

Inhaltsverzeichnis

Lernfeldkompass	10
Symbolerläuterungen	10

1 Systemgastronomie	11
1.1 Definition „Systemgastronomie“	12
1.2 Geschichte und Entwicklung	12
1.3 Merkmale der Systemgastronomie	17
1.3.1 Standardisierung	17
1.3.2 Multiplikation	25
1.3.3 Zentrale Unternehmenssteuerung	25
1.4 Berufsbildung	26
1.4.1 Aufbau und Inhalte der Ausbildung	26
1.4.2 Abschluss des Berufsausbildungsvertrags	29
1.4.3 Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung	31
1.4.4 Beruflicher Aufstieg, Fort- und Weiter- bildungsmöglichkeiten	32
1.5 Let's think about ... your training!	34
1.6 Aufgaben	36

2 Organisation des Systems	37
2.1 Marktsegmente und Konzepte	38
2.1.1 Einteilung	38
2.1.2 Quickservice	39
2.1.3 Verkehrsgastronomie	39
2.1.4 Handelsgastronomie	40
2.1.5 Freizeitgastronomie	41
2.1.6 Full-Service-Gastronomie	42
2.1.7 Event-/Messe-/Sport-Catering	43
2.1.8 Mischformen und Grenzformen	43
2.1.9 Konzeptgestaltung	44
2.2 Unternehmensstrukturen	46
2.2.1 Filial- und Franchisesystem	46
2.2.2 Aufbauorganisation	52
2.2.3 Ablauforganisation	54
2.2.4 Büroorganisation	56
2.3 Rechtliche Grundlagen von Unternehmens- strukturen	57
2.3.1 Das Unternehmen im Rechtsverkehr	57
2.3.2 Unternehmensformen und Grundbegriffe des Handelsrechts	59
2.3.3 Der Betriebsstandort	61
2.3.4 Gaststättenerlaubnis	63
2.4 Let's think about ... data security!	66
2.5 Aufgaben	68

3 Organisation des Servicebereichs	69
3.1 Die Serviceorganisation	70
3.2 Der Servicemitarbeiter	70
3.3 Recht im Service	73
3.3.1 Hausrecht, Vertragsfreiheit und deren Grenzen	73
3.3.2 Bekämpfung des Alkoholmissbrauchs	75
3.3.3 Nichtrauchererschutz	76
3.3.4 Automaten und Glücksspiele	76
3.3.5 Jugendschutz	77
3.3.6 Bewirtungsvertrag	79
3.3.7 Haftung gegenüber dem Gast	82
3.3.8 Fundsachen	84
3.4 Restaurantgestaltung	85
3.4.1 Familienfreundliche Gestaltung	85
3.4.2 Barrierefreiheit	85
3.4.3 Lichtdesign	86
3.4.4 Dekoration	86
3.4.5 Musikalische Unterhaltung	87
3.5 Einrichtungsgegenstände	88
3.5.1 Tische und Stühle	88
3.5.2 Servicetische und Serviceschränke	90
3.5.3 Beistelltisch	91
3.6 Geschirr	91
3.7 Gläser	93
3.7.1 Schankgläser	93
3.7.2 Tisch- und Tafelgläser	94
3.7.3 Gläserformen	94
3.8 Besteck	95
3.8.1 Grundbesteck	96
3.8.2 Spezialbestecke	96
3.8.3 Servierhilfsbestecke	97
3.9 Einweggeschirr, Einweggläser und Einwegbesteck	98
3.10 Servicegeräte	100
3.11 Servicelogistik	101
3.12 Tischwäsche und Servietten	101
3.12.1 Tischtuchunterlagen (Molton)	102
3.12.2 Tischtücher	102
3.12.3 Tafeltücher	102
3.12.4 Tischläufer und Tischsets	102
3.12.5 Skirtings	103
3.12.6 Hussen	103
3.12.7 Mitteldecken	103
3.12.8 Servietten	103
3.12.9 Reinigung und Pflege von Tischwäsche	105
3.13 Serviceformen	106
3.14 Servicemanagement am Counter	106
3.15 Servicemanagement beim Home Delivery	107
3.16 Servicemanagement am Getränke- und Speisenbüfett	108
3.16.1 Speisen- und Getränkepräsentation am Büfett	108
3.16.2 Schankanlagen	110
3.16.3 Kaffeemaschinen und Espressomaschinen	111
3.17 Servicemanagement an der Bar	113
3.17.1 Gläser	113
3.17.2 Barutensilien	114

3.17.3	Eisarten	115	6.3	Berufsgenossenschaften	165
3.17.4	Barstock	115	6.4	Gefährdungsbeurteilung und	
3.17.5	Arbeiten an der Bar	116		Unterweisungspflicht	166
3.18	Service-Management am Gästetisch	117	6.4.1	Ermittlung der Gefahrenpunkte	166
3.18.1	Eindecken der Tische	117	6.4.2	Unterweisung der Arbeitnehmer	166
3.18.2	Auflegen der Gedecke	118	6.4.3	Bestellung der Sicherheitsbeauftragten	167
3.18.3	Trage- und Serviertechniken	119	6.5	Unfallschutz	167
3.18.4	Speisen- und Getränkeservice	120	6.5.1	Vermeidung von Unfällen	167
3.19	Service-Management beim		6.5.2	Sicherheits- und Gesundheitsschutz-	
	Veranstaltungsservice/Catering	120		kennzeichnen am Arbeitsplatz	168
3.20	Let's think about ... legal aspects in the		6.5.3	Arbeitskleidung	169
	service area!	122	6.5.4	Schutzausrüstungen	169
3.21	Aufgaben	124	6.5.5	Unfallquellen	169
4	Kommunikation	125	6.6	Brandschutz	171
4.1	Kommunikationsgrundlagen	126	6.6.1	Vermeidung von Bränden	171
4.1.1	Die vier Ohren einer Botschaft	126	6.6.2	Brandbekämpfung	172
4.1.2	Digitale und analoge Kommunikation	127	6.6.3	Brandklassen und Löschmittel	173
4.1.3	Symmetrische und asymmetrische		6.7	Erste Hilfe	173
	Kommunikation	127	6.7.1	Erste-Hilfe-Material und Erste-Hilfe-	
4.1.4	Verbale Kommunikation	128		Einrichtungen	174
4.1.5	Nonverbale Kommunikation	128	6.7.2	Ersthelfer	174
4.2	Kommunikationsstörungen	130	6.7.3	Rettungsmaßnahmen	174
4.3	Verkaufsgespräche	131	6.8	Ergonomie	179
4.3.1	Persönlicher Verkauf im Restaurant	131	6.8.1	Arbeitsbedingungen	179
4.3.2	Kommunikation bei Veranstaltungen/ MICE-Management	133	6.8.2	Arbeitsgeräte	179
4.3.3	Telefonischer Verkauf	134	6.8.3	Ergonomische Arbeitsweise	180
4.3.4	Verkauf mithilfe elektronischer Medien	136	6.9	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im	
4.3.5	Abrechnungs- und Zahlungssysteme	141		System	180
4.3.6	Beschwerdemanagement/Reklamationen	143	6.10	Let's think about ... accidents at work!	182
4.4	Let's think about ... complaints!	146	6.11	Aufgaben	184
4.5	Aufgaben	148	7	Hygiene	185
5	Umweltschutz	149	7.1	Mikroorganismen	186
5.1	Definition Umweltschutz	150	7.1.1	Vorkommen	186
5.2	Nachhaltigkeit	150	7.1.2	Einteilung	186
5.3	Umweltfaktoren	151	7.1.3	Erscheinungsart und Vermehrungsweise	187
5.3.1	Luft	151	7.1.4	Einflussfaktoren auf die Lebensbedingungen ..	187
5.3.2	Boden/Rohstoffe	152	7.1.5	Haltbarmachung und Konservierung	189
5.3.3	Wasser/Abwasser	153	7.1.6	Nützliche Mikroorganismen	191
5.3.4	Energie	154	7.1.7	Lebensmittelverderbende Mikroorganismen	191
5.3.5	Müll/Abfall	155	7.1.8	Pathogene Mikroorganismen	194
5.3.6	Lärm	158	7.2	Viren	195
5.4	Umweltschutz im System	159	7.3	Parasiten	195
5.5	Let's think about ... the environment!	160	7.4	Schädlinge	196
5.6	Aufgaben	162	7.5	Hygiene im Betrieb	196
6	Arbeitssicherheit und		7.5.1	Zielsetzung	196
	Gesundheitsschutz	163	7.5.2	Personalhygiene	197
6.1	Rechte und Pflichten		7.5.3	Betriebsstättenhygiene/Arbeitsplatzhygiene	200
	der Arbeitgeber und Arbeitnehmer	164	7.5.4	Produktthygiene	204
6.2	Arbeitsschutzgesetz und		7.6	Hygieneschulungen	208
	Arbeitsstättenverordnung	164	7.7	HACCP-Konzept	210
			7.7.1	Notwendigkeit	210
			7.7.2	Betriebliche Voraussetzungen	211
			7.7.3	HACCP-Grundsätze	211
			7.8	Hygiene im System	215
			7.9	Let's think about ... hygiene!	216
			7.10	Aufgaben	218

Inhaltsverzeichnis

8	Wirtschaftsdienst	219	10.3.3	Leistungsstörungen und Gewährleistung	270
8.1	Materialkunde	220	10.3.4	Besondere Formen des Kaufvertrags	272
8.1.1	Metalle, natürliche und synthetische Werkstoffe	220	10.3.5	Andere Vertragstypen in der Warenbeschaffung (Hybridverträge)	273
8.1.2	Faserstoffe/Textilien	221	10.4	Lagerwirtschaft	274
8.2	Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel	222	10.4.1	Notwendigkeit einer Lagerhaltung	274
8.2.1	Reinigungsmittel	222	10.4.2	Lagereinrichtung	275
8.2.2	Pflegemittel	222	10.4.3	Lagerräume	275
8.2.3	Desinfektionsmittel	223	10.5	Arbeiten im Lager	277
8.2.4	Auswahl und Lagerung	223	10.5.1	Kontrolle der Lagerräume und Warenpflege	277
8.2.5	Nachhaltiger Umgang	224	10.5.2	Warenannahme	278
8.2.6	Wirkungsweise	225	10.5.3	Warenausgabe	280
8.3	Reinigung und Pflege von Räumen und Materialien	226	10.5.4	Warenbestände und Warenverbrauch	280
8.3.1	Wäschepflege	226	10.5.5	Lagerkennzahlen	283
8.3.2	Boden- und Flächenreinigung	227	10.6	Warenwirtschaftssysteme	288
8.3.3	Geschirreinigung	228	10.7	Warenwirtschaft im System	288
8.4	Organisation von Reinigung und Pflege	230	10.8	Let's think about ... ordering goods/stock!	290
8.5	Let's think about	232	10.9	Aufgaben	292
8.5.1	... cleaning utensils!	232	11	Ernährung	293
8.5.2	... cleaning textiles!	233	11.1	Nahrungsinhaltsstoffe	294
8.6	Aufgaben	234	11.1.1	Einteilung und Funktionen	294
9	Organisation der Küche	235	11.1.2	Kohlenhydrate	295
9.1	Räumlichkeiten	236	11.1.3	Fette	298
9.1.1	Arbeitsbereiche	236	11.1.4	Eiweiße	302
9.1.2	Personalräume	238	11.1.5	Vitamine	304
9.2	Ausstattung	239	11.1.6	Mineralstoffe	306
9.3	Arbeitsabläufe in der Küche	241	11.1.7	Wasser	306
9.3.1	Arbeitsplanung	241	11.1.8	Ballaststoffe	308
9.3.2	Speisen vorbereiten	241	11.1.9	Geruchs- und Geschmacksstoffe	309
9.3.3	Speisen garen	244	11.1.10	Sekundäre Pflanzenstoffe	310
9.3.4	Speisen warm halten und regenerieren	249	11.1.11	Alkohol	310
9.3.5	Speisen anrichten und garnieren	250	11.1.12	Koffein, Tein, Theobromin	311
9.4	Küchenorganisation im System	251	11.1.13	Zusatzstoffe	311
9.5	Let's think about ... kitchen interior!	252	11.1.14	Schadstoffe	312
9.6	Aufgaben	254	11.2	Grundlagen der Ernährung	313
10	Warenwirtschaft	255	11.2.1	Verdauung und Stoffwechsel	313
10.1	Grundlagen	256	11.2.2	Ernährungsgrundsätze	315
10.2	Beschaffungsplanung	256	11.3	Ernährungsformen	317
10.2.1	Beschaffungsstruktur	256	11.3.1	Aspekte der menschlichen Ernährung	317
10.2.2	Beschaffungsart	257	11.3.2	Vollwertige Ernährung	317
10.2.3	Bestellverfahren	258	11.3.3	Vollwerternährung	318
10.2.4	Lieferantenauswahl	259	11.3.4	Grundsätze für einen nachhaltigen Ernährungsstil	318
10.2.5	Bedarfsermittlung	264	11.3.5	Vegetarische und vegane Ernährung	319
10.2.6	Optimale Bestellmenge	265	11.4	Ernährungsstörungen	319
10.2.7	ABC-Analyse	266	11.4.1	Lebensmittelallergien	319
10.3	Warenbeschaffung/Warenbestellung	267	11.4.2	Lebensmittelintoleranzen und Lebensmittelunverträglichkeiten	320
10.3.1	Vertragsschluss und Kaufverträge	267	11.5	Diabetes mellitus	320
10.3.2	Rechte und Pflichten des Gastronomen und Lieferanten	270	11.6	Let's think about	322
			11.6.1	... alternative nutrition!	322
			11.6.2	... special diets!	323
			11.7	Aufgaben	324

12	Lebensmittel und deren Verarbeitung	325	12.17	Convenience-Produkte	363
12.1	Lebensmittelrechtliche Grundlagen	326	12.17.1	Definition und Einteilung	363
12.2	Schlachtfleisch	329	12.17.2	Produktbereiche und Produktentwicklungen	364
12.2.1	Begriffsbestimmung	329	12.18	Komponenten eines Menüs	366
12.2.2	Inhaltsstoffe und Eignung	330	12.18.1	Kalte Vorspeisen	366
12.2.3	Einkauf	330	12.18.2	Brühen, Suppen und Eintöpfe	370
12.2.4	Lagerung, Verarbeitung und Zubereitung	331	12.18.3	Warme Vorspeisen und Zwischengerichte	371
12.3	Haus- und Wildgeflügel	331	12.18.4	Hauptgänge	375
12.3.1	Einteilung	331	12.18.5	Desserts	383
12.3.2	Inhaltsstoffe und Eignung	332	12.18.6	Snacks	385
12.3.3	Einkauf	333	12.19	Let's think about ... identifying different foods!	386
12.3.4	Lagerung	333	12.20	Aufgaben	388
12.3.5	Verarbeitung und Zubereitung	334	13	Getränke und Getränkeherstellung	389
12.4	Wild	335	13.1	Sortimentsgestaltung	390
12.4.1	Begriffsbestimmung	335	13.2	Alkoholfreie Getränke	390
12.4.2	Qualität und Nährwert	335	13.2.1	Kaffee	390
12.4.3	Einkauf und Lagerung	336	13.2.2	Tee	396
12.4.4	Verarbeitung und Zubereitung	337	13.2.3	Kakao	400
12.5	Fische und Meeresfrüchte	337	13.2.4	Wässer	402
12.5.1	Einteilung der Fische	337	13.2.5	Frucht- und Gemüsesäfte	404
12.5.2	Nährwert und Eignung	339	13.2.6	Fruchtnektare und Gemüsenektare	405
12.5.3	Einkauf und Lagerung	339	13.2.7	Fruchtsaftgetränke, Limonaden und andere Erfrischungsgetränke	405
12.5.4	Verarbeitung und Zubereitung	340	13.2.8	Sirupe	407
12.5.5	Fischkonservierung/Fischerzeugnisse	341	13.2.9	Alkoholfreie Mischgetränke	408
12.5.6	Meeresfrüchte	342	13.3	Alkoholhaltige Getränke	408
12.6	Eier	343	13.3.1	Bier	408
12.6.1	Begriffsbestimmung und Aufbau	343	13.3.2	Wein	415
12.6.2	Nährwert und Eignung	343	13.3.3	Likörwein	429
12.6.3	Einkauf	344	13.3.4	Wein-Aperitif	431
12.6.4	Lagerung	345	13.3.5	Schaumwein	431
12.6.5	Verarbeitung und Zubereitung	346	13.3.6	Spirituosen	434
12.7	Milch	347	13.3.7	Alkoholhaltige Heißgetränke	441
12.7.1	Begriffsbestimmung	347	13.3.8	Mischgetränke	441
12.7.2	Nährwert und Eignung	347	13.3.9	Bargetränke/Mixgetränke	442
12.7.3	Einkauf und Lagerung	349	13.4	Let's think about ... drinks!	446
12.7.4	Verarbeitung	350	13.5	Aufgaben	448
12.8	Käse	350	14	Angebotskarten	449
12.9	Obst	351	14.1	Angebotszusammenstellung	450
12.9.1	Einteilung	351	14.1.1	Individuelle Angebote	450
12.9.2	Nährwert/Inhaltsstoffe	352	14.1.2	Speisenkonzept	450
12.9.3	Einkauf und Lagerung	353	14.1.3	Getränkekonzentrat	450
12.9.4	Verwendung	353	14.1.4	Regeln für die Zusammenstellung von Menüs	451
12.10	Gemüse	353	14.2	Angebotskarten	454
12.10.1	Einteilung	353	14.2.1	Anforderungen an Angebotskarten	454
12.10.2	Nährwert/Inhaltsstoffe	356	14.2.2	Arten von Angebotskarten	455
12.10.3	Einkauf, Lagerung und Verarbeitung	356	14.2.3	Speisekarten	457
12.11	Keimlinge und Hülsenfrüchte	356	14.2.4	Getränkekarten	458
12.12	Pilze	357	14.2.5	Menükarten	459
12.13	Küchenkräuter, Gewürze und Würzmittel	357	14.3	Rechtliche Bestimmungen für Angebotskarten	460
12.14	Kartoffeln	359	14.3.1	Preisauszeichnung	460
12.14.1	Einteilung	359	14.3.2	Lebensmittelkennzeichnung	461
12.14.2	Nährwert/Inhaltsstoffe	359	14.4	Let's think about ... the menu!	464
12.14.3	Einkauf, Lagerung und Zubereitung	360	14.5	Aufgaben	466
12.15	Getreide	360			
12.15.1	Getreidesorten	360			
12.15.2	Aufbau und Nährwert des Getreidekorns	361			
12.15.3	Getreideprodukte	361			
12.16	Reis	362			

15	Marketing	467	16	Personalwirtschaft	541
15.1	Grundlagen	468	16.1	Bedeutung	542
15.2	Der gastronomische Betrieb als Marke	469	16.2	Personalbedarfsplanung	542
15.2.1	Marke und Marketing – Definitionen und Ziele	469	16.2.1	Grundlagen	542
15.2.2	Die Bestandteile einer gastronomischen Marke	472	16.2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	543
15.2.3	Aufgabenteilung Systemzentrale und Betrieb ..	473	16.2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung	545
15.3	Marktforschung	474	16.3	Personalbeschaffung	548
15.3.1	Marktanalyse der Gäste und Gästewünsche	475	16.3.1	Grundlagen	548
15.3.2	Marktanalyse der gastronomischen Wettbewerber	479	16.3.2	Interne Personalbeschaffung	548
15.3.3	Marktanalyse der möglichen Standorte	480	16.3.3	Externe Personalbeschaffung	549
15.3.4	Prognosen	482	16.3.4	Personalauswahl	551
15.4	Marketingplanung	482	16.4	Personaleinstellung	554
15.4.1	Unternehmenszweck, Vision, Mission und Unternehmenskultur	482	16.4.1	Grundlagen	554
15.4.2	Corporate Identity, Markenidentität und Markenimage	484	16.4.2	Arbeitsverträge und Ausbildungsverträge	555
15.4.3	Positionierung eines Unternehmens	485	16.4.3	Verwaltungsaufgaben bei der Einstellung	558
15.4.4	Marketingziele und Marketingstrategien	486	16.4.4	Einführung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter	559
15.4.5	Zielgruppe	488	16.5	Personalverwaltung	560
15.4.6	Marketingvorgaben der Systemzentrale bei Betrieben in Eigenregie und Franchise- betrieben	489	16.5.1	Grundlagen	560
15.4.7	Betriebsbezogene Einflussfaktoren auf die Marketingstrategien	491	16.5.2	Allgemeine Personalarbeit	560
15.5	Marketinginstrumente (Marketingmix)	491	16.5.3	Organisation der Personaldaten	561
15.5.1	Produktpolitik und Sortimentspolitik	492	16.5.4	Beschäftigtendatenschutz	562
15.5.2	Preisgestaltung	501	16.5.5	Personalstatistik	563
15.5.3	Distribution	504	16.6	Tarifvertrag und Betriebsrat	564
15.5.4	Kommunikation	506	16.6.1	Abschluss und Wirkung von Tarifverträgen	564
15.5.5	Klassische Werbung, Werbemittel, Werbeträger	508	16.6.2	Tarifautonomie und Arbeitskampf	566
15.5.6	Speise- und Getränkekarte	510	16.6.3	Betriebsrat	567
15.5.7	Verkaufsförderung, Verkaufssteuerung, Sales Promotion	512	16.7	Personaleinsatzplanung	568
15.5.8	Direktmarketing	513	16.7.1	Rechtliche Grundlagen für die Dienstplan- erstellung	569
15.5.9	Online-Marketing, Social Media und Bewertungsplattformen	515	16.7.2	Arbeitszeitgesetz	570
15.5.10	Öffentlichkeitsarbeit	522	16.7.3	Jugendarbeitsschutz	570
15.5.11	Trends im Marketing	523	16.7.4	Freistellung von Auszubildenden	571
15.5.12	Aktionsplanung	526	16.7.5	Mutterschutz und Elternzeit	572
15.5.13	Etat für Marketingmaßnahmen	526	16.7.6	Schwerbehinderte	573
15.6	Marketing-Controlling und Beschwerde- management	527	16.7.7	Pflegende Angehörige	573
15.6.1	Marketing-Controlling	527	16.8	Personalentwicklung und Training	574
15.6.2	Beschwerdemanagement	529	16.8.1	Aufgaben und Ziele	574
15.7	Recht im Marketing	530	16.8.2	Personalentwicklungskonzepte	576
15.7.1	Markenrecht	530	16.8.3	Methoden	577
15.7.2	Unlauterer Wettbewerb	531	16.8.4	Organisation und Hilfsmittel	579
15.7.3	Internetrecht	535	16.9	Personalführung	580
15.8	Marketing im System	537	16.9.1	Grundlagen	580
15.9	Let's think about ... market research!	538	16.9.2	Führungsfunktionen	581
15.10	Aufgaben	540	16.9.3	Führungstechniken	582
			16.9.4	Führungsstile	583
			16.10	Personalentlohnung	584
			16.10.1	Grundlagen	584
			16.10.2	Lohnabrechnung	584
			16.10.3	Zulagen und Zuschläge	586
			16.10.4	Sachbezüge/geldwerte Vorteile und vermögenswirksame Leistungen	586
			16.10.5	Lohnsteuer, Kirchensteuer und Solidaritätszuschlag	586
			16.10.6	Gesetzliche Sozialversicherungen	587
			16.10.7	Minijob	589
			16.10.8	Lohn ohne Arbeit	591
			16.11	Personalbeurteilung	593
			16.12	Ende des Arbeitsverhältnisses	595
			16.12.1	Beendigungswege	595

