

Systemgastronomie & Gast

Bearbeitet von
Anton Beer, Hermann Grüner, Thomas Kessler, Conrad Krödel, Reinhold Metz, Andrea Stewen

1. Auflage 2014. Buch. 736 S.

ISBN 978 3 8057 0596 7

Format (B x L): 19 x 26,5 cm

Gewicht: 1655 g

[Weitere Fachgebiete > Sport, Tourismus, Freizeit > Tourismus & Reise: Allgemeines, Geschichte > Tourismus & Reise: Ökonomie, Ökologie](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of varying sizes, arranged in a slight arc. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.



PFANNEBERG

SYSTEMGASTRONOMIE & GAST

Anton Beer
Hermann Grüner
Thomas Kessler
Conrad Krödel
Reinhold Metz
Andrea Stewen

1. Auflage

Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG
Düsselberger Str. 23
42781 Haan-Gruiten
Bestell-Nr.: 05967

Autoren

Anton Beer, 95189 Köditz
Hermann Grüner, 82467 Garmisch-Partenkirchen
Thomas Kessler, 94469 Deggendorf
Conrad Krödel, 25335 Elmshorn
Reinhold Metz, 86825 Bad Wörishofen
Andrea Stewen, 45721 Haltern am See

Verlagslektorat

Benno Buir

Bildbearbeitung

Verlag Europa-Lehrmittel, 73760 Ostfildern
tiff.any GmbH, 10999 Berlin

1. Auflage 2014

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8057-0596-7

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag genehmigt werden.

© 2014 by Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.pfanneberg.de>
<http://systemgastronomie.pfanneberg.de>

Umschlag: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald, unter Verwendung eines Motivs der McDonald's Deutschland Inc., München (Verwendung freigegeben durch McDonald's)
Layout und Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Druck: Stürtz GmbH, 97080 Würzburg

Geleitwort

Liebe angehende Fachfrauen und Fachmänner für Systemgastronomie,

eine spannende Zeit steht Ihnen bevor – die Vorbereitung auf eine berufliche Tätigkeit in der Systemgastronomie.

Als „Zugpferd“ der Gastronomie erwirtschaftete die Systemgastronomie 2013 einen Umsatz von 11,8 Milliarden Euro – Tendenz steigend. Sie ist eine lebendige Branche im ständigen Wandel und damit einer der wichtigsten Trendmotoren der Gastronomie. Innovation und kontinuierliche Weiterentwicklung von gastronomischen Konzepten sind hier an der Tagesordnung.

Sie werden in diesem spannenden Umfeld Ihren beruflichen Werdegang starten und sich in der bevorstehenden Ausbildung das notwendige theoretische Wissen und praktische Fähigkeiten aneignen. Dafür soll Ihnen „Systemgastronomie & Gast“ eine nützliche Hilfestellung geben. Das Werk entspricht allen aktuellen Anforderungen an ein gutes Fachbuch und bietet Ihnen praxisnahe Inhalte, zahlreiche visualisierte Beispiele sowie fundiert recherchierte Informationen in einer prägnanten Aufbereitung.

Einem erfolgreichen Abschluss Ihrer Ausbildung sollte damit nichts mehr im Wege stehen. Zumal Sie die wichtigsten persönlichen Voraussetzungen einer/-s „FASY“ bereits erfüllen: Leidenschaft für die Gastronomie, Serviceorientierung und viel Freude am Kontakt mit Menschen.

Letzterer ist besonders entscheidend in unserer Branche. Der Mensch steht hier immer im Mittelpunkt – sowohl als Gast, als auch als Mitarbeiter. Professioneller Service ist in der Systemgastronomie ein wichtiges Qualitätsmerkmal. Genau deshalb setzen wir auch bewusst auf eine fundierte Ausbildung unserer Mitarbeiter. Wir bieten jungen Menschen nicht nur die Chance einen passenden Einstieg in das Berufsleben zu finden, sondern auch einen sicheren Arbeitsplatz. Dies spiegelt sich bereits in der branchenweit hohen Übernahmequote. Nach der Ausbildung bietet die Systemgastronomie ihren Mitarbeitern langfristige Perspektiven und Aufstiegsmöglichkeiten sowie ein umfassendes Weiterbildungsangebot. Denn in unserer Branche gibt es viele Möglichkeiten, Karriere zu machen.

Sie ergreifen bald nicht nur einen Beruf mit vielfältigen Chancen zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung. Sie, unsere Auszubildenden, sind die Zukunft dieser Branche. Denn nur mit motivierten, gut ausgebildeten Mitarbeitern ist es überhaupt möglich, unsere Gäste jeden Tag mit hervorragendem Service und Produkten höchster Qualität zu begeistern.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Erfolg bei der Prüfungsvorbereitung und einen guten Start in das Berufsleben!

Ihr

Wolfgang Goebel

Vorstand Personal McDonald's Deutschland
Präsident des Bundesverbandes der Systemgastronomie (BdS)





Das Medienpaket „Systemgastronomie & Gast“

Die Reihe der Lehrwerke von Pfanneberg zur Ausbildung im Gastgewerbe bekommt mit der Neuerscheinung „Systemgastronomie & Gast“ Zuwachs. Das Medienpaket vermittelt alle Inhalte für die Ausbildung zum Fachmann/zur Fachfrau für Systemgastronomie.

Das Buch

Von den anderen Standardwerken der Reihe hat „Systemgastronomie & Gast“ die bewährte **didaktisch-methodische Grundstruktur** übernommen: Schwerpunkte sind die Vermittlung von Fach- und Handlungskompetenz sowie die Hinführung zu gastorientiertem Handeln. Dabei berücksichtigt das Buch von speziellen Themen für **Quick-Service-Restaurants** bis zu klassischen gastronomischen Themen für **Full-Service-Restaurants** alle Facetten der Systemgastronomie.

Die fachliche Wissensvermittlung wird vom modernen Layout pädagogisch unterstützt.

Die CD

Dem Buch beigelegt ist eine CD mit nützlichen Produkten, die den Unterrichtseinsatz ergänzen sowie Haus- und Gruppenarbeit unterstützen:

- 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**

Die Website <http://systemgastronomie.pfanneberg.de>

unterstützt den Einsatz von Buch und Software mit zusätzlichen Informationen und Materialien.

Die Apps

Prüfungsaufgaben zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung sowie die Rezepte des Buches werden als App zur Verfügung gestellt – für registrierte Nutzer der Buch-CD kostenlos.

Das E-Book

„Systemgastronomie & Gast“ ist auch als E-Book (Digitales Schulbuch) erhältlich. Ausführliche Informationen dazu im Verlag oder auf www.pfanneberg.de. Dort kann das E-Book auch online bestellt werden.

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 „Systemgastronomie & Gast“.

Im Sommer 2014

Autoren und Verlag

Ganz einfach zum E-Book:

1. Im Online-Shop www.pfanneberg.de Freischaltcode (Jahreslizenz) erwerben.
2. Auf www.digitale-schulbuecher.de das E-Book online nutzen. Für die zusätzliche Offline-Verwendung auf PC/Mac dort die Software für Ihr digitales Bücherregal herunterladen. Für Tablets gibt es Apps im App Store und bei Google Play.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--------------------------|---|
| Geleitwort | 3 |
| Vorwort | 4 |
| Inhaltsverzeichnis | 5 |

EINFÜHRUNG

EINFÜHRUNG IN DIE BERUFE 13

| | |
|---|-----------|
| 1 Geschichtliche Entwicklung des Gastgewerbes | 13 |
| 1.1 Gastfreundschaft | 13 |
| 1.2 Gastgewerbe | 13 |
| 1.3 Gastgewerbliche Betriebe heute | 14 |
| 2 Ausbildung | 15 |
| 2.1 Ausbildungsordnung | 15 |
| 2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes: Übersicht | 16 |
| 3 Personal im Gastgewerbe | 17 |

HYGIENE 19

| | |
|--|-----------|
| 1 Mikroben | 19 |
| 1.1 Vorkommen | 19 |
| 1.2 Arten und Vermehrungsformen | 19 |
| 1.3 Lebensbedingungen der Mikroben | 20 |
| 1.4 Lebensäußerungen der Mikroben | 22 |
| 2 Lebensmittelinfektionen – Lebensmittelvergiftungen | 23 |
| 2.1 Salmonellen | 23 |
| 2.2 Eitererreger (Staphylokokken) | 24 |
| 2.3 Bodenbakterien (Botulinus-Bakterien) | 25 |
| 2.4 Fäulniserreger | 25 |
| 2.5 Schimmel | 25 |
| 3 Schädlingsbekämpfung | 26 |
| 4 Reinigung und Desinfektion | 27 |
| 4.1 Reinigen in Lebensmittelbetrieben | 27 |
| 4.2 Desinfizieren in Lebensmittelbetrieben | 28 |
| 4.3 Ablauf einer gründlichen Reinigung | 29 |
| Aufgaben | 29 |

UMWELT- UND VERBRAUCHERSCHUTZ 30

| | |
|---|-----------|
| 1 Umweltschutz | 30 |
| 2 Verbraucherschutz | 32 |
| 2.1 Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) | 32 |
| 2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln | 33 |
| 2.3 Verordnung über Lebensmittelhygiene (Basishygiene) | 36 |
| 2.4 Lebensmittelüberwachung | 42 |
| Fachbegriffe | 42 |
| Aufgaben | 42 |

KÜCHE

ARBEITSSICHERHEIT 43

| | |
|--|-----------|
| 1 Unfallverhütung | 43 |
| 1.1 Fußboden | 43 |
| 1.2 Tragen und Heben von Lasten | 43 |
| 1.3 Messer, schneidende Maschinen | 44 |
| 1.4 Maschinen | 44 |
| 1.5 Elektrische Anlagen | 45 |
| 1.6 Feuerschutz | 46 |
| 1.7 Sicherheitszeichen | 46 |
| Fachbegriffe | 47 |
| 2 Erste Hilfe | 48 |
| 2.1 Schnitt- und Stichwunden | 48 |
| 2.2 Ohnmacht und Bewusstlosigkeit | 48 |
| 2.3 Verbrennungen und Verbrühungen | 49 |
| 2.4 Nasenbluten | 49 |
| 2.5 Fremdkörper im Auge | 50 |
| 2.6 Unfälle mit elektrischem Strom | 50 |
| Aufgaben | 50 |

ARBEITSPLANUNG 51

| | |
|--|-----------|
| 1 Informationen beschaffen und auswerten | 51 |
| 1.1 Fachbuch | 51 |
| 1.2 Fachzeitschriften/Fachzeitungen | 52 |
| 1.3 Internet | 52 |
| 1.4 Prospekte | 52 |
| 2 Planen | 52 |
| 2.1 Checklisten/Prüflisten | 52 |
| 2.2 Ablauf/Zeitleiste | 53 |
| 2.3 Tabellen | 54 |
| 2.4 Rezepte | 55 |
| 2.5 Arbeitsabläufe schematisch beschreiben | 57 |
| Aufgaben | 58 |

ERNÄHRUNG 59

| | |
|--|-----------|
| 1 Einführung | 59 |
| 2 Kohlenhydrate | 60 |
| 2.1 Aufbau – Arten | 60 |
| 2.2 Küchentechnische Eigenschaften | 61 |
| 2.3 Bedeutung für den menschlichen Körper | 63 |
| Aufgaben | 63 |
| 3 Fette | 64 |
| 3.1 Aufbau – Arten | 64 |
| 3.2 Küchentechnische Eigenschaften | 66 |

| | | | | |
|-----------|--|-----------|---------------------------------|---|
| 3.3 | Bedeutung für den menschlichen Körper | 68 | Aufgaben | 97 |
| 4 | Eiweiß (Protein) | 70 | 14 | Berechnungen zur Ernährung |
| 4.1 | Aufbau – Arten | 70 | 14.1 | Berechnung des Nährstoffgehalts von Speisen |
| 4.2 | Küchentechnische Eigenschaften | 71 | 14.2 | Berechnung des Energiegehaltes von Speisen |
| 4.3 | Bedeutung für den menschlichen Körper | 75 | 15 | Qualität von Lebensmitteln |
| | Aufgaben | 76 | 16 | Haltbarmachungsverfahren |
| 5 | Vitamine | 77 | 16.1 | Lebensmittelverderb |
| 5.1 | Bedeutung für den menschlichen Körper | 77 | 16.2 | Werterhaltung |
| 5.2 | Aufgaben und Vorkommen | 78 | | Aufgaben |
| 5.3 | Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung | 78 | | 107 |
| | Aufgaben | 79 | ARBEITSGESTALTUNG | 108 |
| 6 | Mineralstoffe | 80 | 1 | Küchenorganisation |
| 6.1 | Bedeutung für den menschlichen Körper | 80 | 1.1 | Individualgastronomie |
| 6.2 | Aufgaben und Vorkommen | 80 | 1.2 | Systemgastronomie |
| 6.3 | Erhaltung bei der Vor- und Zubereitung | 80 | 1.3 | Vorgefertigte Produkte |
| 7 | Begleitstoffe | 81 | | Aufgaben |
| | Aufgaben | 81 | | Projekt: Vorgefertigte Produkte |
| 8 | Wasser | 82 | 2 | Arbeitsmittel |
| 8.1 | Wasserhärte | 82 | 2.1 | Grundausstattung |
| 8.2 | Küchentechnische Eigenschaften | 82 | 2.2 | Erweiterungen |
| 8.3 | Bedeutung für den menschlichen Körper | 83 | 2.3 | Pflege der Messer |
| | Aufgaben | 83 | 2.4 | Unfallverhütung |
| 9 | Enzyme | 84 | 3 | Kochgeschirr |
| 9.1 | Wirkungsweise | 84 | 3.1 | Werkstoffe für Geschirr |
| 9.2 | Bedingungen der Enzymtätigkeit und deren Steuerung | 85 | 3.2 | Geschirrarten |
| 10 | Verdauung und Stoffwechsel | 86 | 4 | Maschinen und Geräte |
| 11 | Vollwertige Ernährung | 88 | 4.1 | Fleischwolf |
| 11.1 | Energiebedarf | 88 | 4.2 | Kutter |
| 11.2 | Nahrungsauswahl | 89 | 4.3 | Fritteuse |
| 11.3 | Verteilung der täglichen Nahrungsaufnahme | 92 | 4.4 | Druckfritteuse |
| | Aufgaben | 92 | 4.5 | Brötchentoaster (Buntoaster) |
| 12 | Alternative Ernährungsformen | 93 | 4.6 | Kippbratpfanne |
| 12.1 | Vegetarische Kost – Pflanzliche Kost | 93 | 4.7 | Kochkessel |
| 12.2 | Vollwerternährung und vollwertige Ernährung | 93 | 4.8 | Grill |
| 13 | Kostformen | 94 | 4.9 | Mikrowellengerät |
| 13.1 | Vollkost | 94 | 4.10 | Umluftgerät |
| 13.2 | Leichte Vollkost | 94 | 4.11 | Herd mit Backrohr |
| 13.3 | Natriumarme Kost | 95 | 4.12 | Durchlaufofen |
| 13.4 | Eiweißarme Kost | 95 | 4.13 | Induktionstechnik |
| 13.5 | Diabetikerkost | 95 | 4.14 | Garen unter Dampfdruck |
| 13.6 | Reduktionskost | 96 | 4.15 | Heißluftdämpfer/Kombidämpfer |
| 13.7 | Begriffserklärungen | 97 | | Aufgaben |
| | | | | 135 |
| | | | GRUNDTECHNIKEN DER KÜCHE | 136 |
| | | | 1 | Vorbereitende Arbeiten |
| | | | 1.1 | Einführung |
| | | | 1.2 | Waschen |
| | | | 1.3 | Wässern |
| | | | 1.4 | Schälen |

| | | |
|-----|---|-----|
| 2 | Bearbeiten von Lebensmitteln | 138 |
| 2.1 | Schneiden | 138 |
| 2.2 | Schnittformen | 139 |
| 2.3 | Blanchieren | 139 |

GAREN VON SPEISEN 140

| | | |
|-----|--|-----|
| 1 | Grundlagen | 140 |
| 2 | Garen mittels feuchter Wärme | 141 |
| 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 |
| 3 | Garen mittels trockener Wärme | 144 |
| 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 |
| 4 | Zubereitungsreihen | 148 |
| 4.1 | Zubereitungsreihe Hackfleisch | 148 |
| 4.2 | Zubereitungsreihe Geflügel | 150 |
| 4.3 | Zubereitungsreihe Gemüse | 152 |
| | Aufgaben | 153 |
| 5 | Erstellen von Garprogrammen | 154 |
| | Aufgaben | 154 |
| 6 | Speisenproduktionssysteme | 155 |

ANRICHTEN UND EMPFEHLEN VON SPEISEN . 156

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | Anrichten von Speisen | 156 |
| | Fachbegriffe | 156 |
| 2 | Beschreiben und Bewerten von Speisen | 157 |
| | Aufgaben | 161 |

BERECHNUNGEN ZUR SPEISENPRODUKTION . 162

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

ZUBEREITUNG EINFACHER SPEISEN 167

| | | |
|---|---------------------------------|-----|
| 1 | Speisen von Gemüse | 167 |
|---|---------------------------------|-----|

| | | |
|-----|--|-----|
| 1.1 | Schnittarten bei Gemüse | 168 |
| 1.2 | Vor- und Zubereitung | 170 |
| 1.3 | Besonderheiten bei vorgefertigten Gemüsen | 181 |
| | Aufgaben | 181 |
| 2 | Pilze | 182 |
| 2.1 | Vorbereiten | 182 |
| 2.2 | Zubereiten | 182 |
| | Aufgaben | 184 |
| 3 | Salate | 185 |
| 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 |
| | Aufgaben | 192 |
| 4 | Beilagen | 193 |
| 4.1 | Kartoffeln | 193 |
| 4.2 | Klöße | 202 |
| 4.3 | Teigwaren | 206 |
| 4.4 | Reis | 209 |
| | Aufgaben | 210 |
| 5 | Eierspeisen | 211 |
| 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 |
| | Aufgaben | 215 |

SERVICE

GRUNDKENNTNISSE IM SERVICE 216

| | | |
|-----|---------------------------------------|-----|
| 1 | Mitarbeiter im Service | 216 |
| 1.1 | Umgangsformen | 216 |
| 1.2 | Persönliche Hygiene | 216 |
| 1.3 | Arbeitskleidung | 217 |
| 1.4 | Persönliche Ausrüstung | 217 |
| 2 | Einrichtung und Geräte | 218 |
| 2.1 | Einzeltsche 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 |
| | Aufgaben | 236 |

| | | | | | |
|---|--|------------|--|--|------------|
| 3 | Restaurant | 237 | 4 | Milch und Milchgetränke | 284 |
| 3.1 | Überblick über die Vorbereitungsarbeiten | 237 | Aufgaben | 285 | |
| 3.2 | Herrichten von Servicetischen | 238 | 5 | Aufgussgetränke | 286 |
| 3.3 | Herrichten von Tischen und Tafeln | 239 | 5.1 | Kaffee | 286 |
| 3.4 | Gedecke | 247 | 5.2 | Tee | 289 |
| 3.5 | Festliche Tafel – Bankett-Tafel | 250 | 5.3 | Kakao und Schokolade | 292 |
| 3.6 | Arten und Methoden des Service in der Gastronomie | 251 | 5.4 | Servieren von Aufgussgetränken | 293 |
| 3.7 | Grundlegende Servierrichtlinien | 252 | Aufgaben | 294 | |
| 3.8 | Richtlinien und Regeln zum Tellerservice | 253 | 6 | Alkoholische Gärung | 295 |
| 3.9 | Plattenservice | 256 | 7 | Bier | 296 |
| 3.10 | Zusammenfassung der Servierregeln | 260 | 7.1 | Herstellung | 296 |
| | Aufgaben | 260 | 7.2 | Biergattungen, Bierarten, Biersorten | 298 |
| 4 | Quick-Service-Restaurant | 261 | 7.3 | Biermischgetränke | 300 |
| 4.1 | Herrichten der Kassentheke | 261 | 7.4 | Ausschenken von Bier | 300 |
| 4.2 | Vorbereitungsarbeiten in der Lobby | 262 | Aufgaben | 301 | |
| 4.3 | Vorbereitungsarbeiten außerhalb des Restaurants | 262 | 8 | Wein | 302 |
| 4.4 | Servierformen | 262 | 8.1 | Rebsorten | 303 |
| 4.5 | Besondere Serviceformen in der Systemgastronomie | 264 | 8.2 | Gebietseinteilung für Weine | 304 |
| 4.6 | Zusammenfassung der Servierregeln | 265 | 8.3 | Weinbereitung | 306 |
| | Fachbegriffe | 265 | 8.4 | Güteklassen für Wein | 307 |
| 5 | Frühstück | 266 | 8.5 | Weinlagerung | 309 |
| 5.1 | Arten des Frühstücks | 266 | 8.6 | Weine europäischer Länder | 310 |
| 5.2 | Bereitstellen von Frühstücksspeisen | 267 | Französische Fachbegriffe | 312 | |
| 5.3 | Herrichten von Frühstücksplatten | 268 | Italienische Fachbegriffe | 313 | |
| 5.4 | Frühstücksservice | 269 | Spanische Fachbegriffe | 314 | |
| | Aufgaben | 275 | 8.7 | Beurteilen von Wein | 314 |
| | Projekt: Attraktives Frühstücksbüfett | 276 | 8.8 | Likörweine (Süd- und Dessertweine) | 315 |
| | Projekt: Sonntagsbrunch für die ganze Familie | 277 | 8.9 | Servieren von Wein aus Flaschen | 316 |
| | | | 9 | Schaumwein | 320 |
| | | | 9.1 | Herstellung | 320 |
| | | | 9.2 | Servieren von Schaumwein | 322 |
| | | | Aufgaben | 323 | |
| | | | 10 | Weinhaltige Getränke | 324 |
| | | | Aufgaben | 324 | |
| | | | Projekt: Weinprobe | 325 | |
| GETRÄNKE UND GETRÄNKESERVICE | 278 | | 11 | Spirituosen | 326 |
| 1 | Wässer | 278 | 11.1 | Brände | 328 |
| 1.1 | Trinkwasser | 278 | 11.2 | Geiste | 330 |
| 1.2 | Natürliches Mineralwasser | 278 | 11.3 | Alkohol mit geschmackgebenden (aromatisierenden) Zusätzen | 330 |
| 2 | Säfte und Erfrischungsgetränke | 280 | 11.4 | Liköre | 331 |
| 2.1 | Fruchtsäfte | 280 | Aufgaben | 331 | |
| 2.2 | Smoothies | 280 | 12 | Getränkebüfett | 332 |
| 2.3 | Gemüsesäfte/Gemüsenektar | 280 | 12.1 | Getränkeangebot | 332 |
| 2.4 | Fruchtnektare und Süßmoste | 281 | 12.2 | Serviertemperaturen | 335 |
| 2.5 | Fruchtsaftgetränke | 281 | 12.3 | Bereitstellen von Getränken | 335 |
| 2.6 | Fruchtsaftschorlen | 281 | 12.4 | Getränkeschankanlagen | 336 |
| 2.7 | Limonaden | 281 | 12.5 | Getränkesservice aus Schankgefäßen | 338 |
| 2.8 | Near Water/Aqua Plus | 282 | 12.6 | Büfettkontrollen | 339 |
| 2.9 | Diätetische Erfrischungsgetränke | 282 | Aufgaben | 342 | |
| 2.10 | Fruchtsaftgehalt von Getränken | 282 | | | |
| 2.11 | Mineralstoffgetränke | 282 | | | |
| | Fachbegriffe | 282 | | | |
| 3 | Alkoholfreie Mischgetränke | 283 | | | |

MAGAZIN

MAGAZIN 343

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

BERATUNG UND VERKAUF

VERKAUFSABLÄUFE IM RESTAURANT 363

| | | |
|-----|--|-----|
| 1 | Kaufmotive | 363 |
| 2 | Qualität im Service | 364 |
| 3 | Umgang mit Gästen | 365 |
| 3.1 | Gästetypologie | 365 |
| 3.2 | Service bei speziellen Gästegruppen | 367 |
| 4 | Verkauf im Restaurant | 368 |
| 4.1 | Empfehlung und Aufnahme 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 Verabschiedung | 376 |
| 5 | Reklamationen | 377 |

| | | |
|-----|---|------------|
| 6 | Rechtsvorschriften | 378 |
| | Aufgaben | 381 |
| | Projekt: Aktionswoche „Spargel und Wein“ | 382 |
| 7 | Abrechnen mit Gast und Betrieb | 383 |
| 7.1 | Boniersysteme | 383 |
| 7.2 | Abrechnung mit dem Gast | 386 |
| 7.3 | Abrechnung mit dem Betrieb | 388 |
| | Aufgaben | 389 |

EMPFEHLUNG UND VERKAUF VON SPEISEN .. 390

| | | |
|-----|---|------------|
| 1 | Vorspeisen | 390 |
| 1.1 | Kalte Vorspeisen | 390 |
| 1.2 | Arten von kalten Vorspeisen | 391 |
| | Aufgaben | 395 |
| 2 | Suppen | 396 |
| 2.1 | Klare Suppen | 396 |
| 2.2 | Gebundene Suppen | 397 |
| 2.3 | Kalte Suppen | 398 |
| 2.4 | Regionalsuppen | 398 |
| 2.5 | Nationalsuppen | 399 |
| | Fachbegriffe | 401 |
| | Aufgaben | 401 |
| 3 | Zwischengerichte | 402 |
| 4 | Saucen | 403 |
| 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 von Saucen | 406 |
| 4.9 | Buttermischungen | 407 |
| | Aufgaben | 407 |
| 5 | Hauptgerichte aus Fisch, Krebs- und Weichtieren | 408 |
| 5.1 | Süß- und Salzwasserfische | 408 |
| | Fachbegriffe | 414 |
| 5.2 | Kaviar | 415 |
| | Aufgaben | 415 |
| 5.3 | Krebstiere | 416 |
| 5.4 | Weichtiere | 416 |
| | Aufgaben | 417 |
| | Projekt: Meeresfrüchte-Festival | 418 |
| 6 | Hauptgerichte aus Fleisch | 419 |
| 6.1 | Schlachtfleisch | 419 |
| 6.2 | Kalb | 420 |
| 6.3 | Rind | 423 |
| | Aufgaben | 426 |
| 6.4 | Schwein | 427 |
| 6.5 | Lamm | 429 |
| 6.6 | Hackfleisch | 431 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 6.7 | Innereien | 432 |
| 6.8 | Fleisch- und Wurstwaren | 433 |
| | Aufgaben | 433 |
| 7 | Hauptgerichte aus Geflügel und Wildgeflügel | 434 |
| 7.1 | Hausgeflügel | 434 |
| 7.2 | Wildgeflügel | 436 |
| | Aufgaben | 437 |
| 8 | Hauptgerichte vom Wild | 438 |
| | Aufgaben | 439 |
| 9 | Spezielle Hauptgerichte: Systemgastronomie | 440 |
| 10 | Beilagen | 443 |
| 10.1 | Beilagen aus Gemüse | 443 |
| | Aufgaben | 448 |
| | Projekt: Aktionswoche Spargel | 449 |
| 10.2 | Hauptbeilagen (aus stärkehaltigen Produkten) | 450 |
| 10.3 | Salate als Beilagen | 460 |
| 11 | Obst | 461 |
| | Aufgaben | 465 |
| 12 | Käse | 466 |
| | Aufgaben | 470 |
| 13 | Nachspeisen | 471 |
| 13.1 | Warme Süßspeisen | 472 |
| 13.2 | Kalte Süßspeisen | 474 |
| | Aufgaben | 478 |
| 14 | Spezielle Gerichte | 479 |
| 14.1 | Amuse-Bouche/Amuse-Gueule | 479 |
| 14.2 | Fingerfood | 481 |
| 14.3 | Vegetarische Gerichte | 482 |
| | Aufgaben | 483 |

MENÜ UND SPEISEKARTE 484

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

MARKETING

MARKETING 512

| | | |
|----------|---|------------|
| 1 | Strategisches und operatives Marketing | 512 |
| | Aufgaben | 512 |
| 1.1 | Unique Selling Proposition | 513 |
| | Aufgaben | 513 |
| 1.2 | Erfolgreiches Marketing durch 9 P. | 513 |
| 2 | Instrumente des strategischen Marketings | 515 |
| 2.1 | Die Chancen-Risiken-Analyse | 515 |
| 2.2 | Die Stärken-Schwächen-Analyse | 515 |
| 2.3 | Die SWOT-Analyse | 516 |
| | Aufgaben | 517 |
| 2.4 | Das 5-Forces-Modell | 517 |
| 2.5 | Marktanteils-Marktwachstums-Matrix (BCG-Matrix) | 519 |
| 3 | Strategien zur Marktabdeckung | 520 |
| | Aufgaben | 520 |
| 4 | Corporate Identity | 521 |
| | Aufgaben | 522 |
| 5 | Operatives Marketing: Der Marketing-Mix | 523 |
| 6 | Die Leistungspolitik | 523 |
| 6.1 | Programm- und Sortimentspolitik | 523 |
| | Aufgaben | 525 |
| 6.2 | Produktpolitik | 527 |
| | Aufgaben | 527 |
| 6.3 | Von der Produktidee zur Markteinführung | 528 |
| | Aufgaben | 531 |
| 6.4 | Kundendienstpolitik und Garantienpolitik | 534 |
| | Aufgaben | 534 |
| 7 | Die Kontrahierungspolitik | 535 |
| 7.1 | Preispolitik: Preis-Absatz-Funktion (PAF) | 535 |
| 7.2 | Preisstrategien für die Einführung neuer Produkte | 536 |
| | Aufgaben | 537 |
| 7.3 | Rabattpolitik | 539 |
| | Aufgaben | 539 |
| 7.4 | Lieferungs- und Zahlungsbedingungen | 539 |
| 8 | Die Kommunikationspolitik | 540 |
| 8.1 | Öffentlichkeitsarbeit – Public Relations | 540 |
| 8.2 | Verkaufsförderung | 541 |
| 8.3 | Werbung | 541 |
| 8.4 | Face-2-Face-Kommunikation | 543 |
| 8.5 | Zusammenfassende Übersicht | 544 |
| 8.6 | Entwicklungen in der Kommunikationspolitik | 544 |
| | Aufgaben | 546 |

| | | |
|------|--|-----|
| 9 | Die Distributionspolitik | 547 |
| 9.1 | Die Wahl des Absatzweges | 547 |
| 9.2 | Standortwahl | 549 |
| | Aufgaben | 549 |
| 10 | Die Marktforschung | 550 |
| 10.1 | Quantitative und qualitative Marktforschung | 550 |
| 10.2 | Primärforschung und Sekundärforschung | 551 |
| 10.3 | Sekundärforschung: | |
| | Interne und externe Informationsquellen | 552 |
| | Aufgaben | 553 |
| 10.4 | Primärforschung: | |
| | Befragung und Beobachtung | 553 |
| | Aufgaben | 555 |
| | Aufgaben | 559 |
| 11 | Die Markenpolitik | 560 |
| 11.1 | Bedeutung von Marken | 560 |
| 11.2 | Schaffung einer Marke | 560 |
| 11.3 | Schutz von Marken | 561 |
| | Aufgaben | 561 |
| | Wiederholungsaufgaben | 561 |
| | Projekt: Planung einer neuen Marktstrategie und einer Produktneueinführung | 563 |

WIRTSCHAFTSDIENST

WIRTSCHAFTSDIENST – HAUSDAMENABTEILUNG

| | | |
|-----|---|-----|
| 1 | Materialkunde – Grundlagen | 565 |
| 1.1 | Werkstoffe/Gebrauchsgegenstände – Pflege | 565 |
| | Aufgaben | 570 |
| 1.2 | Natur- und Chemiefasern | 571 |
| | Aufgaben | 575 |
| 1.3 | Reinigungs- und Pflegemittel | 576 |
| 1.4 | Reinigung von Wänden | 577 |
| 1.5 | Reinigung von Böden | 577 |
| 1.6 | Reinigung von Teppichen und Teppichböden | 578 |
| 1.7 | Wäschepflege | 580 |
| | Aufgaben | 584 |
| 1.8 | Gästebetten | 585 |
| | Aufgaben | 591 |
| 2 | Arbeitsabläufe | 592 |
| 2.1 | Arbeitsvorbereitung | 592 |
| 2.2 | Herrichten eines Gästezimmers bei Abreise | 593 |
| 2.3 | Herrichten eines Gästezimmers bei Bleibe | 596 |
| 2.4 | Kontrolle eines Gästezimmers | 597 |
| 2.5 | Sonstige Arbeiten auf der Etage | 597 |
| | Aufgaben | 601 |

| | | |
|---|--|-----|
| 3 | Umweltschutz in der Hausdamenabteilung | 601 |
| 4 | Arbeitsicherheit | 605 |
| 5 | Rechtsvorschriften | 606 |
| | Aufgaben | 607 |
| | Projekt: Generalreinigung von Gästezimmern | 608 |

WARENWIRTSCHAFT

WARENWIRTSCHAFT

| | | |
|-----|--|-----|
| 1 | Warenwirtschaftssysteme in der Gastronomie | 609 |
| | Aufgaben | 610 |
| 1.1 | Aufbau/Elemente eines Warenwirtschaftssystems | 610 |
| 1.2 | Planung, Steuerung und Kontrolle mithilfe von Warenwirtschaftssystemen | 614 |
| 2 | Warenbeschaffung | 615 |
| 2.1 | Bedarfsermittlung | 615 |
| 2.2 | Warenbedarf und Warenausbeute | 615 |
| 2.3 | Bestellzeitpunkte und Bestellmengen | 616 |
| 2.4 | Methoden zur Auswahl eines Lieferanten | 618 |
| 2.5 | Angebotsvergleiche | 620 |
| 2.6 | Zahlungsarten und Zahlungsmittel | 621 |
| 2.7 | Umsatz- und Mehrwertsteuer in der Gastronomie | 622 |
| | Aufgaben | 623 |
| | Projekt: Monatsinventur an der Hotelbar | 624 |

SYSTEMORGANISATION

SYSTEMORGANISATION

| | | |
|-----|---|-----|
| 1 | Entwicklung der Systemgastronomie | 625 |
| 2 | Definition | 626 |
| 2.1 | Standardisierung | 626 |
| 2.2 | Zentrale Steuerung | 628 |
| 2.3 | Multiplikation | 628 |
| 3 | Expansionsformen | 629 |
| 3.1 | Filialsystem | 629 |
| 3.2 | Franchisesystem | 630 |
| 3.3 | Lizenzsystem | 632 |
| 4 | Restaurantkonzepte in der Systemgastronomie | 633 |
| 4.1 | Unterteilung nach Sortiment | 633 |
| 4.2 | Unterteilung nach Serviceformen | 634 |
| 4.3 | Unterteilung nach Segmenten | 638 |
| 4.4 | Gemeinschaftsverpflegung (GV) | 640 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 5 | Betriebsorganisation | 641 |
| 5.1 | Grundbegriffe der Organisation | 641 |
| 5.2 | Aufbauorganisation | 642 |
| | Aufgaben | 647 |
| 5.3 | Ablauforganisation | 647 |
| 5.4 | Organisationspläne und -mittel | 648 |
| 6 | Qualitätsmanagement | 650 |
| 6.1 | Qualitätsbegriff | 650 |
| 6.2 | Normen als Qualitätsmerkmal | 651 |
| 6.3 | Phasen des Qualitätsmanagements | 652 |
| 6.4 | Instrumente der Qualitätsprüfung | 653 |
| | Wiederholungsaufgaben | 654 |
| | Projekt: Aktionsplanung zur Neueröffnung einer Filiale | 655 |

PERSONALWESEN

| | | |
|----------------------------|---|------------|
| PERSONALWESEN | 656 | |
| 1 | Personalplanung | 656 |
| 1.1 | Quantitativer und qualitativer Personalbedarf | 656 |
| 1.2 | Personalbestandsanalyse | 656 |
| 2 | Mitarbeiterbeschaffung | 658 |
| 2.1 | Stellenbeschreibung | 658 |
| 2.2 | Interne und externe Personalbeschaffungswege | 659 |
| 2.3 | Einstellungsverfahren und Bewerbung | 660 |
| 3 | Personalverwaltung | 664 |
| 3.1 | Arbeitsvertrag | 664 |
| 3.2 | Arbeitszeugnisse | 667 |
| 3.3 | Rechtsschutz des Arbeitnehmers | 668 |
| 3.4 | Eingruppierung | 671 |
| 3.5 | Formen der Entlohnung | 673 |
| 3.6 | Entgeltabrechnung | 674 |
| 3.7 | Organisation der Mitarbeiterdaten | 677 |
| 3.8 | Personalkennzahlen | 678 |
| 4 | Mitarbeiterereinsatzplanung (MEP) | 679 |
| 4.1 | Aufgabe und Zielsetzung | 679 |
| 4.2 | Rahmenbedingungen zur MEP | 679 |
| 4.3 | Dienststarten | 680 |
| 4.4 | Dienstplanerstellung | 682 |
| 5 | Mitarbeiterschulung | 685 |
| 6 | Mitarbeiterführung | 685 |
| 6.1 | Führung durch Strukturen | 686 |
| 6.2 | Führungstechniken | 686 |
| 6.3 | Führung durch Personen | 687 |
| 6.4 | Mitarbeitermotivation | 688 |
| 6.5 | Mitarbeitergespräche | 690 |
| 6.6 | Personalbeurteilung | 690 |
| 6.7 | Personalfreisetzung | 691 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 7 | Konzepte der Personalentwicklung | 692 |
| 7.1 | Ziele der Personalentwicklung | 692 |
| 7.2 | Personalentwicklungsmaßnahmen | 693 |
| 7.3 | Auswahl von Entwicklungsmaßnahmen | 694 |
| | Wiederholungsaufgaben | 694 |
| | Projekt: „Foodtruck“ | 695 |


STEUERUNG UND KONTROLLE


| | | |
|--------------------------------------|--|------------|
| STEUERUNG UND KONTROLLE | 696 | |
| 1 | Grundlagen und Aufgaben betrieblicher Kosten- und Leistungsrechnung | 696 |
| 2 | Bereiche der Kosten- und Leistungsrechnung | 697 |
| 3 | Kostenartenrechnung | 697 |
| 4 | Kostenstellenrechnung | 699 |
| 5 | Kostenträgerrechnung | 702 |
| 5.1 | Kostenträgerstückrechnung | 702 |
| 5.2 | Kostenträgerzeitrechnung | 703 |
| 5.3 | Deckungsbeitragsrechnung | 703 |
| 6 | Kennzahlen als Kostenkontrollinstrumente | 705 |
| 6.1 | Kennzahlenarten | 705 |
| 6.2 | Kennzahlenklassen in der Systemgastronomie | 705 |
| 6.3 | Darstellung von Kennzahlen | 708 |
| 6.4 | Kennzahlenanalyse | 711 |
| | Wiederholungsaufgaben | 712 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| SACHWORTVERZEICHNIS | 713 |
|----------------------------------|------------|

| | |
|-------------------------------------|------------|
| BILDQUELLENVERZEICHNIS | 735 |
|-------------------------------------|------------|

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

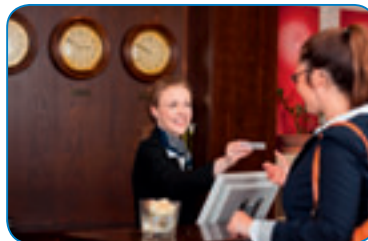
 hotel/restaurant business  hôtellerie (w) et restauration (w)

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

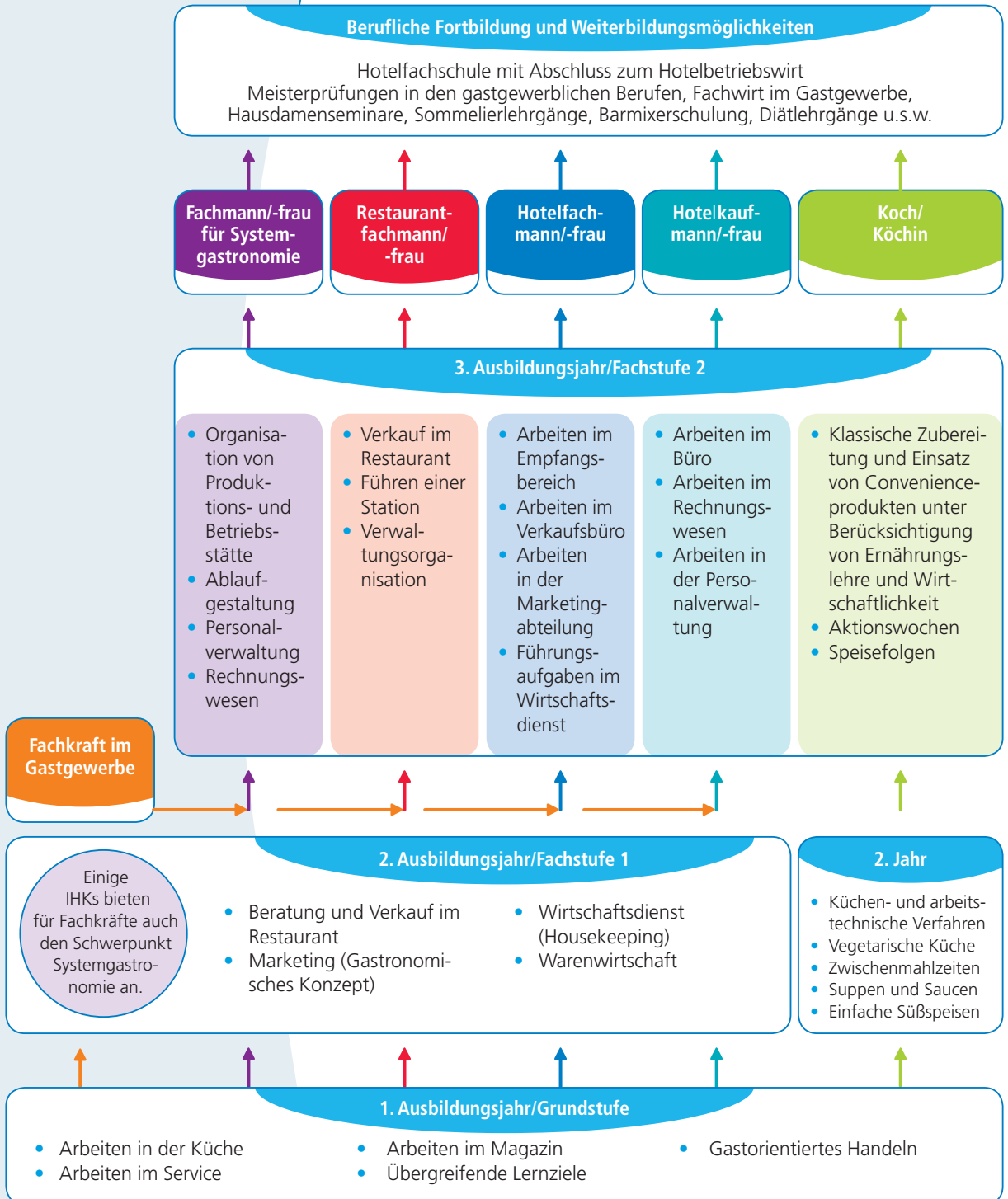
Die staatlich anerkannten Berufe sind:

- 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)

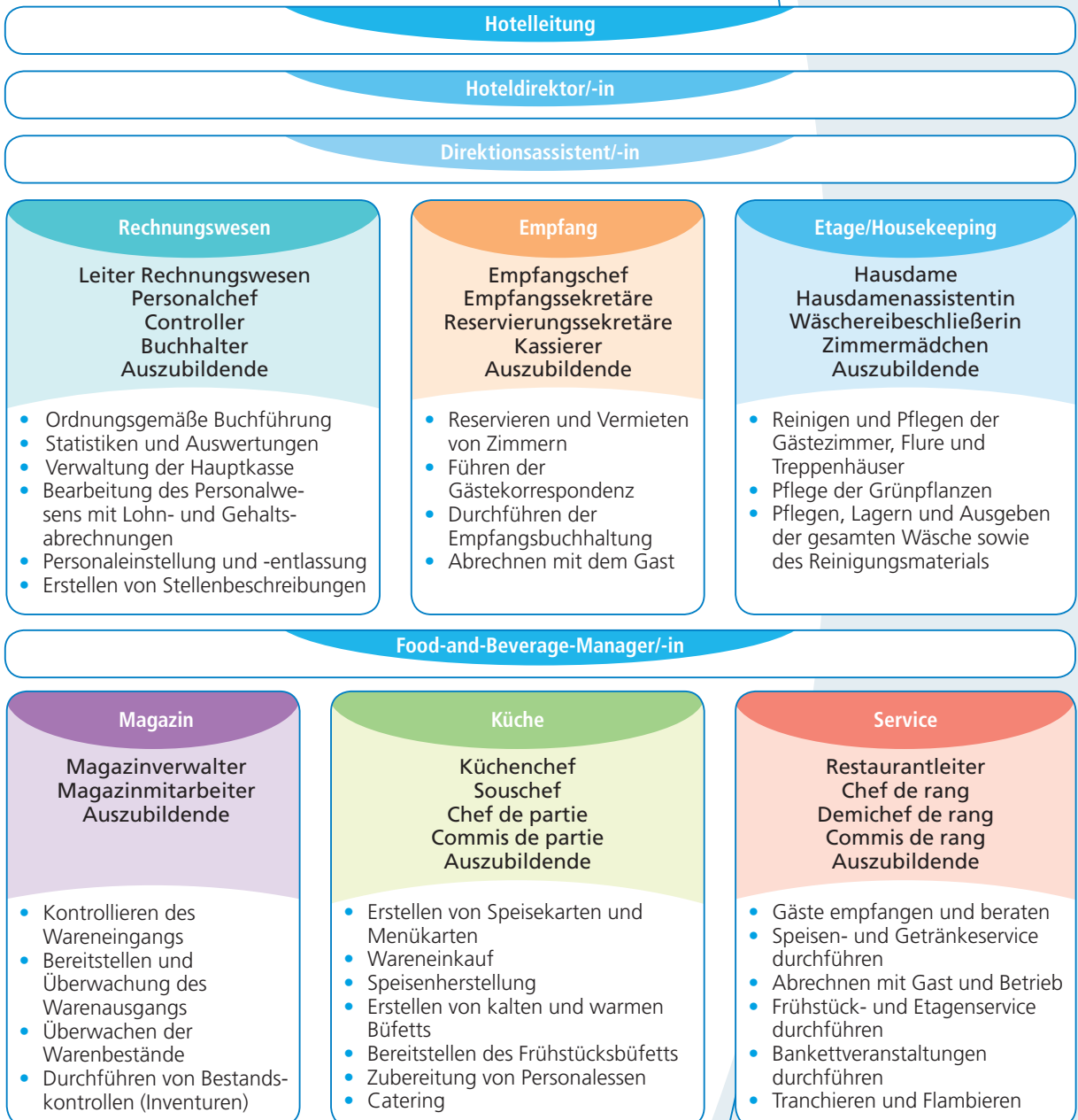


3 Personal im Gastgewerbe

 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 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 Keime¹ 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

Eubakterien² 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).

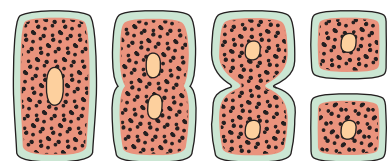


Abb. 1 Eubakterien vermehren sich durch Teilung.

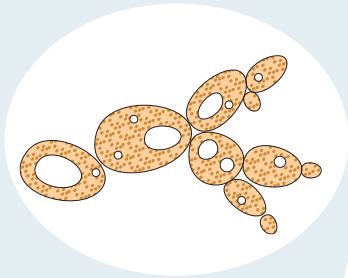


Abb. 2 Hefen vermehren sich durch Sprossung.

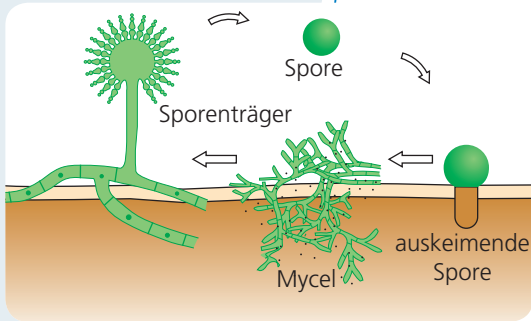


Abb. 3 Schimmel bildet Sporen.

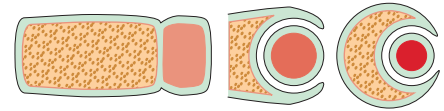


Abb. 1 Bazillen bilden Sporen.

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.

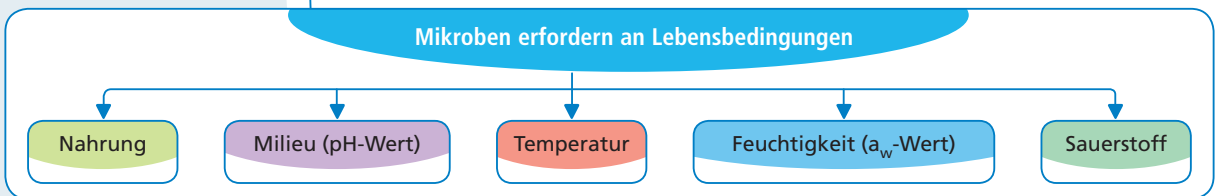
Hefen sind Einzeller, die sich vorwiegend von **Zuckerstoffen** ernähren. Sie vermehren sich durch Sprossung; dabei sprießt aus der Mutterzelle jeweils eine Tochterzelle (Abb. 2).

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 |