

Inhaltsverzeichnis

Lernfeldkompass	6	6 Kommunikation	99
Symbolerläuterungen	6	6.1 Grundlagen der Kommunikation	100
1 Gastgewerbe	7	6.2 Verkaufsgespräche	106
1.1 Definition und Einteilung	8	6.3 Kommunikation und Marketing	110
1.2 Gaststättenerlaubnis/Konzession	9	6.4 Online-Marketing	116
1.3 Berufliche Ausbildung im Gastgewerbe	11	6.5 Reservierungsmanagement	125
1.4 Aufgaben	16	6.6 Angebotskarten	126
Let's have a look at		6.7 Rechtliche Bestimmungen für Angebotskarten	132
2 Arbeitssicherheit	17	6.8 Abrechnungs- und Zahlungssysteme	136
2.1 Unfallschutz	18	6.9 Beschwerdemanagement/Reklamationen ...	139
2.2 Brandschutz	23	6.10 Aufgaben	142
2.3 Erste Hilfe	26	Let's have a look at	
2.4 Versicherungsschutz	31	7 Servicemitarbeiter und Serviceausstattung	143
2.5 Aufgaben	32	7.1 Der Servicemitarbeiter	144
Let's have a look at		7.2 Recht im Service	147
3 Umweltschutz	33	7.3 Restaurantgestaltung	158
3.1 Definition	34	7.4 Einrichtungsgegenstände	162
3.2 Bereiche des Umweltschutzes	34	7.5 Geschirr	165
3.3 Nachhaltigkeit	41	7.6 Gläser	167
3.4 Aufgaben	42	7.7 Besteck	169
Let's have a look at		7.8 Einweggeschirr, Einweggläser und Einwegbesteck	172
4 Hygiene im Umgang mit Lebensmitteln	43	7.9 Servicegeräte	174
4.1 Mikroorganismen	44	7.10 Servicelogistik	175
4.2 Viren	54	7.11 Tischwäsche	176
4.3 Parasiten	54	7.12 Servietten	178
4.4 Schädlinge	55	7.13 Aufgabe	182
4.5 Hygiene im Umgang mit Lebensmitteln	56	Let's have a look at	
4.6 Hygieneschulungen	68	8 Organisation im Betrieb	183
4.7 HACCP-Konzept	69	8.1 Grundlagen der Organisation	184
4.8 Lebensmittelüberwachung	71	8.2 Organisation in der Küche	194
4.9 Aufgaben	72	8.3 Organisation im Restaurant	212
Let's have a look at		8.4 Organisation im Hotel	
5 Ernährung	73	8.5 Qualitätsmanagement	
5.1 Nahrungsinhaltsstoffe	74	8.6 Aufgaben	
5.2 Grundlagen der Ernährung	90	Let's have a look at	
5.3 Ernährungsformen	94	9 Warenwirtschaft	
5.4 Ernährungsstörungen	95	9.1 Waren beschaffen	
5.5 Diabetes mellitus	96	9.2 Waren lagern	
5.6 Aufgaben	98	9.3 Preise kalkulieren	
Let's have a look at		9.4 Aufgaben	
		Let's have a look at	

10 Lebensmittel	
10.1 Lebensmittelrechtliche Grundlagen	
10.2 Eier	
10.3 Milch und Milcherzeugnisse	
10.4 Käse	
10.5 Obst	
10.6 Gemüse	
10.7 Pilze	
10.8 Hülsenfrüchte und Keimlinge	
10.9 Küchenkräuter, Gewürze und Würzmittel ...	
10.10 Getreide	
10.11 Brot und Kleingebäck	
10.12 Nudeln	
10.13 Reis	
10.14 Kartoffeln	
10.15 Fleisch und Fleischerzeugnisse	
10.16 Wild	
10.17 Haus- und Wildgeflügel	
10.18 Fische und Meeresfrüchte	
10.19 Convenience-Produkte	
10.20 Aufgaben	
Let's have a look at	
11 Speisen	
11.1 Mahlzeiten	
11.2 Speisenfolgen/Menüs	
11.3 Büfets mit kalten und warmen Speisen ...	
11.4 Aufgaben	
Let's have a look at	
12 Getränke	
12.1 Sortimentsgestaltung	
12.2 Alkoholfreie Getränke	
12.3 Alkoholhaltige Getränke	
12.4 Aufgaben	
Let's have a look at	
13 Wirtschaftsdienst	
13.1 Materialkunde	
13.2 Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel	
13.3 Reinigung von Böden, Geschirr und Wäsche	
13.4 Reinigung im Beherbergungsbereich	
13.5 Organisation von Reinigung und Pflege	
13.6 Aufgaben	
Let's have a look at	
14 Marketing	
14.1 Grundlagen	
14.2 Marktuntersuchung	
14.3 Marketingplanung.....	

14.4 Marketinginstrumente	
14.5 Marketing-Controlling	
14.6 Recht im Marketing	
14.7 Aufgaben	
Let's have a look at	
15 Empfang	
15.1 Reservierungsabteilung	
15.2 Buchungskanäle	
15.3 Telefonische Reservierungsannahme	
15.4 Rechtsgrundlagen für die Beherbergung	
15.5 Gästekorrespondenz	
15.6 Anreise	
15.7 Check-in	
15.8 Gästebetreuung	
15.9 Abreise	
15.10 Zahlung	
15.11 Aufgaben nach der Abreise	
15.12 Aufgaben	
Let's have a look at	
16 MICE-Management	
16.1 Grundlagen einer professionellen Veranstaltungsplanung	
16.2 Green Meetings	
16.3 Catering	
16.4 Klassische Bankettplanung	
16.5 Aufgaben	
Let's have a look at	
17 Personalorganisation	
17.1 Personalbedarf	
17.2 Personalbeschaffung und Einstellung	
17.3 Personalverwaltung	
17.4 Personaleinsatz	
17.5 Personalentwicklung	
17.6 Personalführung	
17.7 Personalentlohnung	
17.8 Personalbeurteilung	
17.9 Personalfreisetzung	
17.10 Aufgaben	
Let's have a look at	
18 Lernfeldorientierte Aufgaben für Hotelfachleute	
Sachwortverzeichnis	
Quellenverzeichnis	
Bildquellenverzeichnis	
Rezeptverzeichnis	