

## GRUNDSTUFE

### Küche

<b>1</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Lebensmittelbestandteile und ihre Eigenschaften</b>	<b>3</b>
2.1	Kohlenhydrate	4
2.2	Fette	8
2.3	Eiweißstoffe	11
2.4	Wasser	15
2.5	Mineralstoffe	16
2.6	Vitamine	17
2.7	Enzyme	18
2.8	Genussstoffe	19
2.9	Geruchs- und Geschmacksstoffe	20
2.10	Bioaktive Substanzen	21
2.11	Zusatzstoffe	22
2.12	Schadstoffe	23
<b>3</b>	<b>Stoffwechsel, Kostformen</b>	<b>24</b>
3.1	Stoffwechsel	24
3.2	Energiebedarf	25
3.3	Kostformen	27
<b>4</b>	<b>Hygiene im Umgang mit Lebensmitteln</b>	<b>34</b>
4.1	Notwendigkeit	34
4.2	Mikrobiologische Grundlagen	34
4.3	Schädlinge	38
4.4	Lebensmittelschädigungen, Lebensmittelverderb	38
4.5	Hygienemaßnahmen	40
4.6	Hygienekontrollen nach HACCP	41
<b>5</b>	<b>Rechtsvorschriften bei der Speissherstellung</b>	<b>43</b>
5.1	Lebensmittelrechtliche Bestimmungen	44
5.2	Lebensmittelüberwachung	46
<b>6</b>	<b>Arbeitssicherheit, Umweltschutz</b>	<b>47</b>
6.1	Arbeitssicherheit	47
6.2	Umweltschutz	48
<b>7</b>	<b>Technologischer Prozess der Speissherstellung</b>	<b>50</b>
7.1	Arbeitsgestaltung	50
7.2	Arbeitsablauf in der Küche	51
7.3	Arbeitsmittel	52
7.4	Arbeitsverfahren	54

<b>8</b>	<b>Ausgewählte Zutaten und daraus hergestellte einfache Speisen</b>	<b>67</b>
8.1	Einteilungsmöglichkeiten der Zutaten	67
8.2	Lebensmittelqualität, -beurteilung	68
8.3	Neuartige Lebensmittel	68
8.4	Kartoffeln und Kartoffelspeisen	69
8.5	Gemüse und Gemüsespeisen	71
8.6	Obst und Fruchtspesen	75
8.7	Eier und Eierspeisen	78
8.8	Milch und Speisen aus Milcherzeugnissen	83
8.9	Brot, Getreideerzeugnisse, belegte Brote und Müsli	89
8.10	Speisen aus Teigwaren, Reis und Hülsenfrüchten	93
8.11	Fleisch und Fleischspeisen	97
8.12	Fisch und Fischspeisen	102
8.13	Würzmittel	105
<b>9</b>	<b>Beurteilung der Speisen und ihrer Herstellung</b>	<b>108</b>

### Service

<b>10</b>	<b>Servicepersonal als Gastgeber</b>	<b>109</b>
<b>11</b>	<b>Räume, Mobiliar, Textilien und ihre Pflege</b>	<b>110</b>
11.1	Räume und Mobiliar	110
11.2	Textilien	112
11.3	Gläser	114
11.4	Bestecke, Geschirr	116
<b>12</b>	<b>Tafelformen, Tischblumen</b>	<b>119</b>
<b>13</b>	<b>Büfettarbeiten</b>	<b>120</b>
<b>14</b>	<b>Arbeiten im Service</b>	<b>122</b>
14.1	Office	122
14.2	Restaurant	123
14.3	Einfacher Speisen- und Getränkeservice	126
<b>15</b>	<b>Herstellung von Aufguss- und Mischgetränken</b>	<b>128</b>
15.1	Kaffee	128
15.2	Tee	131
15.3	Teeähnliche Getränke	133
15.4	Kakao	134
15.5	Mischgetränke	135
<b>16</b>	<b>Frühstücksservice</b>	<b>137</b>
<b>17</b>	<b>Angebotskarten</b>	<b>139</b>
17.1	Speisekarten	139

17.2	Getränkekarten	140
17.3	Dekoratives Gestalten	141
<b>18</b>	<b>Umgang mit den Gästen</b>	<b>142</b>
<b>19</b>	<b>Gästerechnung, Zahlungsmöglichkeiten</b>	<b>145</b>
<b>20</b>	<b>Beratung fremdsprachiger Gäste</b>	<b>147</b>
<b>21</b>	<b>Grundlagen des Gaststättenrechts</b>	<b>148</b>
<b>22</b>	<b>Beurteilung der Servicetätigkeit als Erfolgskontrolle</b>	<b>150</b>

## Magazin

<b>23</b>	<b>Arbeiten im Magazin</b>	<b>151</b>
<b>24</b>	<b>Warenwirtschaft</b>	<b>153</b>
24.1	Einkauf	153
24.2	Warenlagerung	156
24.3	Warenausgabe	159
<b>25</b>	<b>Informationen und Kommunikation</b>	<b>163</b>
25.1	Informationsaustausch im Magazin	163
25.2	Informations- und Kommunikationsmittel	164
<b>26</b>	<b>Schriftstücke</b>	<b>165</b>
26.1	Briefe	166
26.2	Postbearbeitung	167
26.3	Verwaltung und Schriftstücke	168
<b>27</b>	<b>Kaufverträge</b>	<b>170</b>
<b>28</b>	<b>Datenverarbeitung im Gastgewerbe</b>	<b>173</b>
28.1	EDV im Magazin	173
28.2	Datenschutz, Datensicherung	174
<b>29</b>	<b>Beurteilung der Arbeiten im Magazin</b>	<b>175</b>

## FACHSTUFE 1

### Beratung und Verkauf I

<b>1</b>	<b>Speisen</b>	<b>176</b>
1.1	Einteilung	176
1.2	Gemüsespeisen, Pilzspeisen	177
1.3	Kartoffelspeisen	179
1.4	Klöße, Nocken, Teigwaren, Reis, Hülsenfrüchte	182

1.5	Eierspeisen	185
1.6	Fischspeisen	187
1.7	Saucen	191
1.8	Brühen, Suppen, Eintöpfe	198
1.9	Schlachtfleischspeisen	203
1.10	Geflügelspeisen, Wildgeflügelspeisen	213
1.11	Wildspeisen	216
1.12	Speisen aus Krebstieren und Weichtieren und anderer Feinkost	219
1.13	Kalte Speisen	227
1.14	Gebäck, Süßspeisen, Eisspeisen	229
<b>2</b>	<b>Getränke</b>	<b>232</b>
2.1	Trinkwasser	323
2.2	Mineralische Wässer	323
2.3	Frucht- und Gemüsesäfte	233
2.4	Alkoholfreie Erfrischungsgetränke	233
2.5	Bier	234
2.6	Wein	236
2.7	Weinhaltige und weinähnliche Getränke	242
2.8	Schaumwein	243
2.9	Spirituosen	244
<b>3</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>	<b>246</b>
3.1	Verkaufsgespräch	246
3.2	Reservierungen	246
3.3	Reklamationen	248
<b>4</b>	<b>Kalkulation</b>	<b>249</b>

### Marketing I

<b>5</b>	<b>Bedürfnisse, Wünsche, Kaufmotive</b>	<b>254</b>
<b>6</b>	<b>Marketingkonzept</b>	<b>255</b>
<b>7</b>	<b>Produktpolitik</b>	<b>261</b>
<b>8</b>	<b>Distributionspolitik</b>	<b>262</b>
<b>9</b>	<b>Preispolitik</b>	<b>263</b>
<b>10</b>	<b>Kommunikationspolitik</b>	<b>264</b>
10.1	Werbung	264
10.2	Verkaufsförderung	266
10.3	Öffentlichkeitsarbeit	267

### Wirtschaftsdienst

<b>11</b>	<b>Werkstoffe im Gastgewerbe</b>	<b>269</b>
<b>12</b>	<b>Reinigungsmittel, Pflegemittel, Desinfektionsmittel</b>	<b>270</b>
<b>13</b>	<b>Serviceausrüstung</b>	<b>271</b>

<b>14</b>	<b>Textilien im Gastgewerbe</b>	<b>272</b>	<b>27</b>	<b>Pflege und Verkauf von Bier</b>	<b>305</b>
<b>15</b>	<b>Bewirtungsbereich</b>	<b>273</b>	<b>28</b>	<b>Pflege und Verkauf von Schaumwein</b>	<b>307</b>
15.1	Gasträume	273	<b>29</b>	<b>Pflege und Verkauf von Spirituosen</b>	<b>308</b>
15.2	Büfett und Office	274	<b>30</b>	<b>Zubereitung und Verkauf von Aperitifs und Digestifs</b>	<b>309</b>
<b>16</b>	<b>Beherbereichsbereich</b>	<b>275</b>	<b>31</b>	<b>Bar</b>	<b>310</b>
16.1	Arbeitsbereiche	275	31.1	Barmixer	310
16.2	Räume, Mobiliar	275	31.2	Arbeitsablauf	311
16.3	Gästabetten	276	31.3	Mischgetränke	312
16.4	Zimmerreinigung und -pflege	277			
<hr/>					
<b>Warenwirtschaft</b>					
<hr/>					
<b>17</b>	<b>Einkauf</b>	<b>279</b>	<b>FACHSTUFE 2</b>		
17.1	Ziele und Aufgaben des Einkaufs	279	<b>Empfangsbereich</b>		
17.2	Warenbedarf	280	<hr/>		
17.3	Lieferanten	281	<b>32</b>	<b>Arbeitsbereiche und Anforderungen</b>	<b>314</b>
<b>18</b>	<b>Warenbeschaffung</b>	<b>282</b>	<b>33</b>	<b>Organisations-, Informations- und Kommunikationsmittel</b>	<b>315</b>
18.1	Anfragen und Angebote	282	<b>34</b>	<b>Reservierung</b>	<b>316</b>
18.2	Beschaffungskosten und Angebotsvergleiche	284	<b>35</b>	<b>Anreise</b>	<b>318</b>
18.3	Bestellung	285	<b>36</b>	<b>Gästabbetreuung</b>	<b>320</b>
<b>19</b>	<b>Kaufvertrag</b>	<b>286</b>	<b>37</b>	<b>Abreise</b>	<b>324</b>
<b>20</b>	<b>Räume, Mobiliar, Textilien und ihre Pflege</b>	<b>288</b>	<b>38</b>	<b>Abrechnung</b>	<b>326</b>
20.1	Warenannahme	288	<b>Verkaufsabteilung</b>		
20.2	Warenlagerung	289	<hr/>		
20.3	Warenausgabe und Warenkontrolle	291	<b>39</b>	<b>Verkauf</b>	<b>327</b>
<b>21</b>	<b>Inventuren</b>	<b>293</b>	<b>40</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>	<b>328</b>
21.1	Inventurausführung	293	40.1	Gäste und Gastlichkeit	328
21.2	Inventurarten	294	40.2	Leistungspalette der Verkaufsabteilung	328
21.3	Inventar	295	40.3	Kunden und Hotelgäste	331
21.4	Bilanz	296	40.4	Absatzmittler und Absatzhelfer	332
<hr/>					
<b>Beratung und Verkauf II</b>					
<hr/>					
<b>22</b>	<b>EDV in der Warenwirtschaft</b>	<b>297</b>	40.5	Verkaufshilfen	333
22.1	Computereinsatz	297	40.6	Verkaufsarten	333
22.2	Warenwirtschaftsprogramme	297	<b>41</b>	<b>Angebotskarten</b>	<b>336</b>
22.3	Organisation in der Warenwirtschaft	298	41.1	Speisekarten	336
<b>23</b>	<b>Pflege und Verkauf von Weißwein</b>	<b>299</b>	41.2	Internationale Garnituren	339
<b>24</b>	<b>Pflege und Verkauf von Rotwein</b>	<b>302</b>	41.3	Menü und Menükarten	340
<b>25</b>	<b>Pflege und Verkauf von Likörwein</b>	<b>303</b>	41.4	Getränkemarken	349
<b>26</b>	<b>Weinprobe (Degustation)</b>	<b>304</b>	41.5	Sonderkartenkarten	350
			41.6	Barkarten	351
			<b>42</b>	<b>Schriftverkehr</b>	<b>352</b>
			<b>43</b>	<b>Datenverkehr</b>	<b>357</b>
			<b>44</b>	<b>Rechtsvorschriften</b>	<b>359</b>

44.1	Ausgewählte Verträge im Gastgewerbe beim Umgang mit Gästen	359
44.2	Besondere berufsbezogene Rechtsvorschriften	360
44.3	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	362

## Marketing II

<b>45</b>	<b>Tourismus</b>	<b>363</b>
45.1	Gäste und Gastlichkeit	363
45.2	Reiseland Deutschland	365
45.3	Beherbergungsgewerbe in Deutschland	367
45.4	Hotelführer	370
<b>46</b>	<b>Besondere Marketingmaßnahmen im Hotel</b>	<b>371</b>
46.1	Hotelleistungen	371
46.2	Hotelpreise	372
46.3	Verkaufsförderung	374
46.4	Hotelerwerbung und Öffentlichkeitsarbeit	375
46.5	Öffentlichkeitsarbeit	376
<b>47</b>	<b>Analyse der Hotelleistungen</b>	<b>377</b>
47.1	Hoteltests	377
47.2	Stärken- und Schwächenanalyse	378
<b>48</b>	<b>Budgetierung</b>	<b>380</b>
48.1	Marketing	380
48.2	Auswertung	381
<b>49</b>	<b>Kontrolle der Wirtschaftlichkeit und der Marketingmaßnahmen</b>	<b>382</b>

49.1	Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Rentabilität	382
49.2	Kennzahlen bei der Beherbergung	383
49.3	Marketingkontrollen	384

## Führungsaufgaben

<b>50</b>	<b>Hausdamenbereich</b>	<b>385</b>
50.1	Stellenbeschreibungen, Personaleinsatz	385
50.2	Organisationsmittel	386
50.3	Dienstpläne	387
50.4	Arbeit mit der EDV	388
<b>51</b>	<b>Führungstätigkeit</b>	<b>389</b>
51.1	Motivation der Mitarbeiter	389
51.2	Führungsstil und Mitarbeiterbetreuung	390
51.3	Training	391
<b>52</b>	<b>Zusammenarbeit mit anderen Hotelabteilungen</b>	<b>392</b>
<b>53</b>	<b>Kontrolltätigkeiten</b>	<b>393</b>

## KOMPLEXAUFGABEN

Frühstück	395
Arbeitsbereich Empfang	395
Verkaufsabteilung	396

<b>Lösungen</b>	<b>397</b>
-----------------	------------

ISBN 978-3-582-40087-1

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

Hinweis zu § 52 a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Die Verweise auf Internetadressen und -dateien beziehen sich auf deren Zustand und Inhalt zum Zeitpunkt der Drucklegung des Werks. Der Verlag übernimmt keinerlei Gewähr und Haftung für deren Aktualität oder Inhalt noch für den Inhalt von mit ihnen verlinkten weiteren Internetseiten.

Verlag Dr. Felix Büchner - Handwerk und Technik GmbH,

Lademannbogen 135, 22339 Hamburg; Postfach 63 05 00, 22331 Hamburg – 2013

E-Mail: [info@handwerk-technik.de](mailto:info@handwerk-technik.de) – Internet: [www.handwerk-technik.de](http://www.handwerk-technik.de)

Satz und Layout: alias.medienproduktion GmbH, 12526 Berlin

Umschlagmotiv: alias.medienproduktion GmbH, 12526 Berlin

Druck: DZA Druckerei zu Altenburg GmbH, 04600 Altenburg