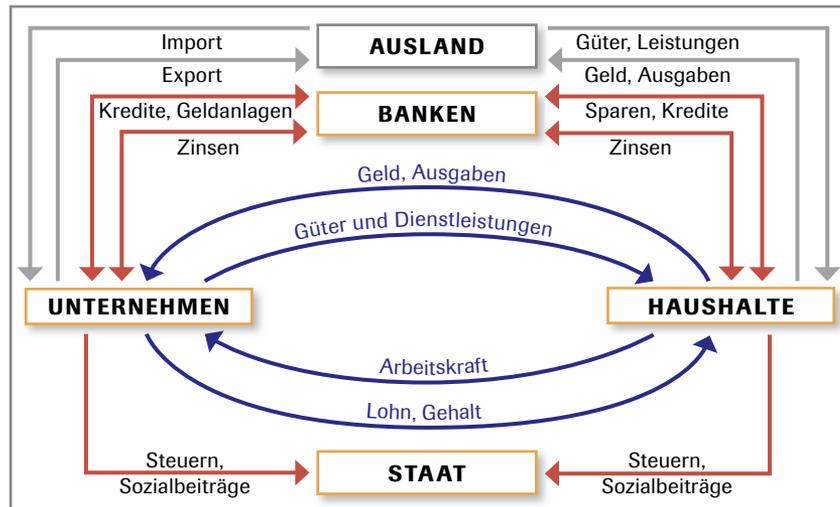


Wirtschaftskreislauf:
business/economic
cycle

Die Deutsche Bundesbank ist in ihrer Arbeit nicht an Weisungen der Bundesregierung gebunden. In Zusammenarbeit mit den anderen europäischen Nationalbanken soll das europäische Währungsinstitut (**EWI**) die Konvergenz sowie die Preisstabilität in den EU-Staaten fördern. Darüber hinaus bildet die EZB gemeinsam mit allen nationalen Zentralbanken der EU das Europäische System der Zentralbanken (**EZSB**). Ziele des EZSB sind die Gewährleistung von Preisniveaustabilität und die Unterstützung der allgemeinen Wirtschaftspolitik innerhalb der EU.

1.1.4 Wirtschaftskreislauf

Aus den Beziehungen von Haushalten, Unternehmen, Staat und Banken ergibt sich folgender „Wirtschaftskreislauf“:



In einer arbeitsteiligen Wirtschaft findet ein ständiger Austausch von Gütern und Dienstleistungen gegen Geld statt. Fasst man die vielen Teilnehmer im Spiel der Wirtschaft zu Sektoren zusammen (Haushalte, Unternehmen ...), lassen sich die Tauschvorgänge zwischen ihnen einfacher darstellen. Jedem Güterstrom, der von einem Sektor zu einem anderen fließt, entspricht ein entgegengesetzter Geldstrom. Um diese Vorgänge zu veranschaulichen, bediente sich François Quesnay 1758 erstmals eines Kreislaufsystems – in Anlehnung an den menschlichen Blutkreislauf.



François Quesnay
* 04.06.1694
† 16.12.1774

Wird die **Kreislaufbetrachtung** erweitert, so ergibt sich ein wirklichkeitsnäheres Bild: Einerseits geben die Haushalte nicht alles Geld für Konsumausgaben aus, sondern sparen einen Teil des Geldes. Andererseits werden die erzeugten Güter nicht vollständig verbraucht, sondern teils zum Ausbau des Produktionsapparates verwendet, was Investition genannt wird.

Das Sammeln der Spareinlagen und die Vergabe von Geldern für Investitionen besorgt das Bankensystem. Die Investitionen der Unternehmen führen dazu, dass die Produktionsmöglichkeiten anwachsen, mehr Güter produziert werden und damit die gesamte Wirtschaft wächst. Entspricht die Menge der Spareinlagen (= Geld, das aus dem Wirtschaftskreislauf entzogen wird) der Menge der Investitionen (= Geld, das in den Wirtschaftskreislauf eingebracht wird), so ändert sich auch die Nachfrage nicht, und die Preise bleiben stabil. Die Volkswirtschaft befindet sich im Gleichgewicht.

Durch seine Ausgaben und Einnahmen ist auch der staatliche Sektor (Bund, Länder, Gemeinden, Sozialversicherungen) Teil des Wirtschaftskreislaufs: Der Staat übernimmt Umverteilungsprozesse und leistet **Transferzahlungen** (Renten, Kindergeld usw.) an die Haushalte. Auch einige Bereiche der Privatwirtschaft kommen nicht ohne staatliche Unterstützung aus. Um Gewinne erwirtschaften zu können oder überhaupt ein Auskommen zu haben, werden z. B. viele landwirtschaftliche Betriebe durch **Subventionen** unterstützt.

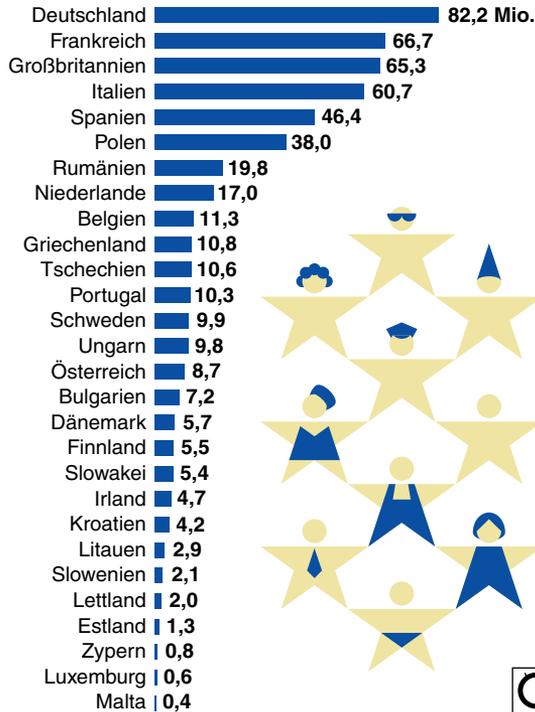
1.4 EU-Binnenmarkt in der globalisierten Welt

Situation



Die Bevölkerung in der EU

Anfang 2016 lebten 510,1 Millionen Menschen in der Europäischen Union:



Deutschland hat die größte Bevölkerung in der EU

510,1 Millionen Menschen lebten am Stichtag 1. Januar 2016 in der Europäischen Union. Das waren nach vorläufigen Angaben insgesamt rund 1,8 Millionen mehr als im Jahr davor. Die meisten Einwohner gab es mit 82,2 Millionen in Deutschland. Das entspricht einem Anteil von 16,1 Prozent an der Gesamtbevölkerung der EU. Die kleinste EU-Bevölkerung lebte auf dem Inselstaat Malta mit rund 434.400 Personen. Nach Angaben der europäischen Statistikbehörde Eurostat ist die Zahl der Einwohner im Jahr 2015 in 17 EU-Staaten gestiegen. In elf ist sie dagegen gesunken. Die höchsten Zuwächse in absoluten Zahlen wurden in Deutschland, Großbritannien und Frankreich verzeichnet, die stärksten Rückgänge in Italien, Rumänien und Griechenland.

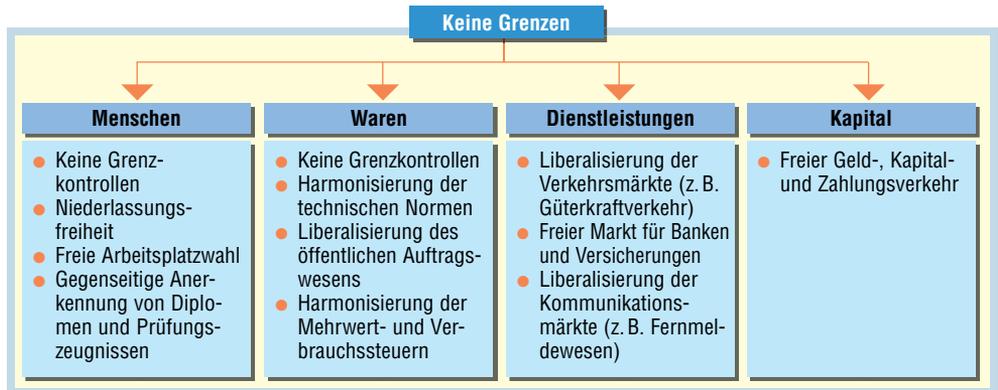
Quelle: Eurostat vorläufige Angaben Stand Juli 2016



Der EU-Binnenmarkt ...

EU-Binnenmarkt: Single (European) Market

Zum 1. Januar 1993 wurde der größte Wirtschaftsraum der Welt verwirklicht: der **Europäische Binnenmarkt**. In ihm gehen die nationalen Märkte der Mitgliedstaaten auf, um alle Grenzhindernisse für Menschen, Waren, Dienstleistungen und Kapital zu beseitigen.



... in der globalisierten Welt



Globalisierung: globalization

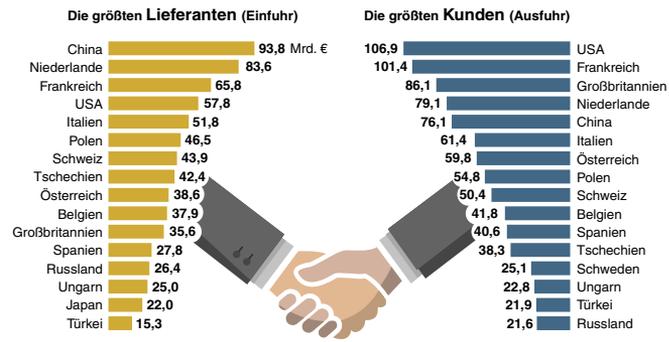
Unter **Globalisierung** versteht man in wirtschaftlicher Hinsicht die **Verflechtungen der Volkswirtschaften** zu einem **weltweiten Wirtschaftsraum**. Bestrebungen zur Ausweitung des internationalen Warenaustausches sind keineswegs neu. Neu an dieser Entwicklung ist allerdings, dass sich ihr Tempo aufgrund des technischen Fortschritts, insbesondere im Bereich der Kommunikation („**digitale Revolution**“), seit den 1990er-Jahren vervielfacht hat.

Für **Deutschland** spielt Globalisierung eine starke Rolle, denn als „**Exportland**“ ist es darauf angewiesen, seine Güter auf dem **Weltmarkt** zu verkaufen. Deshalb muss Deutschland noch mehr als andere Staaten gewährleisten, dass seine Arbeitskräfte und Produktionsmethoden auf dem höchsten Niveau mithalten können.

Wenn man Globalisierung als freien Transfer von Dienstleistungen, Gütern, Informationen, als unbegrenzte Mobilität im modernen „Dorf Erde“ versteht, liegen die **Vorteile und Chancen** insbesondere für junge Menschen auf der Hand. Beispiele sind:

Deutschlands wichtigste Handelspartner

Angaben für 2016 in Milliarden Euro



Quelle: Statistisches Bundesamt (Februar 2017)

vorläufige Angaben

© Globus 11592

- ▶ freies Reisen in die meisten Länder und die Möglichkeit, dort (z. B. in Hotellerie oder Gastronomie) zu lernen und zu arbeiten oder sich sogar niederzulassen
- ▶ frei zugängliche Informationen aus allen Winkeln der Welt zu jeder Tages- und Nachtzeit per Internet
- ▶ unbegrenzte Möglichkeiten, überall in der Welt virtuell beliebige Waren einzukaufen.

Globalisierung in Gastronomie und Hotellerie

Auch an der Hotel- und Gastronomiebranche geht die weltweite Globalisierung nicht spurlos vorbei. Die **Wachstums-, Konzentrations- und Standardisierungstendenzen** des vergangenen Jahrzehnts haben eine neue Qualität erreicht. So bietet eine steigende Zahl an Hotelketten eine größere Bettenkapazität an, und die Fusionen sowie die Kooperationen im Gastgewerbe haben zugenommen. Nicht zuletzt ist in diesem Zusammenhang herauszustellen, dass das Angebot in der gesamten Branche durch Markenbildung stärker differenziert.

Insbesondere die international tätige **Systemgastronomie und -hotellerie** expandiert (verbreitet sich) mit der wirtschaftlichen Globalisierung – vor allem im Niedrig-Preis-Segment. Aufgrund dieser gewandelten Rahmenbedingungen und Strukturveränderungen steht das Gastgewerbe vor neuen Herausforderungen. Der globale Wettbewerb gastgewerblicher Anbieter auf der einen Seite und wachsende Ansprüche der Gäste auf der anderen Seite bedingen ständige Verbesserungen und Anpassungen der Anbieter in diesem Dienstleistungsbereich. Immer bergen wirtschaftliche Chancen auch Risiken in sich. Der Aufstieg in Zeiten fortschreitender Globalisierung kann steil sein – umso tiefer kann jedoch der Fall sein; vor allem in **Krisenzeiten**, wenn **Unternehmensverflechtungen** und damit verbundene Finanzströme weltweite Auswirkungen haben.



Unternehmensverflechtungen: affiliated enterprises

Aufgaben

1. Begründen Sie, warum Einfuhrkontingentierungen zu Preissteigerungen führen können.
2. Erläutern Sie, in welchen Punkten eine Angleichung erfolgen muss, wenn voneinander unabhängige Volkswirtschaften eine Integration in wirtschaftlicher Hinsicht anstreben.
3. Welche drei wichtigen wirtschaftlichen Auswirkungen erhofft man sich vom EU-Binnenmarkt?
4. „Prinzipiell ist es möglich, sich im gesamten EWR niederzulassen.“ Inwieweit ist diese Aussage realistisch?
5. In Deutschland wird das Bier immer noch nach dem „Reinheitsgebot“ gebraut, obwohl dieses Gebot

- durch EU-Beschluss inzwischen aufgehoben worden ist. Widerspricht die Aufhebung nicht dem Reinheitsgebot für Nahrungsmittel in der EU?
6. Erstellen Sie eine Tabelle aus ganz persönlicher Sicht: Welche Vor- und Nachteile der Globalisierung sind für Sie im täglichen Leben spürbar?
 7. Surfen Sie sich mit dem Suchbegriff „Globalisierung“ durch das Internet. Schreiben Sie in Stichpunkten heraus, welche Themen, Entwicklungen, Meinungen oder Ereignisse unter diesem Suchbegriff gerade aktuell sind. Geben Sie neben „Globalisierung“ Begriffe wie „News“, „Zeitung“ oder „aktuell“ in die Suche ein.

2.4.2 Arbeitnehmerschutzrechte

Situation

Mike ist Auszubildender zum Koch im Hotel „Roter Hahn“. Immer wenn die Lieferanten Lebensmittel zur Verarbeitung in der Küche anliefern, muss Mike helfen, die Fahrzeuge zu entladen und Kisten mit Frischgemüse usw. schleppen. Was sagen Sie dazu?

Übersicht wichtiger Arbeitsschutzvorschriften für verschiedene Personenkreise:

Personenkreis	Männer und Frauen	Zusätzliche Schutzvorschriften für:			
		werdende/stillende Mütter	Kinder (bis 14 Jahre), Jugendliche (15- bis 17 Jahre)	Schwerbehinderte	Beschäftigte, die nahe Angehörige pflegen
gesetzl. Grundlage	ArbZG	MuSchG	JArbSchG	SGB IX	PflegeZG
Arbeitsverbot	<ul style="list-style-type: none"> Arbeit an Sonn- und Feiertagen nur, wenn es zwingend notwendig ist, z. B. bei Not- und Rettungsdiensten, in Krankenhäusern, aber auch im Gastgewerbe Mindestens 15 Sonntage im Jahr sollen arbeitsfrei bleiben. Außerdem müssen diejenigen, die an Sonn- und Feiertagen gearbeitet haben, entsprechende Ersatzruhetage während der Woche erhalten 	<ul style="list-style-type: none"> für schwere körperliche Arbeit, Akkord-, Sonn-, Feiertags- und Nachtarbeit gänzlich Verbot 6 Wochen vor der Geburt und 8 Wochen nach der Geburt sowie während des zusätzlichen Erziehungsurlaubs nicht über 8½ Std. täglich oder 90 Std. in der Doppelwoche 	<ul style="list-style-type: none"> keine körperlich und sittlich gefährdende Arbeit, für Kinder Beschäftigungsverbot, Ausnahme: Berufsausbildung 	<ul style="list-style-type: none"> Private und öffentliche Arbeitgeber mit mindestens 20 Arbeitsplätzen sind verpflichtet, auf mindestens 5 % der Arbeitsplätze schwerbehinderte Menschen zu beschäftigen im Betrieb so einzusetzen, dass deren Kenntnisse und Fähigkeiten optimal genutzt werden Arbeitsplätze sind unter Berücksichtigung der Beschäftigung einzurichten Anspruch auf jährlichen Zusatzurlaub von in der Regel fünf Arbeitstagen Kündigung nur mit Zustimmung des Integrationsamtes (Voraussetzung: 6 Monate Betriebszugehörigkeit) Kündigungsfrist 4 Wochen – vom Tage des Eingangs der Kündigung bei dem Integrationsamt 	<ul style="list-style-type: none"> Anspruch, bis zu 10 Tage von der Arbeit fernzubleiben, um bedarfsgerechte Pflege zu organisieren (Anspruch auf 90 % des Nettoehalts) Anspruch auf vollständige, unbezahlte Freistellung bis zu 6 Monate, um Pflege in häuslicher Umgebung selbst vorzunehmen (Anspruch nur in Betrieben mit mehr als 15 AN)
Höchstarbeitszeit	<ul style="list-style-type: none"> 8 Std. täglich; Verlängerung auf 10 Std. möglich, wenn die Mehrarbeit innerhalb von 6 Monaten wieder auf den Durchschnitt von 8 Std. ausgeglichen wird; Betriebs- oder Personalräte müssen der Regelung zustimmen bei Nachtarbeit beträgt diese Frist statt 6 Monate nur 1 Monat 	<ul style="list-style-type: none"> abweichend vom Nachtarbeitsverbot im Gastgewerbe bis 22 Uhr während der ersten vier Monate an Sonn- und Feiertagen, wenn in jeder Woche einmal eine ununterbrochene Ruhezeit von mind. 24 Std. im Anschluss an eine Nachtruhe gewährt wird <p>keine Verlängerungen möglich</p>	täglich 8 Std.; wöchentlich 40 Std.; bei Schichtbetrieb bis zu 11 Std.; Berufsschulzeit gilt als Arbeitszeit		
Mindestruhezeit zwischen zwei Arbeitstagen	<ul style="list-style-type: none"> 11 Stunden ohne Unterbrechung, im Gastgewerbe 10 Stunden 	keine Sonderregelung	12 Std. ununterbrochen; keine Arbeit von 20 Uhr bis 6 Uhr, im Alter über 16 in der Gastronomie zwischen 22.00 und 6.00 Uhr, für Jugendliche nach dreimonatiger Beschäftigung Anspruch auf Urlaub bis 16 Jahre 30 Werkstage im 17. Jahr 27 Werkstage im 18. Jahr 25 Werkstage		
Mindestruhepausen während der Arbeitszeit	Arbeitstag mit Arbeitszeit von 6 bis 9 Std. = 30 Min., bei über 9 Std. = 45 Min.	keine Sonderregelung	bei über 4,5 bis 6 Std. = 30 Min., bei längerer Arbeit = 60 Min.		
Betriebs- und Gefahrenschutz	Schutz des Lebens durch Unfallverhütungsvorschriften Schutz der Gesundheit durch Maßnahmen gegen Berufskrankheiten Schutz von Sitte und Anstand				



Suchen Sie mithilfe des Internets heraus, wie hoch aktuell das mittlere Einkommen in Deutschland ist. Berechnen Sie dann, ab welchem Jahresnettoverdienst jemand als arm und wann jemand als reich gilt.

Praxis

Im April 2017 erschien der aktuelle Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung.

Reichtum: wealth

Praxis



Zwar macht Geld nicht automatisch glücklich, kein Geld oder auch keine Arbeit zu haben kann aber nachweislich krank machen! Recherchieren Sie im Internet, welche Ergebnisse die sog. Whitehall-Studie hierzu erbracht hat.

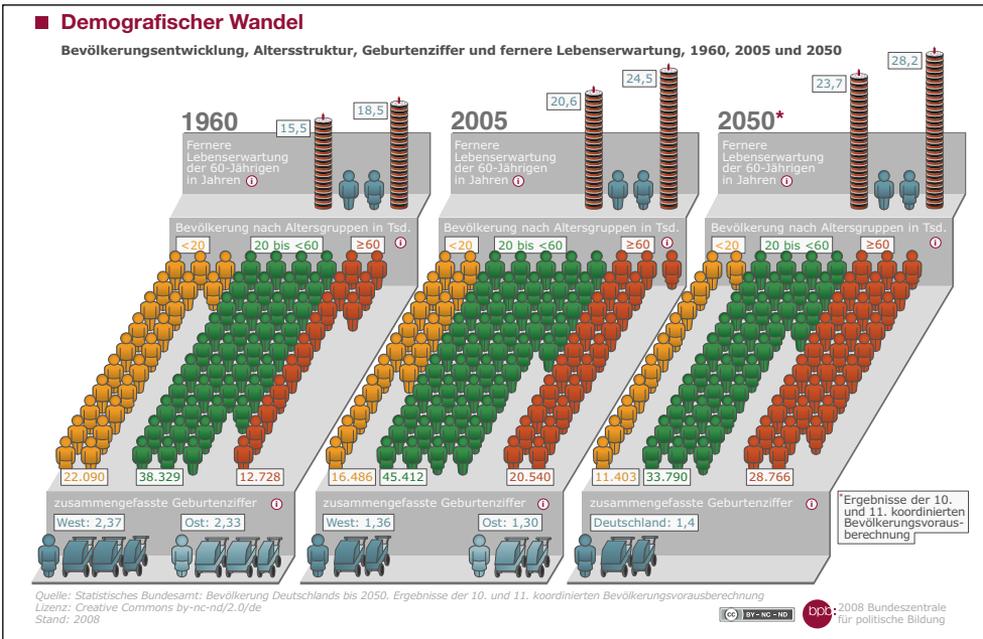
Situation

3.1.2 Sozialstaat im Wandel



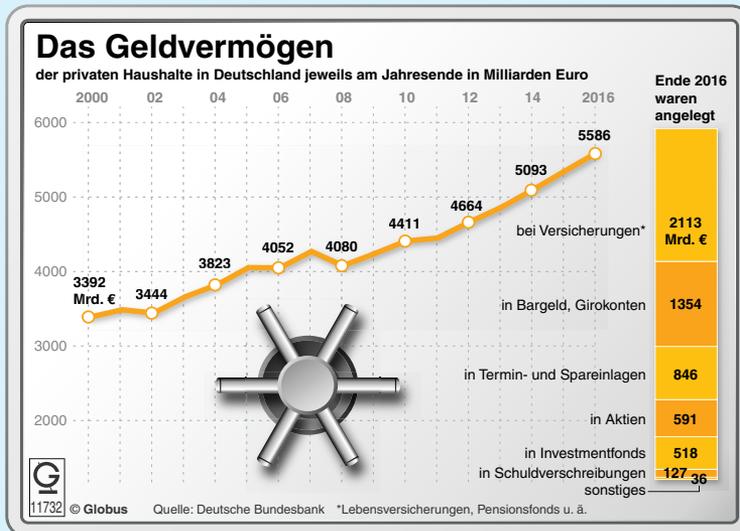
- Die Struktur der deutschen Bevölkerung wird sich in den nächsten Jahrzehnten entscheidend verändern:
- ▶ Die Lebenserwartung steigt stetig an, gleichzeitig starten die Menschen später ins Berufsleben und kaum jemand arbeitet noch bis zum gesetzlichen Renteneintrittsalter.
 - ▶ Die Bevölkerungszahl wird wohl von derzeit rund 81 Mio. auf ca. 78–68 Mio. im Jahr 2050 zurückgehen.
 - ▶ Die Leistungen der Sozialversicherungen werden teurer, gleichzeitig werden weniger Beiträge eingezahlt.
 - ▶ Mehr Menschen arbeiten im Niedriglohnsektor, zahlen also kaum Beiträge in die Sozialversicherungen ein und benötigen oft noch staatliche Leistungen wie die Grundsicherung.

Die Sozialversicherungen müssen hierfür Lösungen bieten. Entwerfen Sie gemeinsam ein Szenario, wie sich unser Sozialsystem in Zukunft entwickeln könnte, und wie es aussehen könnte, wenn Sie in Rente gehen.



3.2 Geldanlage und finanzielle Vorsorge

Situation



Die privaten Haushalte in Deutschland hatten Ende 2016 ein Geldvermögen von mehr als fünf Billionen Euro. Mit 5586 Milliarden Euro lag es um 244 Milliarden Euro oder 4,6 Prozent über dem Vorjahresendstand. Das geht aus Berechnungen der Deutschen Bundesbank hervor. Ein Teil des Zuwachses geht nach Angaben der Experten darauf zurück, dass die Bürger mehr gespart haben. So nahm das Geldvermögen dadurch im letzten Quartal 2016 um 45 Milliarden Euro zu. Hinzu kamen Bewertungsgewinne von 53 Milliarden Euro. Diese entstehen, wenn Aktien oder Investmentfonds durch gestiegene Kurse wertvoller werden. Bei den Anlegern waren kurzfristige Anlagen sehr beliebt, da langfristige Termin- und Spareinlagen derzeit kaum Zinsen abwerfen. Dem Geldvermögensberg stehen übrigens auch milliardenschwere Verbindlichkeiten (Schulden) gegenüber. Sie summierten sich Ende vergangenen Jahres auf 1671 Milliarden Euro.

Staat und Vermögensaufbau

Vermögen:
fortune



Praxis

Handlungs-
vorschlag

Ein Expertentipp, um nicht selbst in die Schuldenfalle zu geraten, ist, über Einnahmen und Ausgaben ein Haushaltsbuch zu führen.

1. Besorgen Sie sich entsprechende Materialien über die Verbraucherzentrale oder das Internet und führen Sie eine Zeit lang Buch über Ihre Finanzen.
2. Werten Sie Ihre Ergebnisse anonym in der Klasse aus. Gruppieren Sie Ihre Ausgaben nach selbstgewählten Kriterien.
3. Überlegen Sie gemeinsam, an welchen Stellen Sie Geld sparen könnten.

Damit Arbeitnehmer (AN) Vermögen aufbauen können, hat der Staat Anreize zum Sparen geschaffen. Wenn ein Teil des Einkommens in bestimmten Sparformen angelegt wird, besteht ein tariflich geregelter Anspruch auf **vermögenswirksame Leistungen** des Arbeitgebers (AG). Der AG zahlt einen festgelegten Betrag für den AN auf einen mindestens sieben Jahre laufenden Sparvertrag ein, ohne dass dem AN etwas vom Lohn abgezogen wird. Wer nicht die maximal förderfähigen VL von 40 Euro im Monat vom AG erhält, kann diese selbst aufstocken.

VL

Wer per Bausparvertrag oder ähnlichen Anlageformen nach dem *Wohnungsbauprämien-gesetz* spart, wird vom Staat mit der **Arbeitnehmersparzulage** belohnt: Auf Antrag werden 9 % der VL vom Staat zusätzlich auf den Vertrag eingezahlt (höchstens 470 Euro im Jahr, wenn bestimmte Einkommensgrenzen nicht überschritten werden).

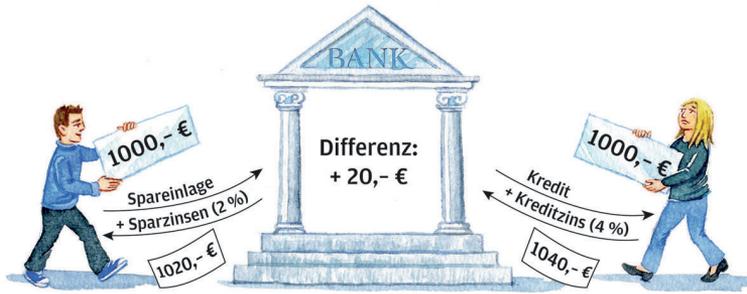
WoPG

nehmen auch mitgeteilt werden. Für alle Änderungen (auch Kinderzahl wird berücksichtigt) erhält der Versicherte jährlich ein Datenblatt. Dieses sollte aufmerksam geprüft und ggf. korrigiert werden. Nur so erhält der Versicherte die volle staatliche Prämie.

Neben der Rieserrente gibt es auch für die sogenannte **Rürup-Rente** staatliche Förderung, allerdings lohnt sich diese eher für Selbstständige, als für Arbeitnehmer.

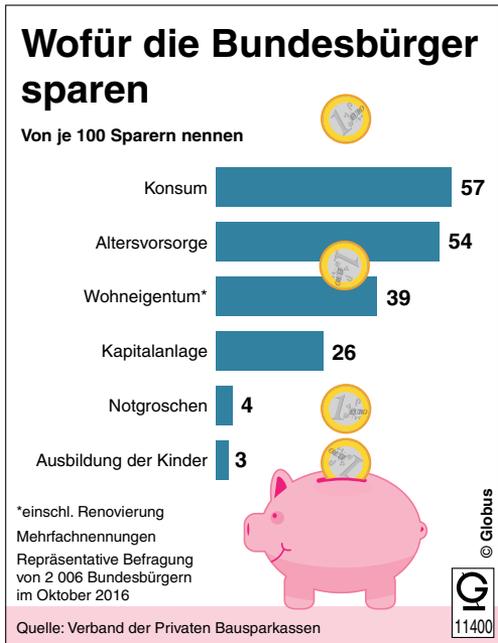
• **Geldanlage**

Wer Geld sparen oder leihen will, muss mit einer Bank zusammenarbeiten. Die Banken arbeiten dabei – grob vereinfacht – wie in der nebenstehenden Illustration dargestellt:



Die gebräuchlichste Form der **Spareinlage** ist das **Sparbuch**. Aufgrund eines schuldrechtlichen Vertrages mit der Bank wird diese Sparurkunde ausgestellt. Über das Geld kann nur derjenige verfügen, auf den das Sparbuch ausgestellt ist oder der eine Vollmacht über das Konto hat. Sparbücher können auch für Firmen oder Vereine eingerichtet werden. Die **Spar-Card** hat dabei das alte Sparbuch in Papierform abgelöst. Aufgrund einer längeren Phase niedriger Zinsen ist das Sparbuch als Geldanlage aktuell kaum rentabel.

Zumeist kann nur bei rechtzeitiger Kündigung über das gesparte Geld verfügt werden, denn die Banken bieten nur dann attraktive Zinsen, wenn sie für längere Zeit mit dem Geld arbeiten können, es also über einen längeren Zeitraum angelegt wird. Banken bieten dann auch Prämien, etwa über **Fest- oder Termingeldkonten** an.



Vorsorge für die Zukunft treffen Bürger auch durch **Wertpapiersparen**. Zu den Wertpapieren gehören u. a. Schuldverschreibungen von Bund, Ländern und Gemeinden. Diese können ihre Ausgaben oft nicht vollständig aus eigenen Mitteln decken, sondern geben gegen Geld Urkunden wie **Bundeswertpapiere**, z.B. Bundesschatzbriefe, aus. Die Sparer erhalten nach Ablauf einer festgeschriebenen Zeit das gezahlte Geld zzgl. Zinsen zurück

Wenn Aktiengesellschaften (**AGs**) Kapital benötigen, können sie Unternehmensanteile in Form von **Aktien** an der **Börse** verkaufen. Mit diesen Teilhaberpapieren erwirbt der **Aktionär** Anteile am Gewinn der AG (**Dividende**). Sind die Gewinnaussichten der AG gut, steigt der Kurswert der Aktien an der Börse, da diese Papiere stärker nachgefragt werden. Der Börsenwert einer Aktie kann

aber auch fallen, der Anleger macht dann Verluste. Bei **festverzinslichen Wertpapieren** erhält der Aktionär jährlich festgeschriebene Zinsen und mindestens den auf die Aktie gedruckten Nennwert ausbezahlt. Die Kursschwankungen sind gering, was festverzinsliche Wertpapiere zu einer sicheren Anlageform macht.

Geldanlage: financial investment

Sparbuch: savings book

Wertpapier-sparen: investment saving

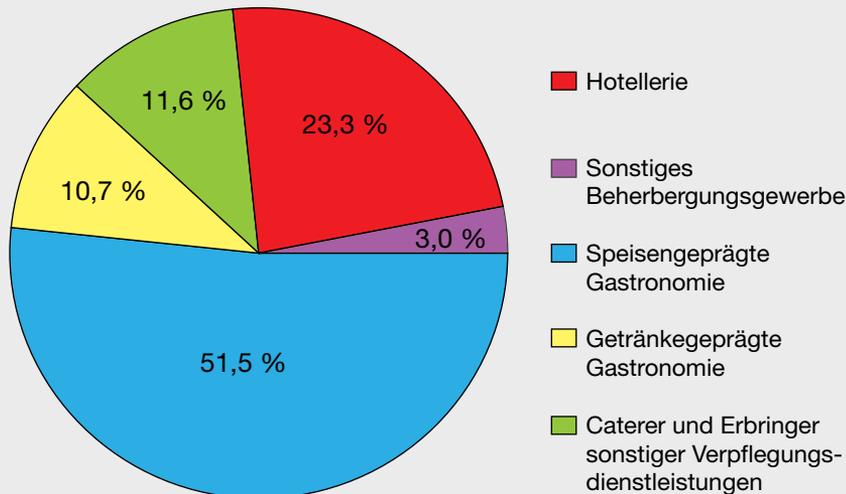
Aktien: shares

Wertpapiere: bonds, securities

3.5 Arbeitnehmer und ihre Aufgabenbereiche

Situation

Beschäftigungsanteile im Gastgewerbe 2016 (Arbeitnehmer)



Das Schaubild zeigt die Verteilung der Beschäftigten auf die einzelnen Betriebsarten des Gastgewerbes. Dabei betrug die Zahl der Beschäftigten im Jahr 2016 in den rund 221.000 gastgewerblichen Betrieben insgesamt 2.125.109. Hinzu kamen rund 56.000 Auszubildende in den sechs Ausbildungsberufen – bei ihnen lagen die Ausbildungen zum/zur Hotelfachmann/Hotelfachfrau (38 Prozent) und zum Koch (36 Prozent) mit großem Abstand vorn in der Beliebtheitskala. Es folgten Restaurantfachmann/-frau (11 Prozent), Fachmann/-frau für Systemgastronomie (7 Prozent), Fachkraft im Gastgewerbe (6 Prozent) und Hotelkaufmann/-frau (2 Prozent). Mit diesen Zahlen im Rücken sieht sich das Gastgewerbe weiterhin als eine der „Zugmaschinen des Mittelstands“ und „Jobmotor“.

Allerdings zeigt ein weiterer Blick in die Statistik, dass mit 1.026.371 im Jahr 2016 nur rund 48 Prozent der Beschäftigten sozialversicherungspflichtige Arbeitnehmer waren. Fast ebenso viele Mitarbeiter im Gastgewerbe (rund 46 Prozent) waren geringfügig beschäftigt, also als „Mini-Jobber“ aktiv. Die übrigen Beschäftigten sind tätige Inhaber, mithelfende Familienangehörige etc.

Die Anzahl der Mitarbeiter und die Aufgabenverteilung in einem Hotel- und Gaststättenbetrieb sind jeweils abhängig von Größe und Kategorie des Betriebes.

Grundsätzlich lässt sich das **Personal im Gastgewerbe** nach der Berufsausbildung in **gelerntes** und **ungelerntes Personal** unterteilen.

Die Unterscheidung in **Arbeiter** und **Angestellte** ist arbeitsrechtlich nicht mehr wichtig. Dafür ist heute der Unterschied zwischen **eigenen** Beschäftigten und **Fremdpersonal** von Interesse.

Alle Arbeitsgebiete in der Hotellerie und Gastronomie sind sehr abwechslungsreich, verlangen aber auch besonderen persönlichen Einsatz. Damit wird die Güte eines Betriebes im Gastgewerbe besonders durch das Personal geprägt. Neben dem fachlichen Wissen gehören gute und schnelle Auffassungsgabe, logisches Denken und Handeln, gute Umgangsformen, Kontaktfreudigkeit und Fremdsprachenkenntnisse sowie ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen zu den allgemeinen Voraussetzungen, die an das Personal im Gastgewerbe zu stellen sind.

Personal:
personnel/staff



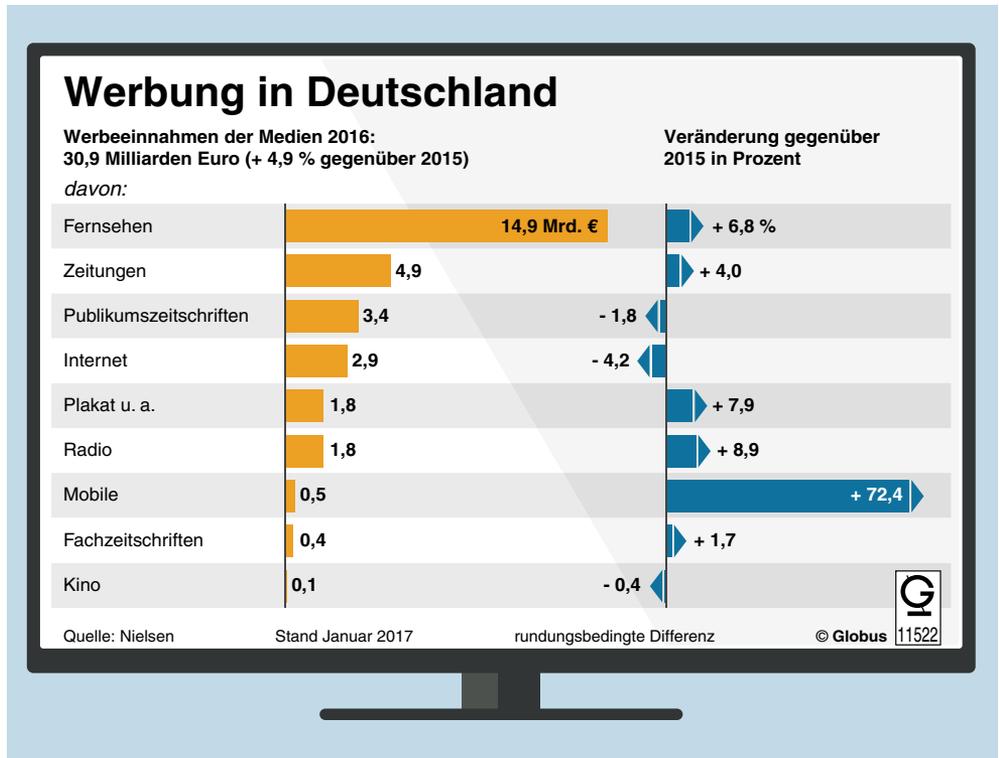


Die bildhafte Darstellung von Gerichten in Restaurants soll den Gast optisch motivieren, z.B. durch Abbildungen in der Speisen- oder Getränkekarte, sogenannte Mobiles, die von der Decke ins Lokal hängen, oder auch Tischdekorationen mit bildhafter Darstellung einzelner Speisen und/oder Getränke. Die Aufmachung der Speisekarten im Restaurant sowie die Dekoration der Tische und Speisen beinhalten ebenfalls eine verkaufsfördernde Wirkung. Unterstützen können Flyer, die auf aktuelle Angebote aufmerksam machen und die z.B. an der Rezeption ausliegen oder vom Servicepersonal den Gästen überreicht werden, und zwar möglichst morgens, bevor die Gäste das Haus verlassen.

Alle genannten Werbe- bzw. Verkaufsförderungsmittel werden jedoch nur dann ihre volle Wirkung erzielen, wenn das Personal dem Gast zuvorkommend und freundlich begegnet, denn ein **geschultes Personal** ist das **wichtigste Mittel der Innenwerbung**.

 **Werbekontrolle:**
tracking

Werbeplanung und Kontrolle



Werbeplanung:
Bestimmung der Zielgruppe, Werbemittel und -träger

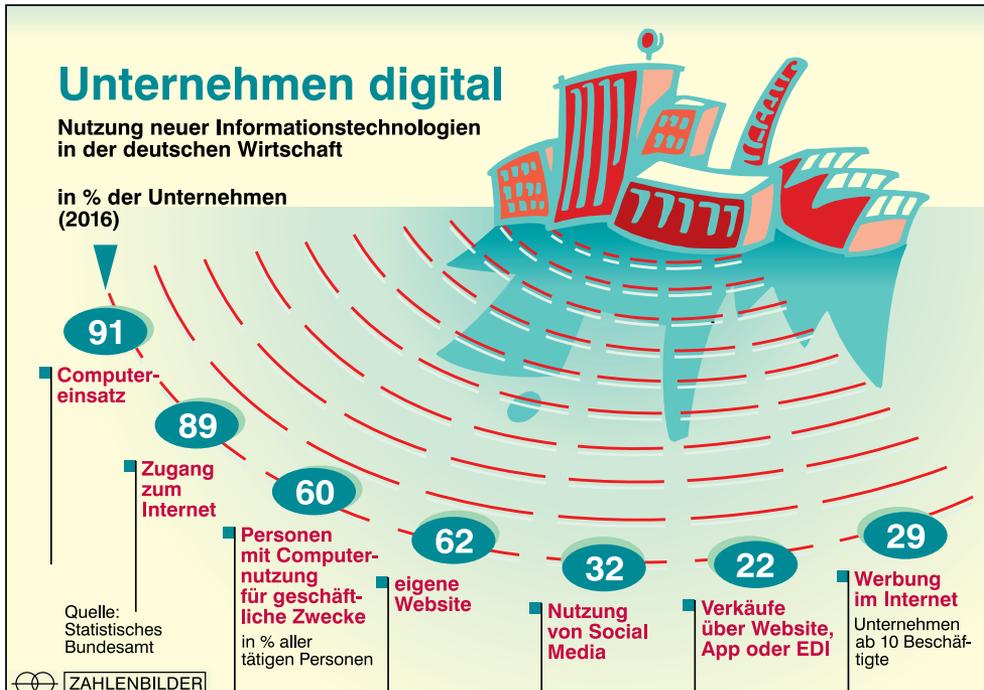
Werbung kostet viel Geld. Dementsprechend müssen die Kosten der Werbeaktionen durch zusätzlich erzielte Erträge zumindest ausgeglichen werden; bei der **Werbeplanung** gilt es, sich am zu erwartenden Jahresumsatz zu orientieren. Oberster **Grundsatz jeder Werbeaktion** ist deshalb, dass sie **wirtschaftlich** und **wirksam** sein muss.

12 Kommunikation und Ökonomie

Kommunikation:
communication



communication
and economy



363 315

© Bergmoser + Höller Verlag AG

Moderne **Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)** sind für Unternehmen im Gastgewerbe unumgängliche Arbeitsmittel geworden. Die Produktivität gastgewerblicher Unternehmen lässt sich durch IKT steigern und die Wettbewerbsfähigkeit ausbauen. Geschäftsprozesse werden durch IKT beschleunigt. Umgekehrt liefert IKT der Hotellerie und Gastronomie Entscheidungsgrundlagen für nahezu alle Bereiche, z. B. das Marketing, die Preisgestaltung, usw.

Zunehmende Bedeutung gewinnt der Einsatz von Software zur Kundenpflege: So lässt bereits fast jedes Unternehmen die in speziellen Datenbanken gesammelten Gästedaten für Werbezwecke oder individuell zugeschnittene Produkt- bzw. Dienstleistungsangebote auswerten.

Auch vor dem Gastgewerbe macht der Wettbewerbsdruck nicht halt, so dass Kostensenkung im Betriebsablauf ein wichtiges Ziel ist. Um dieses zu erreichen, bietet sich der Einsatz moderner Technologien in allen Betriebsbereichen an.

In der Nutzung dieser modernen Technologien liegt auch der Grund für die verstärkte Tendenz zur Zusammenarbeit zwischen einzelnen Hotels, z. B. bei Reservierungsverfahren, Gemeinschaftswerbung und Einkaufsgemeinschaften. Besonders die Mitarbeiter an der Rezeption haben eine Flut von Informationen zu bewältigen, z. B. Zimmerbestellungen anzunehmen bzw. zu bestätigen, Verkaufsgespräche zu führen, Rechnungen zu schreiben, statistische Angaben auszuwerten usw.

Kundenpflege
CRM

Kundenpflege:
customer care



Fachvokabular von A–Z (Deutsch – Englisch)

Abfallaufkommen	waste accumulation, waste generation
Absatz	sale(s)
Abschlussprüfung	final examination
Aktien	shares
Aktiengesellschaft	stock corporation/public limited company (plc)
Aktionär	shareholder, stockholder
Alkoholfreies Restaurant	teetotal restaurant
Allgemeine Geschäftsbedingungen	general terms and conditions
Altersvorsorge	retirement provision
Anfrage	query/enquiry/inquiry
Angebot	offer
Angestellter	employee
Annahmeverzug	delay in acceptance
Aparthotel	apartment hotel
Arbeit	work/job
Arbeiter	worker
Arbeitgeber	employer
Arbeitgeberverband	employers' association
Arbeitnehmer	employee, employed person
Arbeitsgericht	industrial tribunal/labo(u)r court
Arbeitskampf	employment dispute/industrial action
Arbeitsleistung	man power
Arbeitslosengeld	unemployment benefit
Arbeitsplatzsicherheit	job security
Arbeitsrecht	labo(u)r law, industrial law
Arbeitsverhältnis	employment relationship
Arbeitsvertrag	contract of employment
Aufsichtsrat	(supervisory) board of directors
Auftragsgastromie	contract-catering
Aufwendung	expense
Aufwendungen und Erträge	income and expense
Ausbildungsberuf	job that requires training
Außengastronomie	outdoor/open-air gastronomy
Außenwerbung	outdoor advertising
Außer-Haus-Verkauf	take-away-sales/take-away
Aussperrung	lockout
Auszubildender	trainee/apprentice
Autobahnrasthaus	freeway motel
Autobahnraststätte	motorway service area (MSA)
Autohof	truck stop
Automat	automat
Automatengaststätte	automat (restaurant)
Bahnhofsgaststätte	station restaurant
Bank	bank
Bankterminal	terminal
Bargeldlose Zahlung	cashless payment/payment by money transfer
Barkeeper	bartender
Barmixer	bartender/barman
Barzahlung	cash payment
Bauernhof	farm
Bedarf	need/requirement

Bedürfnis	needs/requirement
Befristeter Arbeitsvertrag	fixed-term (employment) contract
Beglaubigung	certification/legalization
Beherbergungsbetrieb	accommodation facility
Beherbergungsvertrag	contract of accommodation
Beiträge	financial contributions
Beleidigung	insult
Berufsausbildungsvertrag	indenture /contract of vocational training
Berufswahl	career choice
Beschaffung	procurement
Besitz	possession
Bestellung	order/reservation/booking
Betrieb	firm/company/business
Betriebliche Gemeinschaftsverpflegung	staff feeding
Betriebsart	type of business
Betriebsauflösung	company liquidation
Betriebsrat	employees' works council
Betriebsübergabe	transfer of an enterprise
Betriebsvereinbarung	works council agreement
Betriebsversammlung	staff meeting/works meeting
Betrug	fraud/deception
Beurkundung	authentication/record of acknowledgement
Bewerbung	application
Bewerbungsgespräch	job interview
Bewerbungsunterlagen	application documents
Bewirtungsbetrieb	hospitality company
Bewirtungsvertrag	catering contract
Bildung	education/training
Bio-Produkte	organic food/product
Boom	boom
Börse	stock market
Brauerei	brewery
Bruttolohn	gross wage
Bürgschaft	guarantee
Büropersonal	office staff
Bundesrepublik Deutschland	Federal Republic of Germany
BWL	business studies
Café	coffee bar/coffeehouse
Cafeteria	cafeteria
Campingtourismus	camping tourism
Checkliste	checklist
Chipkarte	chip/smart card
Computer-Reservierungssysteme (CRS)	Global distribution systems (GDS)
Darlehensvertrag	loan contract/agreement
Dateianhang	attachment
Datenschutz	data protection
Datenschutzbeauftragter	data security engineer/security administrator
Datensicherheit	data security
Datensicherung	data back-up