzen der Werbung	182			
	<b>Projektorientierte Aufgabe</b>			<b>Projektorientierte Aufgabe</b>	
	Werbung für ein neu eröffnetes Bistro	183		Generalreinigung eines Hotelzimmers	234
10.2	Verkaufsförderung	184	17	Einkauf	235
10.3	Öffentlichkeitsarbeit	187	17.1	Ziele und Aufgaben des Einkaufs	235
10.3.1	Ziele und Aufgaben	187	17.2	Warenbedarf	236
10.3.2	Corporate Identity	189	17.3	Lieferanten	238
10.3.3	Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit	190	18	Warenbeschaffung	240
	<b>Projektorientierte Aufgabe</b>		18.1	Anfragen und Angebote	240
	Wild und Fisch	191			
<b>WIRTSCHAFTSDIENST</b>			<b>WARENWIRTSCHAFT</b>		
11	Werkstoffe im Gastgewerbe	192	18.2	Beschaffungskosten und Angebotsvergleiche	245
11.1	Metallische Werkstoffe	192	18.3	Bestellung	247
11.2	Nichtmetallische Werkstoffe	194	19	Kaufvertrag	248
12	Reinigungsmittel, Pflegemittel, Desinfektionsmittel	198		<b>Projektorientierte Aufgabe</b>	
12.1	Schmutzwirkungen	198		Kaufvertrag	252
12.2	Reinigungs- und Pflegemittel	199	20	Warenumschlag	253
12.3	Handelsformen	201	20.1	Warenannahme	253
12.3.1	Reinigungsmittel	201	20.2	Warenlagerung	254
12.3.2	Pflegemittel	201	20.3	Warenausgabe und Warenkontrolle	260
12.4	Desinfektionsmittel	202		<b>Projektorientierte Aufgabe</b>	
12.5	Ökologischer und ökonomischer Einsatz	202		Planen Sie eine Aktionswoche zum Thema: Weine aus dem Elsass	262
13	Serviceausrüstungen	204	21	Inventuren	263
13.1	Geschirr	204	21.1	Inventurausführung	263
13.2	Gläser	206	21.2	Inventurarten	264
13.3	Besteck	207	21.3	Inventar	265
13.4	Servicegeräte	210	21.4	Bilanz	266
14	Textilien im Gastgewerbe	211		<b>Projektorientierte Aufgabe</b>	
14.1	Textilfaserstoffe, textile Flächen	211		Inventur	267
14.2	Wäschepflege	213			
	<b>Projektorientierte Aufgabe</b>				
	Einsatz in der Wäscherei	217			

## Inhaltsverzeichnis

22	EDV in der Warenwirtschaft	268
22.1	Computereinsatz	268
22.2	Warenwirtschaftsprogramme	269
22.3	Organisation in der Warenwirtschaft	270

### BERATUNG UND VERKAUF IM RESTAURANT II (Getränkpflege/Verkauf)

23	Pflege und Verkauf von Weißwein	271
24	Pflege und Verkauf von Rotwein	274
25	Pflege und Verkauf von Likörwein	277
26	Weinprobe (Degustation)	278
27	Pflege und Verkauf von Bier	281
28	Pflege und Verkauf von Schaumwein	284
29	Pflege und Verkauf von Spirituosen	287
30	Zubereitung und Verkauf von Aperitifs und Digestifs	290
31	Bar	291
31.1	Barmixer	291
31.2	Mise en place	291
31.3	Arbeitsablauf	292
31.4	Mischgetränke	293

### EMPFANGSBEREICH

32	Arbeitsbereiche und Anforderungen	295
32.1	Betriebsorganisation im Gastgewerbe	295
32.2	Arbeitsbereich Empfang	298
32.3	Anforderungen an die Persönlichkeit von Hotelfachleuten	300
33	Organisations-, Informations- und Kommunikationsmittel	301
33.1	Organisationsmittel	301
33.2	Informationsmittel	302
33.3	Kommunikationsmittel	303
33.4	Technische Hilfsmittel	304
33.5	Hotelsoftware	304
34	Reservierungen	307
34.1	Reservierungsarten	307
34.2	Reservierungssysteme	309
34.3	Reservierungsannahmen	313
34.3.1	Einzelreservierungen	313
34.3.2	Gruppenreservierungen	314
34.3.3	Überbuchungen	314
34.4	Reservierungsbestätigungen	316
34.5	Reservierungsweiterleitungen	316
34.6	Stornierungen	316
35	Anreise	317
35.1	Vorbereitungen	317
35.2	Gästebegrüßung	318
35.2.1	Ablauf des Gästeempfangs	318
35.2.2	Empfang besonderer Gäste	320
35.2.3	Datenerfassung	321
35.2.4	Arbeit mit der Gästekartei/-datei	323
36	Gästabbetreuung	325

36.1	Serviceleistungen im Hotel	325
36.1.1	Serviceleitfaden – ein ABC für Gäste	325
36.1.2	Verwahren von Wertsachen und Bargeld	328
36.1.3	Wäschedienst	328
36.1.4	Weckdienst	329
36.1.5	Telefon- und Informationsdienst	330
36.1.6	Erteilung von Auskünften	331
36.1.7	Gästepost	333
36.1.8	Botendienste	333
36.1.9	Aufenthaltsprogramme	334
36.1.10	Zimmerwechsel	334
36.2	Fremdleistungen	335
36.3	Probleme im Hotel	336
36.3.1	Fundsachen	336
36.3.2	Besondere Vorkommnisse	336
36.3.3	Einwände und Reklamationen	337
36.4	Frankfurter Tabelle	338
37	Abreise	340
37.1	Buchen von Leistungen	340
37.2	Gäστεverabschiedung und Gastrechnungen	342
37.3	Zahlungsformen an der Rezeption	344
38	Abrechnungen	348
38.1	Tagesabschluss	348
38.2	Erlösabrechnung	351
38.3	Statistiken	351

### Projektorientierte Aufgabe

Familie Miller plant einen Hotelaufenthalt	354
--	-----

### VERKAUFSABTEILUNG

39	Arbeitsbereiche	355
40	Beratung und Verkauf	357
40.1	Gäste und Gastlichkeit	357
40.2	Leistungspalette der Verkaufsabteilung	358
40.2.1	Beherbergungsleistungen	358
40.2.2	Gastronomische Leistungen	359
40.2.3	Sonstige Dienstleistungen	362
40.3	Kunden und Hotelgäste	363
40.4	Absatzmittler und Absatzhelfer	365
40.5	Verkaufshilfen	368
40.6	Verkaufsarten	370
40.6.1	Persönlicher Verkauf	370
40.6.2	Telefonischer Verkauf	373
40.6.3	Verkauf per Fax und Internet	374
40.6.4	Verkauf außer Haus	376
41	Angebotskarten	377
41.1	Speisekarten	377
41.2	Internationale Garnituren	379
41.3	Menü und Menükarten	381
41.3.1	Speisenfolgen	381
41.3.2	Menüaufbau und Menüregeln	382
41.3.3	Getränke als Speisenbegleiter	384
41.3.4	Erstellung von Menükarten	385

## Inhaltsverzeichnis

41.4	Getränkekarten	386	46.5	Öffentlichkeitsarbeit	445
41.5	Sonderkarten	388	47	Analyse der Hotelleistungen	447
41.6	Barkarten	389	47.1	Hoteltests	448
42	Schriftverkehr	390	47.2	Stärken- und Schwächenanalyse	449
42.1	Sprache, Stil	390	48	Budgetierung	452
42.2	Aufbau, Formatierung	392	48.1	Marketing	453
42.3	Form und Inhalt ausgewählter Hotelbriefe	393	48.2	Auswertung	454
42.4	Formbriefe, Geschäftsbriefe aus Textbausteinen	399	49	Kontrolle der Wirtschaftlichkeit und der Marketing-Maßnahmen	455
42.5	Fremdsprachenbriefe	400	49.1	Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Rentabilität	455
42.6	Telefax-Schreiben und E-Mails	401	49.2	Kennzahlen bei der Beherbergung	456
43	Datenschutz	402	49.3	Marketing-Kontrollen	459
			<div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> <p><b>Projektorientierte Aufgabe</b></p> <p>Hochzeitsmenü 404</p> </div>		
44	Rechtsvorschriften	405			
44.1	Ausgewählte Verträge im Gastgewerbe beim Umgang mit Gästen	405	<div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> <p><b>Projektorientierte Aufgabe</b></p> <p>Aktionsplanung: Gastgewerbliche Konzeption 460</p> </div>		
44.1.1	Bewirtschaftungsvertrag	405			
44.1.2	Beherbergungsverträge	406			
44.1.3	Reiseverträge	408			
44.2	Besondere berufsbezogene Rechtsvorschriften	410			
44.2.1	Hotelmeldepflicht	410			
44.2.2	Schadenshaftung	411			
44.2.3	Preisauszeichnung	412			
44.2.4	Fundsachen und liegen gebliebene Sachen	412			
44.2.5	Pfandrecht	413			
44.3	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	413			
			<div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> <p><b>Projektorientierte Aufgabe</b></p> <p>Verkauf eines dreitägigen Schnupper-Wochenendes im Hotel Waldsee 415</p> </div>		
<b>MARKETING II</b>					
45	Tourismus	416			
45.1	Tourismus in Deutschland	416			
45.1.1	Bedeutung	416			
45.1.2	Tourismus-Einrichtungen	419			
45.2	Reiseland Deutschland	421			
45.2.1	Touristische Marktstrukturen	421			
45.2.2	Tourismusregionen	422			
45.3	Beherbergungsgewerbe in Deutschland	428			
45.3.1	Betriebsarten und Betriebstypen	429			
45.3.2	Klassifizierungen	430			
45.4	Hotelführer	435			
45.5	Reisekataloge	436			
46	Besondere Marketing-Maßnahmen im Hotel	437			
46.1	Hotelleistungen	437			
46.2	Hotelpreise	438			
46.3	Verkaufsförderung	442			
46.4	Hotelwerbung und Öffentlichkeitsarbeit	444			
<b>FÜHRUNGSAUFGABEN IM WIRTSCHAFTSDIENST</b>					
50	Hausdamenbereich	461			
50.1	Stellenbeschreibungen, Personaleinsatz	461			
50.1.1	Arbeitsgebiete	461			
50.1.2	Aufgaben der Hausdame	463			
50.1.3	Fremdfirmen im Wirtschaftsdienst	464			
50.1.4	Personaleinsatz	465			
50.2	Organisationsmittel	466			
50.3	Dienstpläne	467			
50.4	Arbeit mit der EDV	469			
51	Führungstätigkeit	470			
51.1	Motivation der Mitarbeiter	471			
51.2	Führungsstil und Mitarbeiterbetreuung	473			
51.3	Training	475			
52	Zusammenarbeit mit anderen Hotelabteilungen	477			
52.1	Empfang	477			
52.2	Service	478			
52.3	Küche	480			
52.4	Wäscherei	480			
52.5	Fitnessbereich	481			
52.6	Beziehungen der Hausdamenabteilung zu anderen Hotelbereichen als Übersicht	481			
53	Kontrolltätigkeiten	482			
53.1	Checklisten	483			
53.2	Reinigung und Kontrolle von Gästezimmern und anderen Bereichen	483			
53.3	Wäschelager- und Wäschekontrollen	487			
<div style="background-color: #e8f5e9; padding: 5px;"> <p><b>Projektorientierte Aufgabe</b></p> <p>Einsatz eines Fremdbetriebes für die Hotelreinigung 488</p> </div>					
					Sachwortverzeichnis 489
					Literaturverzeichnis 494
					Nützliche Internetadressen 495
					Bildquellenverzeichnis 496