

Inhalt

Grundlagen



- 1 Beruhsanforderungen, Stellenbeschreibungen
- 2 Allergene in Hotels

Beratung und Verkauf im Restaurant (I)



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

Marketing (I)



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

Wirtschaftsdienst (I)



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

Warenwirtschaft (I)



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

Empfang (II)



- 62 Mitarbeiter im Empfangsbereich
- 63 Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel
- 64 Zimmerreservierung
- 65 Gästeanreise
- 66 Empfang eines VIP-Gastes
- 67 Hotelmeldepflicht und Melde-schein
- 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 Büfetts
- 93 Büfetts 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 español
- 106 Test/Rätsel

Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst



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

Das vorliegende Arbeitsheft **Gastgewerbe Hotelfachleute** ist für den Einsatz in den Fachstufen 1 und 2 geeignet. Die Inhalte der Grundstufe sind im Arbeitsheft **Gastronomie Grundstufe** (Bestell-Nr. 40052) enthalten.