

# Inhaltsverzeichnis

|   |     |  |   |     |
|---|-----|--|---|-----|
| Lernfeldkompass .....                             | 6   | 6.3  | Kommunikation und Marketing .....             | 110 |
| Symbolerläuterungen .....                         | 6   | 6.4  | Online-Marketing .....                        | 116 |
| <b>1 Gastgewerbe</b> .....                        | 7   | 6.5  | Reservierungsmanagement .....                 | 125 |
| 1.1 Definition und Einteilung .....               | 8   | 6.6  | Angebotskarten .....                          | 126 |
| 1.2 Gaststättenerlaubnis/Konzession .....         | 9   | 6.7  | Rechtliche Bestimmungen für Angebotskarten... | 132 |
| 1.3 Berufliche Ausbildung im Gastgewerbe .....    | 11  | 6.8  | Abrechnungs- und Zahlungssysteme .....        | 136 |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>            |     | 6.9  | Reklamationen .....                           | 139 |
| <b>vocational education!</b>                      |     |  |   |     |
| 1.4 Aufgaben .....                                | 16  | 6.10   | Aufgaben .....                                | 142 |
| <b>2 Arbeitssicherheit</b> .....                  | 17  | <b>7 Servicemitarbeiter</b>                            |   |     |
| 2.1 Unfallschutz .....                            | 18  | <b>und Serviceausstattung</b> .....                    | 143   |     |
| 2.2 Brandschutz .....                             | 23  | 7.1 Servicemitarbeiter .....                           | 144   |     |
| 2.3 Erste Hilfe .....                             | 26  | 7.2 Recht im Service .....                             | 147   |     |
| 2.4 Versicherungsschutz bei Arbeitsunfällen ..... | 31  | 7.3 Restaurantgestaltung .....                         | 158   |     |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>            |     | 7.4 Einrichtungsgegenstände .....                      | 162   |     |
| <b>occupational accidents!</b>                    |     | 7.5 Geschirr .....                                     | 165   |     |
| 2.5 Aufgaben .....                                | 32  | 7.6 Gläser .....                                       | 167   |     |
| <b>3 Umweltschutz</b> .....                       | 33  | 7.7 Besteck .....                                      | 169   |     |
| 3.1 Definition .....                              | 34  | 7.8 Einweggeschirr, Einweggläser und                   |   |     |
| 3.2 Bereiche des Umweltschutzes .....             | 34  | Einwegbesteck .....                                    | 172   |     |
| 3.3 Nachhaltigkeit .....                          | 41  | 7.9 Servicegeräte .....                                | 174   |     |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>            |     | 7.10 Servicelogistik .....                             | 175   |     |
| <b>sustainable tableware and food leftovers!</b>  |     | 7.11 Tischwäsche .....                                 | 176   |     |
| 3.4 Aufgaben .....                                | 42  | 7.12 Servietten .....                                  | 178   |     |
| <b>4 Hygiene im Umgang mit Lebensmitteln</b>      | 43  | <b>Let's have a closer look at ...</b>                 |   |     |
| 4.1 Mikroorganismen .....                         | 44  | <b>some national regulations of alcohol</b>            |   |     |
| 4.2 Viren .....                                   | 54  | <b>consumption!</b>                                    |   |     |
| 4.3 Parasiten .....                               | 54  | 7.13 Aufgabe .....                                     | 182   |     |
| 4.4 Schädlinge .....                              | 55  | <b>8 Organisation im Betrieb</b> .....                 | 183   |     |
| 4.5 Lebensmittel-, Personal-, Arbeitsplatz-       |     | 8.1 Grundlagen der Organisation .....                  | 184   |     |
| und Produkthygiene .....                          | 56  | 8.2 Organisation in der Küche .....                    | 194   |     |
| 4.6 Hygieneschulungen .....                       | 68  | 8.3 Organisation im Restaurant .....                   | 212   |     |
| 4.7 HACCP-Konzept .....                           | 69  | 8.4 Organisation im Hotel .....                        | 233   |     |
| 4.8 Lebensmittelüberwachung .....                 | 71  | 8.5 Interne und externe Unternehmensorganisation ..... | 258   |     |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>            |     | 8.6 Qualitätsmanagement .....                          | 263   |     |
| <b>hygiene inspection measures!</b>               |     | 8.7 Personalorganisation .....                         | 266   |     |
| 4.9 Aufgaben .....                                | 72  | <b>Let's have a closer look at ...</b>                 |   |     |
| <b>5 Ernährung</b> .....                          | 73  | <b>organizational routine at its best!</b>             |   |     |
| 5.1 Nahrungsinhaltsstoffe .....                   | 74  | 8.8 Aufgaben .....                                     | 288   |     |
| 5.2 Grundlagen der Ernährung .....                | 90  | <b>9 Warenwirtschaft</b> .....                         | 289   |     |
| 5.3 Ernährungsformen .....                        | 94  | 9.1 Planung der Warenbeschaffung .....                 | 290   |     |
| 5.4 Ernährungsstörungen .....                     | 95  | 9.2 Warenbestellung .....                              | 298   |     |
| 5.5 Diabetes mellitus .....                       | 96  | 9.3 Warenannahme .....                                 | 304   |     |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>            |     | 9.4 Warenlagerung .....                                | 306   |     |
| <b>special diets!</b>                             |     | 9.5 Warenausgabe .....                                 | 319   |     |
| 5.6 Aufgaben .....                                | 98  | 9.6 Einsatz von Warenwirtschaftssystemen .....         | 319   |     |
| <b>6 Kommunikation</b> .....                      | 99  | 9.7 Preise kalkulieren .....                           | 320   |     |
| 6.1 Grundlagen der Kommunikation .....            | 100 | <b>Let's have a closer look at ...</b>                 |   |     |
| 6.2 Verkaufsgespräche .....                       | 106 | <b>orders, deliveries and complaints!</b>              |   |     |
|   |     | 9.8 Aufgaben .....                                     | 330   |     |

|   |     |   |     |
|---|-----|---|-----|
| <b>10 Lebensmittel</b> .....                        | 331 | <b>15 Empfang</b> .....                             | 555 |
| 10.1 Lebensmittelrechtliche Grundlagen.....         | 332 | 15.1 Reservierungsabteilung .....                   | 556 |
| 10.2 Eier .....                                     | 335 | 15.2 Buchungskanäle (Buchungswege) .....            | 557 |
| 10.3 Milch und Milcherzeugnisse .....               | 339 | 15.3 Reservierungsannahme .....                     | 564 |
| 10.4 Käse.....                                      | 343 | 15.4 Rechtliche Bestimmungen für die Beherbergung   | 569 |
| 10.5 Obst.....                                      | 347 | 15.5 Gästekorrespondenz.....                        | 576 |
| 10.6 Gemüse .....                                   | 351 | 15.6 Anreise/Check-in.....                          | 579 |
| 10.7 Pilze .....                                    | 354 | 15.7 Gästebetreuung während des Aufenthalts .....   | 583 |
| 10.8 Hülsenfrüchte und Keimlinge.....               | 355 | 15.8 Abreise/Check-out.....                         | 584 |
| 10.9 Küchenkräuter, Gewürze und Würzmittel .....    | 356 | 15.9 Zahlungsvorgänge .....                         | 592 |
| 10.10 Getreide.....                                 | 359 | 15.10 Aufgaben nach der Abreise .....               | 596 |
| 10.11 Brot und Kleingebäck .....                    | 361 | 15.11 Währungsrechnen .....                         | 599 |
| 10.12 Nudeln/Teigwaren .....                        | 362 | <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     |
| 10.13 Reis.....                                     | 363 | <b>reception work!</b>                              |     |
| 10.14 Kartoffeln .....                              | 364 | 15.12 Aufgaben .....                                | 600 |
| 10.15 Fleisch und Fleischerzeugnisse.....           | 365 | <b>16 MICE-Management</b> .....                     | 601 |
| 10.16 Wild.....                                     | 369 | 16.1 Tagungsmarkt und Kongressmarkt.....            | 602 |
| 10.17 Hausgeflügel und Wildgeflügel.....            | 371 | 16.2 Grundlagen einer professionellen               |     |
| 10.18 Fische und Meeresfrüchte.....                 | 375 | Veranstaltungsplanung .....                         | 603 |
| 10.19 Convenience-wProdukte .....                   | 380 | 16.3 Green Meetings .....                           | 618 |
| <b>Let's take a closer look at ... future food!</b> |     | 16.4 Catering.....                                  | 619 |
| 10.20 Aufgaben .....                                | 382 | 16.5 Klassische Bankettplanung.....                 | 621 |
| <b>11 Speisen</b> .....                             | 383 | <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     |
| 11.1 Mahlzeiten .....                               | 384 | <b>incentive activities!</b>                        |     |
| 11.2 Speisenangebote/Gerichte .....                 | 394 | 16.6 Aufgaben .....                                 | 624 |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     | <b>17 Marketing</b> .....                           | 625 |
| <b>breakfast all over the world!</b>                |     | 17.1 Definition .....                               | 626 |
| 11.3 Aufgaben .....                                 | 420 | 17.2 Marketingprozess.....                          | 627 |
| <b>12 Getränke</b> .....                            | 421 | 17.3 Analyse der Marketingsituation .....           | 628 |
| 12.1 Sortimentsgestaltung .....                     | 422 | 17.4 Marktuntersuchung .....                        | 639 |
| 12.2 Alkoholfreie Getränke .....                    | 423 | 17.5 Marketingziele.....                            | 640 |
| 12.3 Alkoholhaltige Getränke.....                   | 445 | 17.6 Marketingstrategie und Marketinginstrumente... | 641 |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     | 17.7 Recht im Marketing .....                       | 664 |
| <b>tea and at beer!</b>                             |     | <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     |
| 12.4 Aufgaben .....                                 | 488 | <b>comparative advertising!</b>                     |     |
| <b>13 Restaurant</b> .....                          | 489 | 17.8 Aufgaben .....                                 | 670 |
| 13.1 Angebotsgestaltung.....                        | 490 | <b>18 Lernfeldorientierte Aufgaben</b> .....        | 671 |
| 13.2 Menügestaltung .....                           | 491 | LF 1.1 – Arbeiten in der Küche .....                | 672 |
| 13.3 Menükarten .....                               | 493 | LF 1.2 – Arbeiten im Service .....                  | 673 |
| 13.4 Büfett .....                                   | 499 | LF 1.3 – Arbeiten im Magazin.....                   | 674 |
| 13.5 Sommelier.....                                 | 503 | LF 2.1 – Beratung und Verkauf im Restaurant.....    | 675 |
| 13.6 Barkeeper/Bartender/Barmixer .....             | 511 | LF 2.2 – Marketing .....                            | 676 |
| 13.7 Zigarrenservice .....                          | 516 | LF 2.3 – Wirtschaftsdienst .....                    | 677 |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     | LF 2.4 – Warenwirtschaft.....                       | 678 |
| <b>measurements</b>                                 |     | LF 3.1 – Arbeiten im Empfangsbereich .....          | 679 |
| 13.8 Aufgaben .....                                 | 518 | LF 3.2 – Arbeiten im Verkauf .....                  | 680 |
| <b>14 Wirtschaftsdienst / Housekeeping</b> .....    | 519 | LF 3.3 – Arbeiten im Marketingbereich.....          | 681 |
| 14.1 Materialkunde .....                            | 520 | LF 3.4 – Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst..... | 682 |
| 14.2 Reinigungsmittel, Pflegemittel und             |     | Sachwortverzeichnis .....                           | 683 |
| Desinfektionsmittel .....                           | 522 | Quellenverzeichnis.....                             | 691 |
| 14.3 Reinigung von Böden, Geschirr und Wäsche.....  | 526 | Bildquellenverzeichnis .....                        | 693 |
| 14.4 Reinigung im Beherbergungsbereich .....        | 538 |   |     |
| <b>Let's have a closer look at ...</b>              |     |   |     |
| <b>removing stains!</b>                             |     |   |     |
| 14.5 Aufgaben .....                                 | 554 |   |     |