

Yvonne Bley, Elfi Müller, Kirsten Schwetje, Bettina Siesté, Susanne Walter

Der Gast & ich

Handbuch Hotel- und Gastgewerbe

1. Auflage 2015

Bestellnummer 235570

westermann

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

Redaktion: Sabine Antoni
Druck: westermann druck GmbH, Braunschweig

service@westermann-berufsbildung.de
www.westermann-berufsbildung.de

Bildungshaus Schulbuchverlage Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH,
Postfach 33 20, 38023 Braunschweig

ISBN 978-3-14-**235570-2**

© Copyright 2015: Bildungshaus Schulbuchverlage Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH, Braunschweig

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

Hinweis zu § 52a 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.

1	Mitarbeiter und Betrieb	009 ... 032
2	Nachhaltiges Handeln – Umwelt schützen	033 ... 038
3	Hygiene und Arbeitssicherheit	039 ... 048
4	Magazin und Warenwirtschaft	049 ... 056
5	Ernährung	057 ... 066
6	Küche	067 ... 136
7	Service	137 ... 186
8	Etage	187 ... 194
9	Empfang	195 ... 202
10	Marketing und Verkauf	203 ... 222
11	Buchführung und Kostenkontrolle	223 ... 234

Anhang:

Rechtsvorschriften	235 ... 236
Fachwortverzeichnis	237 ... 239
Sachwortverzeichnis	240 ... 255
Bildquellenverzeichnis	256

Das vorliegende **Handbuch Hotel- und Gastgewerbe** bietet den Auszubildenden in allen Berufen des Hotel- und Gastgewerbes ein umfangreiches Nachschlagewerk. Darüber hinaus ist es der ideale Begleiter für die Fachkraft in der beruflichen Praxis.

Der schnelle und einfache Zugriff auf gut strukturiertes Wissen ist unerlässlich für Entscheidungen, die junge Erwachsene während der Ausbildung, in der Prüfung und im Beruf täglich treffen müssen. Das Handbuch ermöglicht es dem Auszubildenden außerdem, die Inhalte kurz und präzise zu wiederholen. Damit bietet das **Handbuch Hotel- und Gastgewerbe** eine wertvolle Unterstützung bei der Erarbeitung, Wiederholung oder Auffrischung fachlich relevanter Themen.

Die kompakt aufbereiteten Inhalte des Handbuches orientieren sich an den Inhalten der Lernfelder für die Ausbildung im Hotel- und Gastgewerbe. Das Buch korrespondiert mit den Fachbüchern und Arbeitsheften aus der neuen Westermann Werkreihe „Der Gast & ich“. Die sorgsam getroffene Auswahl der Beispiele innerhalb der Tabellen orientiert sich eng an der Berufspraxis der Auszubildenden. Im Anhang des Buches findet der Leser einen Überblick über die wesentlichen Rechtsvorschriften in der Gastronomie und ein Fachwortverzeichnis.

Das moderne Layout trägt zur guten Lesbarkeit bei und die Fotos und Zeichnungen unterstützen und vertiefen die Inhalte.

Im Interesse der besseren Lesbarkeit wurde in diesem Buch meistens die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter angesprochen.

Das vorliegende Buch eignet sich über die Erstausbildung hinaus auch für den Einsatz an Hotelfachschulen, Meister- schulen, Fachschulen, Fachhochschulen und Hochschulen.

Die Autorinnen und der Verlag sind für Hinweise und Verbesserungsvorschläge jederzeit aufgeschlossen und dankbar.

Braunschweig, Oktober 2014

1 Mitarbeiter und Betrieb 9

Ausbildung in dienstleistungsorientierten Berufen 9
 Gästetypen 10
 Gästegruppen 10
 Anforderungen an die Mitarbeiter 11
 Kommunikation im Betrieb 11
 Fragetechnik 12
 Gastorientiertes Verkaufsgespräch führen 13
 Reklamationsmanagement 14
 Reklamationsursachen 14
 Reklamationsbehandlung 14
 Reklamationsinstrumente 14
 Betriebsarten unterscheiden 15
 Betriebsorganisation – Abteilungen benennen 16
 Mitarbeiter der Bewirtungsabteilung 17
 Servicebrigade 18
 Küchenbrigade 19
 Mitarbeiter der Beherbergungsabteilung 20
 Pflichten von Auszubildenden und Ausbildern
 nach dem Berufsbildungsgesetz (BBlG) 23
 Organisation in der Systemgastronomie 24
 Segmente der Systemgastronomie 24
 Standardisierung 25
 Einweggeschirr 25
 Expansionsformen in der Systemgastronomie 25
 Unternehmensführung im System 26
 Leistungen und Pflichten im Franchisesystem 26
 Aufbauorganisation 26
 Ablauforganisation 27
 Personalbedarfsplanung 28
 Personalbedarfsplanung – Berechnung 28
 Personalbedarfsplanung nach Quantität 28
 Personalbedarfsplanung nach Qualität 28
 Outsourcing 29
 Dienstplan 29
 Einstellen und Verwalten von Personal 29
 Inhalt des schriftlichen Arbeitsvertrags 30
 Inhalt der Personalakte 30
 Kündigung 30
 Personalführung 30
 Führungsstil 31
 Personalentwicklung 31
 EDV/Elektronische Datenverarbeitung 32
 PC-Kassensystem 32
 TQM/Total Quality Management 32

2 Nachhaltiges Handeln - Umwelt schützen 33

Nachhaltigkeit im Überblick 33
 Nachhaltigkeit im Hotel- und Gastgewerbe 33
 Ressourcen schonen – Eine Auswahl von
 Einsparmöglichkeiten 34
 Energie- und Umweltlabel 35
 Nachhaltige Veranstaltungen (Go green) 37
 Nachhaltiger Umgang mit Pflege- und Reinigungsmitteln 38
 Umgang mit Müll/Abfall – Mülltrennung 38
 Fettabscheider 38

3 Hygiene und Arbeitssicherheit 39

Hygiene 39
 Personalhygiene 39
 Betriebshygiene 40
 Produkthygiene 41

Hygiene – Belehrung und Schulung 41
 HACCP – Begriffsdefinition 42
 HACCP – 7 Grundsätze 42
 Mikroorganismen/Mikroben 43
 Schädlinge 44
 Arbeitssicherheit 45
 Ergonomie 45
 Prüfzeichen für elektrische Geräte 45
 Feuer/Brand 46
 Feuerlöscher/Brandklassen 46
 Brandschutz 47
 Fluchtwege und Notausgänge 47
 Verhalten bei Brand 47
 Sicherheitszeichen 48

4 Magazin und Warenwirtschaft 49

Lagerhaltung 49
 Lageranforderung 49
 Lagerräume 49
 Beschaffungsplanung 50
 Beschaffungsart 50
 Lieferantenauswahl 50
 Bestellverfahren 51
 Angebotsvergleich 51
 Lagerstrategie 51
 Fachgerechte Lagerung 52
 Lagerbestand prüfen 52
 Lagerkennzahlen 53
 Warenwirtschaftssystem 54
 Kaufvertrag 55
 Leistungsstörung beim Kaufvertrag 55
 Zahlungsverzug 55
 Annahmeverzug 56
 Mangelhafte Lieferung 56
 Lieferverzug 56

5 Ernährung 57

Ausgewogene Ernährung 57
 Energiegehalt von Nährstoffen 57
 Energiebedarf 57
 BMI – Body Mass Index 58
 Lebensmittelbestandteile 58
 Kohlenhydrate 58
 Küchentechnische Eigenschaften von
 Kohlenhydraten 59
 Fette 59
 Härtung und Raffination von Fetten 60
 Emulsionsfähigkeit von Fett 60
 Rauchpunkt und Schmelzbereich von Fett 60
 Proteine/Eiweiße 61
 Küchentechnische Eigenschaften von Proteinen 61
 Enzyme 61
 Fett- und wasserlösliche Vitamine 61
 Vitamine 62
 Vitamine erhalten – Bei Obst und Gemüse 62
 Mineralstoffe und Spurenelemente 63
 Ballaststoffe 63
 Sekundäre/bioaktive Pflanzenstoffe 63
 Wasser 64
 Küchentechnische Eigenschaften von Wasser 64
 Lebensmittelzusatzstoffe 64
 Verdauung 65

Verdauungsvorgänge.....	65	Tierische Fette	98
Alternative Ernährungsformen	66	Pflanzliche Fette.....	98
Diäten	66	Margarine.....	98
6 Küche 67		Getreide	99
Convenience Food – Vorgefertigte Lebensmittel	67	Getreideerzeugnisse	99
Merkmale von Convenience Food und Eigenfertigung	67	Mehltype	100
Degustation einer Speisengruppe	68	Brotsorten.....	100
Speisenproduktionssysteme	68	Teigwaren.....	100
Maße und Gewichte	68	Italienische Teigwaren.....	100
Werkstoffe für Kochgeschirr und Zubehör.....	69	Reiseinteilung nach Sorten	101
Gastro-Norm (GN) Behälter	69	Reiseinteilung nach Behandlung	101
Kochgeschirr und Zubehör	70	Klöße und Knödel.....	101
Messer und Kochutensilien	70	Fische – Eine Einteilung	102
Unfallverhütung beim Messergebrauch	71	Frischemerkmale von Frischfisch	102
Maschinen und Geräte	71	Lagerung	102
Vorbereitungsarbeiten	72	Vorbereitungstechniken	102
Schneidetechnik und Schnittarten	74	Fische	103
Arbeitsverfahren	75	Fischklassiker	104
Verderbniserreger in Lebensmitteln.....	76	Kaviar	104
Ursachen und Vermeidung von Verderb.....	76	Fischerzeugnisse	105
Haltbarmachungsverfahren.....	76	Krustentiere und Krebstiere	105
Ei	77	Schalentiere und Weichtiere	106
Aufbau und Inhaltsstoffe des Eies	77	Aufteilung Rind.....	107
Eierkennzeichnung	77	Besondere Verwendungsmöglichkeiten Rind	107
Gewichts- und Güteklassen des Eies	77	Aufteilung Kalb.....	108
Industriell behandelte Eier	77	Besondere Verwendungsmöglichkeiten Kalb	108
Frischemerkmale des Eies	78	Aufteilung Schwein	109
Auszug aus der Hühnereiverordnung	78	Besondere Verwendungsmöglichkeiten Schwein	109
Küchentechnische Verwendung von Ei	78	Aufteilung Lamm	110
Eierspeisen	79	Besondere Verwendungsmöglichkeiten Lamm	110
Milch	80	Schlachtierrassen	110
Milchkennzeichnung	80	Innereien.....	111
Milchsorten nach Fettgehalt	80	Grundzüge Fleischzubereitung	111
Milchsorten nach Haltbarkeit	80	Garpunkte Schlachtfleisch	111
Milchprodukte	81	Schlachtfleischklassiker	112
Fettgehalt von Käse	81	Fleischwaren	113
Käsesorten.....	82	Wurstwaren	113
Obst	83	Aufteilung Wild.....	114
Kernobst	83	Wildklassiker	114
Steinobst	83	Wildfleisch und Schlachtfleisch – Ein Vergleich	114
Beerenobst	84	Hausgeflügel und Wildgeflügel	115
Exotische Früchte	85	Geflügelklassiker	116
Schalenfrüchte	86	Umgang mit Geflügel	116
Trockenfrüchte und Kandierte Früchte.....	86	Hase und Kaninchen	116
Gemüseinteilung	87	Grundbrühen	117
Qualitätsklassen von Gemüse und Obst.....	87	Suppen	117
Gemüseauswahl	88	Sonstige Suppen	118
Saisonkalender – Gemüse.....	90	Würzmittel – Grundbrühen	119
Kartoffeln.....	91	Grundzüge Fleisch-/Knochenbrühe und Kraftbrühe.....	119
Kartoffeleinteilung	91	Gebundene helle Suppen – Ein Vergleich.....	120
Kartoffelsorten	91	Suppeneinlagen	120
Kartoffelzubereitungsarten	92	Bindemittel für Suppen und Saucen.....	120
Pilze	94	Grundsaucen.....	121
Wild- und Zuchtpilze.....	94	Weißer Grundsaucen – Herstellung	121
Kräuter.....	94	Weißer Grundsaucen – Ableitungen	122
Würzsaucen	95	Brauner Grundsaucen – Herstellung	123
Essig	95	Brauner Grundsaucen – Ableitungen	123
Gewürze	96	Eigenständige Saucen	123
Gewürzmischungen.....	96	Buttermischungen	124
Speisesalz.....	97	Farcen und Füllmassen	125
Zuckersorten und Süßungsmittel	97	Kennzeichen Panade – Panierung	125
Geliermittel.....	97	Kalte Vorspeisen und Zwischengerichte	125
Speisefette.....	98	Pastete – Terrine – Galantine – Ballotine – Ein Vergleich	126
		Cocktail – Salat – Ein Vergleich	127
		Geliermittel – Aspic – Sülze – Terrine	127

Warme Vorspeisen und Zwischengerichte	127	Typenweine	158
Teige und Massen	128	Weinhaltige und weinähnliche Getränke	158
Zutaten und ihre backtechnische Wirkung	128	Französische Weinanbaugebiete	159
Teige	129	Französische Weinbezeichnungen und	
Massen	129	Geschmacksstufen	159
Crème – Herstellung und Verwendung	129	Französische Fachbegriffe	159
Crème – Einteilung	130	Französische Gütebezeichnungen	160
Süßspeisen	130	Italienische Weine	160
Dessertsaucen	130	Italienische Weinbezeichnungen und	
Fruchtspeisen und Gelee	131	Geschmacksstufen	160
Speiseeis	131	Italienische Gütebezeichnungen	160
Dessertklassiker	131	Spanische Weine	161
Menüplanung	132	Spanische Weinbezeichnungen und	
Menüzusammenstellung	132	Geschmacksstufen	161
Kartenerstellung	132	Spanische Gütebezeichnungen	161
Sprachliche Hinweise zur Erstellung eines Menüs	133	Österreichische Weine	161
Büfettarten	134	Weitere Weinanbauländer	162
Büfettgestaltung	134	Portwein	162
Anrichten Kalter Platten	135	Süß-, Süß-, Dessertwein	163
Deutsche Regionalgerichte	135	Sherry	163
Internationale Gerichte	136	Schaumweineinteilung	163
		Schaumweinetikett	164
		Geschmacksangaben von Schaumwein	164
		Herstellungsverfahren von Schaumwein	164
		Champagner	165
		Bekannte Schaumweine	165
		Flaschengrößen	165
		Lagerung von Schaumwein	165
		Spirituosen	166
		Destillationsprinzip	166
		Einteilung der Spirituosen nach Rohstoffverwendung	166
		Alcopops	166
		Spirituosen von A-W	167
		Liköre	168
		Liköre von A-W	168
		Cocktaileinteilung nach Ingredienzien	169
		Cocktaileinteilung nach Ingredienziemenge	169
		Zubereitungsarten von Cocktails	169
		Standardcocktails mit Alkohol	170
		Alkoholfreie Cocktails	170
		Eissorten	170
		Barmaße	170
		Barutensilien	171
		Ausschanktemperaturen	171
		Tee	172
		Teeaufbereitung	172
		Gängige Teesorten	172
		Teebenennung nach Erntezeit	173
		Teebezeichnung nach Blattgrad	173
		Teeähnliche Erzeugnisse	173
		Aromatisierte Tees	173
		Kaffee	174
		Kaffeeaufbereitung	174
		Kaffeeröstung	174
		Kaffeebehandlung	174
		Europäische Kaffeespezialitäten	175
		Kaffeespezialitäten mit Alkohol	175
		Kakao	175
		Kakaolagerung	175
		Kakaopulver	175
		Kakaopulver und -getränke	176
		Kakaospezialitäten	176
		Milchgetränke	176
		Smoothies	176
		Frühstücksarten	177
		Frühstücksbüfett	177

7 Service 137

Glasherstellung	137
Glasarten	137
Glaseinteilung	137
Glasformen	138
Glaseigenschaften und Glaseinkauf	139
Glasureinigung und Glaslagerung	139
Gläser tragen	139
Porzellanherstellung	140
Glasuren und Eigenschaften von Porzellan	140
Einkauf und Reinigung von Porzellan	140
Geschirr aus Porzellan	141
Besteckarten und Material	142
Einkauf und Reinigung von Besteck	143
Verwendung von Besteck	143
Spezial- und Hilfsbesteck	144
Textilien	145
Textile Flächen	146
Textilien in der Gastronomie	147
Einkauf und Pflege von Tischwäsche	147
Ausrüstung von Textilien	148
Anwenden der Ausrüstung	148
Pflegesymbole für Textilien	149
Fleckenentfernung	150
Wäschepflege	150
Wässer	151
Frucht- und Gemüsesäfte	151
Alkoholfreie Erfrischungsgetränke	152
Gärung	153
Gärvoraussetzungen	153
Bierrohstoffe	153
Bierherstellung	153
Biereinteilung	154
Bier	154
Wein	155
Weinarten	155
Weinsonderformen	155
Rebsorten	155
Deutsche Weinbaugebiete	156
Qualitätsstufen/Güteklassen	157
Weinherstellung	157
Prädikate der Qualitätsweine	158

Internationales Frühstück	177	Zielgruppen und ihre Bedürfnisse	210
Tragen von Tellern	178	Werbung.....	211
Ausheben von Tellern	178	Werbemittel gestalten.....	211
Ausheben von Suppengedecken	179	Werbemaßnahme/-aktion durchführen.....	212
Vorlege technik	179	Verkaufsförderung durch Aktionen	212
Serviermethoden	180	Veranstaltungsbeispiele – Ein ABC.....	213
Servierarten	180	Planung von Aktionen	214
Tafel- und Tischgeräte im Restaurant	181	Öffentlichkeitsarbeit – Public Relations (PR)	215
Serviermöbel im Restaurant.....	181	PR-Maßnahmen.....	215
Gedeckarten	182	„Tag der offenen Tür“ – Ein Leitfaden.....	215
Spezialgedecke	182	Produktpolitik	216
Eindecken eines Gasttisches.....	184	Leistungspolitik – Product.....	217
Servierregeln.....	185	Produkt- und Leistungspolitik in der Gastronomie	217
Servietten falten	186	Distributionspolitik – Place	218
8 Etage 187		Verkaufswege.....	218
Matratzen.....	187	Klassifizierungssysteme in Deutschland.....	219
Bettmaße in Deutschland.....	188	Deutsche Hotelklassifizierung.....	220
Bettware – Bettdecke.....	188	Preispolitik	221
Bettware – Kissen	188	Kalkulationsschema	221
Bettwäsche – Standardgröße und Material	188	Preisgestaltung	221
Badtextilien	188	Preisdifferenzierung	221
Reinigen und Pflegen von Materialien und Untergründen.....	189	Weitere Marketing-Instrumente.....	222
Abreisezimmer – Reinigung	190	Marketing in der Systemgastronomie.....	222
Bleibe-Zimmer – Reinigung	191	Umsetzung der Marketingvorgaben	222
Aufdeckdienst/Turndownservice	191	11 Buchführung und Kostenkontrolle 223	
Lappenkonzept.....	191	Grundlagen der Buchführung	223
Liegengebliebene Sache – Fundsache	191	Inventur.....	224
Zimmerkontrolle.....	192	Inventur – Durchführung	224
Zimmercheckliste.....	192	Inventar	225
Zimmerarten	194	Inventar – Gliederung.....	225
9 Empfang 195		Inventur und Inventar – Ablauf	225
Reservierung.....	195	Bilanz	226
Telefonische Reservierung	195	Bestandskonten und Erfolgskonten.....	227
Stornierung/Änderung.....	197	Mehrwertsteuer/Umsatzsteuer	228
Anreise/Check-in	198	Zahlungsverkehr.....	229
Abreise/Check-out	199	Reisescheck / Travellerscheck	230
Gruppenanreise	200	Währungsrechnen	230
Walk-in	200	Rechnung – Bestandteile	230
Überbuchung	200	Zechprellerei	230
Geschäftsbrief	201	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	231
Briefarten.....	202	Kennzahlen berechnen.....	231
Formulierungen in Geschäftsbriefen	202	Controlling	233
10 Marketing und Verkauf 203		Break-even-Point.....	233
Unternehmen als Marke.....	203	Arbeitsentgelt berechnen.....	234
Einführung von Marken	203	Anhang	
Leistungsspektrum	203	Rechtsvorschriften	235
Corporate Identity (CI)	204	Fachwortverzeichnis	237
Marketing im Überblick	205	Sachwortverzeichnis	240
Was ist Marketing?.....	205	BQV	256
Marketing – Begriffe A–O.....	206		
Marketing – Begriffe P–Z	207		
Erstellung eines Marketingplans	208		
Marketing-Ziel	208		
Markt	209		
Trends im Gastgewerbe.....	209		
Strategien der Marktsegmentierung	209		
Bedürfnispyramide nach Maslow	210		

Gästetypen

Gast-Charakter	Fachgerechtes Verhalten des Personals	
Angeberisch, überheblich	<ul style="list-style-type: none"> • Lautes und abwertendes Auftreten • Wirkt oft beleidigend 	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht im gleichen Ton antworten • Nicht widersprechen • Anerkennung vermitteln, um Geltungsbedürfnis zu befriedigen
Grob, unhöflich	<ul style="list-style-type: none"> • Empfindlich • Reizbar • Unfreundlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruhig und sicher entgegentreten • Nicht ärgern, plumpe Bemerkungen überhören • Klar, aber nicht unhöflich reagieren
Kleinlich, übertrieben genau	<ul style="list-style-type: none"> • Möchte über alles informiert sein, Gast fragt gerne nach. • Ohne jede Großzügigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Genaue Auskünfte geben, z. B. Abrechnung erklären • Gast sehr ernst nehmen, sich nicht belustigen • Geduld haben bei der Entscheidungsfindung
Misstrauisch, kritisch	<ul style="list-style-type: none"> • Hat Angst, hintergangen zu werden • Ironisches Lächeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Berechtigte Kritik offen und dankbar annehmen • Vertrauensbasis schaffen • Mit Fachwissen überzeugen, Vorsicht bei Empfehlungen
Nervös, ungeduldig	<ul style="list-style-type: none"> • Hast und Eile • Nichtbeachtung erregt ihn noch mehr 	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot kurz, aber nicht zu hastig erläutern • Nicht nervös werden, sondern Ruhe und Freundlichkeit ausstrahlen
Redselig	<ul style="list-style-type: none"> • Gast redet fast unentwegt. • Lebensfroh und zeitlos 	<ul style="list-style-type: none"> • Geduld haben und gezielte Zwischenfragen stellen • Mit ‚Bitte um Verständnis‘ unterbrechen, falls erforderlich
Schwerfällig	<ul style="list-style-type: none"> • Entscheidungen brauchen Zeit. • Schüchtern bis ängstlich 	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Argumente zur leichteren Entscheidung bringen • Geduld – nicht drängen, Zeit zum Überlegen lassen • Nicht seufzen und/oder auf die Uhr schauen

Gästegruppen

Nach Lebenslage, z. B.					
Einzelgäste (Singles)	Frauen	Feinschmecker (Gourmets)	Hundehalter	Passanten	Stammgäste
<ul style="list-style-type: none"> • Platzierung beachten, nicht mittig, nicht in der Ecke • Zeitungsservice 	<ul style="list-style-type: none"> • Gleichberechtigung, z. B. kann sie die Rechnung begleichen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tischkultur • Tischsitten • Aktuelle fachgerechte Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wasser/ Futter bereithalten • Geschickte Platzierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Spezialitäten des Hauses anbieten 	<ul style="list-style-type: none"> • (Titel) und Namen merken • Bedürfnisse sind bekannt
Ausländische Gästekreise, z. B.					
Amerikanisch	Arabisch	Chinesisch	Indisch	Japanisch	Russisch
<ul style="list-style-type: none"> • Geräumige und klimatisierte Zimmer • Hohe Betten 	<ul style="list-style-type: none"> • Nähe zu Besuchspunkten, Einkaufszentren • Gebetsraum 	<ul style="list-style-type: none"> • Zimmervergabe nach bestimmten Zahlen, z. B. 8 und 9 werden positiv gewertet 	<ul style="list-style-type: none"> • Räumliche Trennung von Bad und Toilette 	<ul style="list-style-type: none"> • Zweibettzimmer • Raucherzimmer • Bad mit Wanne • Sauberkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Lieber Wanne als Dusche • Minibar
<ul style="list-style-type: none"> • Viel Fleisch und große Portionen • Wasser mit Eis • Trockene Weißweine 	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Schweinefleisch • Getränkebestellung nach dem Essen • Kaffee/Tee 	<ul style="list-style-type: none"> • Viel heißes Wasser für Tee • Eigene Esskultur: Schmatzen erlaubt! 	<ul style="list-style-type: none"> • Abendessen ist die wichtigste Mahlzeit • Tee 	<ul style="list-style-type: none"> • Deutsche Küche • Speisekarte mit Bildern • Leichte Speisen 	<ul style="list-style-type: none"> • Deftiges Essen • Echter russischer Wodka • Viel Brot

Annahmeverzug

Recht des Verkäufers	Merkmal
Rücktritt vom Kaufvertrag	<ul style="list-style-type: none"> • Der Verkäufer kann die Ware behalten und an einen anderen verkaufen.
Zurücknahme der Ware und Einlagerung im eigenen Betrieb	<ul style="list-style-type: none"> • Lagerfähige Ware kann zurückgenommen werden, während der Verkäufer vor Gericht auf Abnahme und Zahlung klagt. • Abhängig von der Lagerkapazität
Einlagerung in einem öffentlichen Warenhaus	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Kosten und Risiko des Käufers während der Verkäufer klagt
Notverkauf an einen Dritten, ohne vorherige Mitteilung an den Käufer	<ul style="list-style-type: none"> • Bei leicht verderblicher Ware, z. B. Fisch

Mangelhafte Lieferung

Art	Merkmal
Qualitätsmangel	<ul style="list-style-type: none"> • Beschädigte oder verdorbene Ware, z. B. eingedellte Dosen • Versteckter Mangel, z. B. ranzige Nüsse • Arglistig verschwiegener Mangel, z. B. Umetikettierung abgelaufener Ware
Falschlieferung	<ul style="list-style-type: none"> • Art, z. B. Messer statt Gabeln • Menge, z. B. eine zu geringe Anzahl wird angeliefert • Eigenschaft, z. B. fest- statt mehligkochende Kartoffeln
Mängelrüge	<ul style="list-style-type: none"> • Bei einem Handelsgeschäft besteht die Pflicht zur unverzüglichen Prüfung und Rüge. • Wird ein Mangel nicht gerügt, gilt die Ware als akzeptiert. • Offener Mangel: lässt sich sofort bei Warenanlieferung feststellen, z. B. Schimmel • Versteckter Mangel: Bis zu einer Frist von sechs Monaten können Mängel, die erst bei Verbrauch und Nutzung festgestellt wurden, gerügt werden, z. B. Korkgeschmack eines Weins.
Recht des Käufers W U M S	<ul style="list-style-type: none"> • Ausnahme: Sind dem Käufer schon vor Vertragsschluss die Mängel bekannt, hat er kein Recht auf eine Mängelrüge. • Wandlung des Vertrags: Der Kaufvertrag wird rückgängig gemacht. • Umtausch der mangelhaften Ware: Tauschen gegen einwandfreie Ware • Minderung des Kaufpreises: Der Käufer nimmt die Ware bei gemindertem Kaufpreis an. • Schadensersatz wegen Nichterfüllung: Bei konkret nachweisbarem Schaden ist der Lieferant zu Schadensersatz verpflichtet.

Lieferverzug

Recht des Käufers	Merkmal
Erfüllung des Kaufvertrags	<ul style="list-style-type: none"> • Käufer besteht auf die Lieferung der gewünschten Ware.
Erfüllung des Kaufvertrags und Schadensersatz wegen verspäteter Lieferung	<ul style="list-style-type: none"> • Lieferung mit Nachfrist und Erstattung von Verdienstaussfall
Rücktritt vom Kaufvertrag	<ul style="list-style-type: none"> • Sofern der Käufer eine Mahnung mit angemessener Nachfrist setzt • Selbstinverzugsetzung: Nachfristsetzung entfällt, wenn Verkäufer mitteilt, dass er nicht liefern kann.
Nach abgelaufener Nachfrist: Ablehnen der Lieferung und Schadensersatz	<ul style="list-style-type: none"> • Deckungskauf: Käufer kauft seine Ware bei einem Dritten, um seinen Bedarf zu decken. • Sollte die Ware teurer sein, muss der erste Lieferant die Differenz zahlen.

Küchentechnische Eigenschaften von Kohlenhydraten

Arten	Natürliches Vorkommen	Eigenschaft
Monosaccharide		<ul style="list-style-type: none"> • Stark hygroskopisch (wasseranziehend und wasserlöslich) • Konservierend • Schmilzt bei Wärmeeinwirkung, z. B. Karamell • Hält Gebäck feucht, z. B. Lebkuchen • Süßkraft • Kann vergoren werden, z. B. bei der Herstellung von Alkohol und Hefeteig (Hefepilze) oder Käse und Joghurt (Milchsäurebakterien)
<ul style="list-style-type: none"> • Glucose (Traubenzucker oder Dextrose) 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Di- und Polysaccharide • Honig und Obst 	
<ul style="list-style-type: none"> • Fructose (Fruchtzucker) 	<ul style="list-style-type: none"> • Honig und Obst 	
<ul style="list-style-type: none"> • Galactose (Schleimzucker) 	<ul style="list-style-type: none"> • In fast allen Lebensmitteln 	
Disaccharide		
<ul style="list-style-type: none"> • Saccharose (Zucker) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zuckerrübe, Zuckerrohr 	
<ul style="list-style-type: none"> • Maltose (Malzzucker) 	<ul style="list-style-type: none"> • Malz und keimende Samen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Lactose (Milchzucker) 	<ul style="list-style-type: none"> • Milch und Milchprodukte 	
Polysaccharide		<ul style="list-style-type: none"> • In kaltem Wasser unlöslich • Verkleistert ab 70 °C, bindet Wasser • Kann Eiweißgerinnung verhindern, z. B. Konditorcreme • Wird durch trockenes Erhitzen in Dextrine umgewandelt, z. B. bei der Mehlschwitze, Kruste beim Brot
<ul style="list-style-type: none"> • Stärke (zusammengesetzt aus Amylose und Amylopektin) 	<ul style="list-style-type: none"> • Als Kohlenhydratspeicher in den Zellen stärkehaltiger Pflanzen wie Hülsenfrüchte, Kartoffeln und Getreide 	
<ul style="list-style-type: none"> • Zellulose 	<ul style="list-style-type: none"> • Pflanzenzellen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pektin 	<ul style="list-style-type: none"> • Pflanzenzellen harter Pflanzenteile, z. B. Zitruschalen, Apfelgehäuse 	
<ul style="list-style-type: none"> • Glycogen 	<ul style="list-style-type: none"> • In Muskel- und Leberzellen 	

Fette

Fettaufbau	
 <p>Das Diagramm zeigt die chemische Struktur eines Triglycerids. Ein lila Rechteck links ist mit 'Glycerin Rest' beschriftet. Rechts davon sind drei grüne Rechtecke übereinander gestapelt, jeweils mit 'Fettsäure Rest' beschriftet. Dies stellt die Verbindung von Glycerin mit drei Fettsäuremolekülen dar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fette bestehen aus den Elementen Kohlenstoff, Wasserstoff und Sauerstoff. Daraus werden Glycerin und Fettsäuren aufgebaut. • An jeweils einem Glycerinmolekül lagern sich drei Fettsäuren an. • Jede Fettsäure besteht aus einer Kohlenstoffkette, deren Atome Bindungen mit zwei Wasserstoffatomen eingehen können. • Sind alle Bindungsmöglichkeiten mit Wasserstoffatomen besetzt, handelt es sich um gesättigte Fettsäuren, z. B. Stearinsäure. • Bleiben Bindungsmöglichkeiten frei, handelt es sich um einfach oder mehrfach ungesättigte, unentbehrliche Fettsäuren, z. B. Linolsäure. Der Körper kann diese selbst nicht bilden und muss sie mit der Nahrung aufnehmen.

Kalte Vorspeisen und Zwischengerichte

Bezeichnung	Anwendungsbeispiel
Heringssalat <i>salade de hareng</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gewürfelter Bismarckhering, gekochte Kartoffelwürfel, Apfel, Gewürzgurkenbrunoise, Sauerrahm
Rindfleischsalat <i>salade de boeuf</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gekochtes Rindfleisch in dünnen Streifen, Gewürzgurke, grüne Paprika, Zwiebel, Tomate, Essig-Öldressing
Entenpastete <i>pâte de canard</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pastetenform mit entbeinter Ente, mit Enten- und Leberfarce gefüllt, Pastetengewürz, mit Teig verschlossen
Kalbfleischpastete <i>pâte de veau</i>	<ul style="list-style-type: none"> Pastetenform mit Kalbfleischwürfeln, mit Farce vom Kalb gefüllt, mariniert mit Weinbrand und Pastetengewürz
Hasenterrine <i>terrine de lièvre</i>	<ul style="list-style-type: none"> Terrinenform mit fetten Speckscheiben, Farce, Hasenfilet mariniert mit Weinbrand, Pastetengewürz
Hühnergallantine <i>galantine de volaille</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fein geschnittenes Hühnerfleisch mit z. B. gewürztem Kalbfleisch in einer Form garen, nach dem Erkalten mit Chaudfroid überzogen
Gänseleberparfait <i>parfait de foie gras</i>	<ul style="list-style-type: none"> Feingericht aus Fettleber von der Gans, meist versetzt mit Cognac und Trüffel und dünnen fetten Speckscheiben umhüllt
Schinken <i>mousse de jambon</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gepökelter Schinken püriert, passiert, mit geschlagener Sahne versetzt, evtl. Gelatine, in eine Form gefüllt, gestürzt
Rindfleischsülze <i>gelée de boeuf</i>	<ul style="list-style-type: none"> Dünn geschnittenes, gekochtes Rindfleisch, Gemüsewürfel, Aspick aus Rinderbrühe, Schalotten-Essig-Öl-Marinade
Lachscanapé <i>canapé au saumon</i>	<ul style="list-style-type: none"> Entrindetes Weißbrot, in verschiedene Formen geschnitten, z. B. rund, eckig, dreieckig, oval, mit z. B. gebeiztem Lachs serviert
Gefüllte Eier <i>oeufs farcis</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gekochtes Ei, längs halbiert, Eigelb durch ein Sieb gestrichen, mit Butter vermengt, in das halbierte Ei mit Spritzbeutel gespritzt/dressiert
Carpaccio <i>Carpaccio de boeuf</i>	<ul style="list-style-type: none"> Hauchdünn geschnittene Rinderfiletscheiben, mariniert mit Olivenöl und Zitrone oder Balsamicoessig, mit gehobeltem Parmesan und Rucola serviert
Tatar <i>tartare</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gewolfte, sehnen- und fettfreie Rindfleisch aus der Keule oder Filet, mit Eigelb, Kapern, Sardellenfilets, Zwiebelbrunoise, Gewürzgurkenwürfelchen und Salz- Pfeffergewürz vermischt

Pastete – Terrine – Galantine – Ballotine – Ein Vergleich

Bezeichnung Merkmal	Pastete	Terrine	Galantine	Ballotine
Hülle	<ul style="list-style-type: none"> Blätterteig, Pasteten-teig, Mürbeteig 	<ul style="list-style-type: none"> Dünne, fette Speck-scheiben 	<ul style="list-style-type: none"> Entbeintes Geflügel-oder Fleischteil 	<ul style="list-style-type: none"> Hohl ausgelöste Geflügelkeule
Füllung	<ul style="list-style-type: none"> Farcen aus Geflügelleber, Wild, Geflügel, Wildgeflügel, Schlachtfleisch, Fisch mit Sahne, Spirituosen, Obst, Butter 			
Einlage	<ul style="list-style-type: none"> Würfel von Leber, Schinken, Zunge, Speck, Geflügelfleisch, Schlachtfleisch, Trüffel, Pistazien, Fischfilet, Kräuter 			
Überzug	<ul style="list-style-type: none"> Teigdekor 	<ul style="list-style-type: none"> Gelee 	<ul style="list-style-type: none"> Gelee/Chaudfroid 	<ul style="list-style-type: none"> Gelee/Chaudfroid
Garen	<ul style="list-style-type: none"> In Pastetenform gebacken 	<ul style="list-style-type: none"> In Terrinen im Was-serbad pochiert Im Kombidämpfer bei 80 °C 	<ul style="list-style-type: none"> In Folie oder Servietten gerollt und in Brühe pochiert 	<ul style="list-style-type: none"> Meist gebraten

Eindecken eines Gasttisches

Das Aufdecken/Set up beschreibt folgende Arbeiten: Stellen der Tische, Auflegen der Tischwäsche bis zum Arrangieren der Dekoration. Das Eindecken beschreibt das Auflegen aller benötigten Gedeckteile.

Arbeitsschritt	Arbeitsmittel und Regeln
Stellen des Tisches	<ul style="list-style-type: none"> • Tisch • Grundriss des Raumes, Lage des Eingangs, der Fenster sowie Anlass und Platzierung von Ehrengästen beachten
Kontrolle des Tisches	<ul style="list-style-type: none"> • Wackelnde Tische mit Verstellerschraube stabilisieren oder Korkscheibe unterlegen
Molton auflegen	<ul style="list-style-type: none"> • Molton
Tischwäsche auflegen	<ul style="list-style-type: none"> • Tischwäsche • Auf Brüche und Überlappung achten
Dekoration auf Tisch/Tafel platzieren	<ul style="list-style-type: none"> • Blumen, Kerzen
Anstellen und Ausrichten der Stühle	<ul style="list-style-type: none"> • Stühle
Plätze fixieren	<ul style="list-style-type: none"> • Platzteller einsetzen oder eine ungebrochene Serviette mit der Spitze zur Tischkante legen
Abdrehen der Stühle	<ul style="list-style-type: none"> • Auf dem rechten hinteren Bein um 90 ° nach links • Bietet sich nur im Bankett an
Polieren der benötigten Bestecke, Gläser und der Brotteller	<ul style="list-style-type: none"> • Poliertücher • Bestecke, Gläser, Brotteller
Eindecken der Bestecke	<ul style="list-style-type: none"> • Bestecke auf einem Tablett, Trageteller oder in der Handserviette tragen • Zuerst das Hauptgangmesser rechts im Uhrzeigersinn um den Tisch gehend, mit der rechten Hand, 1 cm von der Tischkante, eindecken. • Die Hauptganggabel auf der linken Seite platzieren. Empfehlung: entgegen dem Uhrzeigersinn, Gabel mit der linken Hand aus der rechten Hand eindecken • Mit allen anderen benötigten Besteckteilen genauso verfahren • Gabel des zweiten Ganges nach oben verschieben • Keine Berührung der Besteckteile, um eine Spiegelung zu vermeiden • Abstand der Bestecke zueinander 5 mm • Hauptgangbestecke liegen sich genau spiegelverkehrt gegenüber. • Rechts liegen höchstens vier, links drei Besteckteile. • Dessertbesteck oberhalb des Platztellers • Das „gefährlichere“ Besteckteil liegt immer unten.
Einsetzen des Brottellers mit dem Buttermesser	<ul style="list-style-type: none"> • Brotteller links neben die Gabeln, etwas nach oben versetzt, einsetzen • Buttermesser senkrecht auf dem rechten Tellerrand platzieren
Einsetzen der Gläser	<ul style="list-style-type: none"> • Richtglas (Glas zum Hauptgang) über der Messerspitze des Hauptgangmessers im Schnittpunkt zum Dessertbesteck einsetzen • Weitere Gläser schräg im 45 °-Winkel einsetzen • Wasserglas für den Gast nach vorne stellen • Alle Gläser mit einem Abstand von 1 cm einsetzen
Gebrochene Serviette einsetzen	<ul style="list-style-type: none"> • Aus hygienischen Gründen die gebrochene Serviette erst zum Schluss auf Platzteller oder in der Gedeckmitte platzieren.

Zimmerkontrolle

Die Ausstattung und Kategorie eines Hotelzimmers bestimmen den Umfang der Zimmerkontrolle. Als Hilfsmittel kann z. B. eine Checkliste genutzt werden. Grundsätzlich ist es wichtig, eine Zimmerkontrolle unter Berücksichtigung folgender Aspekte durchzuführen:

Sauberkeit
<ul style="list-style-type: none"> • Sind die Räume gelüftet? • Ist das gesamte Zimmer/Badezimmer hygienisch einwandfrei gereinigt? • Ist das Zimmer gesaugt, auch unter dem Bett und in den Ecken? • Sind die Einrichtungsgegenstände staubfrei, sauber und fleckenfrei, z. B. Schrankregale, Telefonhörer, Kissen, Bodenbelag, Polster?
Vollständigkeit
<ul style="list-style-type: none"> • Sind alle Einrichtungsgegenstände vorhanden, z. B. Bilder, TV-Gerät? • Sind alle Gästeartikel/Guest Supplies vorhanden/aufgefüllt, z. B. Kugelschreiber, Badezimmerartikel, Wäschebeutel, Nähetai? • Sind alle Druckerzeugnisse vorhanden, z. B. Notizblock, Gästefragebogen, Aufsteller mit Nichtraucherhinweis, Bibel, Notfallplan?
Funktionsfähigkeit
<ul style="list-style-type: none"> • Funktionieren alle Geräte und Einrichtungsgegenstände im Zimmer/Badezimmer? • Weisen Einrichtungsgegenstände Beschädigungen auf, sind Reparaturen notwendig? • Kleine Reparaturen können oft umgehend durch einen Mitarbeiter der Etage oder der Haustechnik durchgeführt werden, z. B. Gardinen einhacken, Glühbirnen austauschen. • Für große Reparaturen ist das Zimmer zu sperren. Dazu ist eine Abstimmung zwischen Etage, Empfang und Haustechnik notwendig.

Zimmercheckliste

Eingangsbereich, z. B.	Wohn-/Schlafbereich insgesamt, z. B.
<ul style="list-style-type: none"> • Luft frisch, keine unangenehmen Gerüche? • Zimmertür innen und außen sauber/staubfrei? • Schloss sauber/funktionsfähig? • Flucht- und Rettungsplan vorhanden? • „Bitte-nicht-stören“-Schild vorhanden? • Hauptschalter für das Zimmerlicht korrekt geschaltet? • Kofferbock sauber? • Garderobenhaken-/bord sauber/staubfrei? • Mülleimer innen und außen sauber? 	<ul style="list-style-type: none"> • Teppich überall gesaugt/fleckenfrei? • Fußleisten sauber/staubfrei? • Wände/Decke sauber/keine Beschädigungen/schwarze Streifen/Spinnweben? • Leuchten die Lichtquellen? • Lichtschalter/Steckdosen sauber/funktionsfähig? • Bilder/Spiegel sauber/staubfrei/hängen gerade? • Lampen/Lampenschirme sauber und Naht zur Wand gedreht?
Schrank, z. B.	Schreibtisch, z. B.
<ul style="list-style-type: none"> • Türen/Schubladen leicht zu öffnen/schließen? • Schrank innen und außen sauber/staubfrei/leer? • Kleiderbügel in korrekter Anzahl vorhanden? • Wäscheliste, Wäschesack vorhanden? • Schuhputzset, Schuhlöffel, Nähetai vorhanden? • Safe geöffnet/leer/funktionsfähig? 	<ul style="list-style-type: none"> • Schreibtisch und Schubladen sauber/staubfrei/leer? • Stuhl sauber/staubfrei und ohne Flecken? • TV-Gerät und Fernbedienung sauber/funktionsfähig? • Aktuelles TV-Programmheft vorhanden? • Inhalt der Gästemappe aufgefüllt/keine Eselsohren? • Telefon sauber/funktionsfähig?
Minibar, z. B.	Kaffee-/Teetablett, z. B.
<ul style="list-style-type: none"> • Minibar innen und außen sauber/funktionsfähig? • Keine Vereisung vorhanden? • Getränke/Snacks aufgefüllt? • Mindesthaltbarkeitsdatum bei allen Artikeln eingehalten? • Gläser vorhanden/sauber? • Flaschenöffner und Verbrauchsliste vorhanden? 	<ul style="list-style-type: none"> • Tablett sauber/staubfrei? • Tassen/Untertassen/Kaffeelöffel vorhanden/sauber? • Wasserkocher kalkfrei/funktionsfähig? • Kaffee/Tee/Schokolade aufgefüllt? • Zucker/Süßstoff/Kaffeesahne/Zitrone aufgefüllt? • Mindesthaltbarkeitsdatum bei allen Artikeln eingehalten?

Gruppenanreise

Bezogen auf	Erläuterung
Zimmer/Zimmerplan	<p>Vor Anreise einer Gruppe einen Zimmerplan mit Namen und Zimmernummern der Gäste erstellen. Folgende Aspekte berücksichtigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lage der Zimmer pro Gruppe möglichst auf einer oder zusammenhängenden Etagen, z. B. Gruppe „Fasching“ auf Etagen 1 und 2 – Gruppe „Urlaub“ auf Etagen 3 und 4 • Werden behindertengerechte Zimmer benötigt? • Zimmer für Familien sollten dicht beieinander liegen – ideal sind Zimmer mit einer Verbindungstür. • Welche Gäste teilen sich ein Doppelzimmer? • Sonderwünsche beachten, z. B. Zimmer mit Zustellbett, Twin Bed Zimmer. • Bei ausländischen Gästen Besonderheiten beachten, z. B. bevorzugen japanische Gäste Zimmer mit Badewanne.
Namensliste	<p>Bei Anreise der Gruppe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abgleich der vorab erhaltenen Namensliste und des Zimmerplans mit der aktuellen Liste des Reiseleiters. • Übergabe der Zimmerschlüssel/Keycards an die Gäste, System der Keycard erläutern.
Meldeschein	<ul style="list-style-type: none"> • Ausfüllen des Meldescheins durch den Reiseleiter
Hilfestellung/ Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Gepäckservice anbieten, Hinweis zur Lage des Fahrstuhls, Begleitung auf die Etage • Information zur Frühstückszeit, Lage des Frühstücksraums, des Restaurants, der Bar, des Freizeitbereiches, Aushändigen eines Stadtplanes usw.

Walk-in

Unbekannter Gast	Stammgast
<ul style="list-style-type: none"> • Im Front Office System prüfen, welche Zimmer aktuell frei sind, und dem Gast möglichst zwei Zimmerkategorien inkl. Preis anbieten. Zusätzlich den Unterschied der beiden Kategorien beschreiben (Lage, Größe, Ausstattung). • Meldeschein ausfüllen lassen. • Bei ausländischen Gästen den Ausweis fotokopieren • Den Gast informieren, dass die Rechnung für Übernachtung/ Frühstück sofort zu begleichen ist, z. B. durch Barzahlung, Kreditkarte, EC-Karte. • Wenn möglich, Kreditkartenabzug zur Garantie für evtl. Zusatzkosten erstellen, z. B. Minibarverzehr, Restaurantbesuch. • Bei Keycard: Zimmerkarte nur für den bereits bezahlten Übernachtungszeitraum freischalten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Front Office System prüfen, welche Zimmer in seiner Wunschkategorie aktuell frei sind. • Wenn möglich, eines seiner bisher bewohnten Zimmer anbieten. • Gästekartei im Hinblick auf Sonderwünsche prüfen, z. B. ein zusätzliches Kopfkissen. • Meldeschein ausfüllen lassen. • Rechnungslegung klären, z. B. Selbstzahler, Rechnung an Firma.

Überbuchung

Gastorientierte Vorgehensweise
<ul style="list-style-type: none"> • Dem Gast den Sachverhalt erläutern und eine Entschuldigung aussprechen. • Für den Gast eine Ersatzunterkunft in einem gleichwertigen oder höherwertigen Hotel finden. Hilfreich ist es, vorab bereits in anderen Hotels nachzufragen, ob dort noch Zimmer zur Verfügung stehen. • Bei einem höherwertigen Hotel dem Gast erklären, dass die Mehrkosten übernommen werden. • Falls Wartezeiten entstehen, dem Gast in der Zwischenzeit ein Getränk anbieten. • Falls notwendig, für den Gast den Transport zu dem anderen Hotel organisieren, z. B. Taxifahrt und die Kosten dafür übernehmen. • Dem Gast für sein Verständnis danken und, falls erforderlich, eine angemessene Entschädigung anbieten, z. B. kostenfreies Upgrade bei seinem nächsten Aufenthalt. • Tipp: Wenn möglich, den Gast schon vor seiner Anreise kontaktieren und den Sachverhalt erklären. So hat er die Möglichkeit, direkt zum anderen Hotel zu fahren und sich dadurch Zeit und Umstände zu ersparen.

Preispolitik

Umfasst alle Maßnahmen, die ein Unternehmen durchführt, um auf den Preis eines Produkts oder einer Dienstleistung Einfluss zu nehmen. Pauschalangebote, Bonusprogramme, Preisaktionen oder veränderte Zahlungsbedingungen sind mögliche Maßnahmen der Preispolitik.

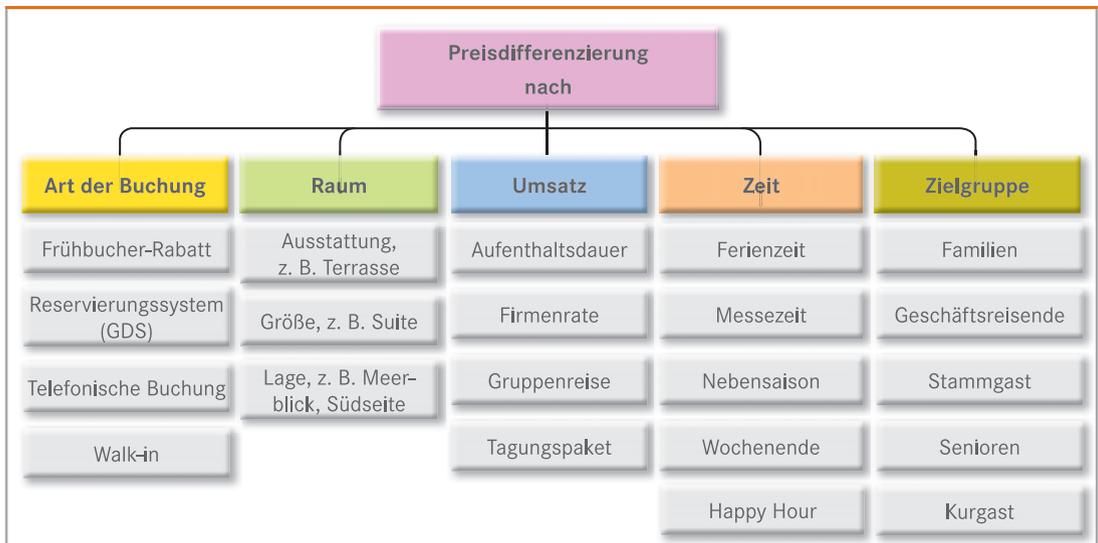
Kalkulationsschema

Ohne Kalkulationsfaktor	Mit Kalkulationsfaktor
Materialkosten, z. B. Wareneinsatz + Gemeinkosten, z. B. Verwaltungskosten <hr/> = Selbstkosten + Gewinn, z. B. Unternehmerlohn <hr/> = Kalkulierter Preis/vorläufiger Verkaufspreis + Umsatzbeteiligung für Service <hr/> = Nettoverkaufspreis + Mehrwertsteuer <hr/> = Bruttoverkaufspreis/Inklusivpreis	Materialkosten, z. B. Rohstoffkosten + Gesamtaufschlag, die Differenz zwischen Materialkosten und Bruttoverkaufspreis/Inklusivpreis <hr/> = Bruttoverkaufspreis/Inklusivpreis <hr/> Kalkulation mit Rechenfaktor: Materialkosten · Kalkulationsfaktor = <u>Inklusivpreis</u> Der Kalkulationsfaktor kann in einzelnen Betriebsteilen, z. B. Bankett, Bar oder Hotelrestaurant unterschiedlich angesetzt werden.

Preisgestaltung

Konkurrenzorientiert	Nachfrageorientiert	Nutzenorientiert
<ul style="list-style-type: none"> Besseres Preis-Leistungs-Verhältnis als der Mitbewerber Einzigkeit der Leistung Markentreue Preisniveau Preisbewusstsein 	<ul style="list-style-type: none"> Angebot und Nachfrage bestimmen den Preis. Dringlichkeit Ein maßlos überhöhter Preis kann zur Ablehnung durch den Gast führen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gästespezifisch Verfügbarkeit von Alternativen Gästebedürfnisse können durch ein „Sich-Hinein-Versetzen“ in die Situation des Gastes ermittelt werden.

Preisdifferenzierung



Controlling

Definition									
<ul style="list-style-type: none"> • Teilbereich der erfolgreichen Unternehmensführung • Ziel ist das Erkennen von „Kursabweichungen“ und die Einleitung von „Kurskorrekturen“. • Liefert Zahlen, Daten und Informationen zur wirtschaftlichen Lage des Betriebs, z. B. Umsatzentwicklung des Terrassengeschäfts aufgrund eines verregneten Sommers. • Umfasst folgende Phasen: Planung, Umsetzung, Kontrolle und Anpassung von festgelegten Zielvorgaben • Es gibt strategisches Controlling und operatives Controlling. 									
Strategisches Controlling	Operatives Controlling								
<ul style="list-style-type: none"> • Fragestellung: „Machen wir die richtigen Dinge?“ • Ziel: Existenzsicherung und Effektivität durch langfristiges und grundsätzliches Handeln • Fokus: Chancen und Risiken, Stärken und Schwächen, z. B. bei dem Projekt „Vergrößerung der Terrasse in Verbindung mit einem Wintergarten“ 	<ul style="list-style-type: none"> • Fragestellung: „Machen wir die Dinge richtig?“ • Zieleffiziente Aufgabenerfüllung durch kurz- und mittelfristiges Handeln. • Fokus: Aufwand und Ertrag, Kosten und Leistung, z. B. Erstellung des Jahresbudgets für das Terrassengeschäft 								
Controllingkreislauf	Beispiel								
	<p>Zielvorgabe: Steigerung des Terrassenumsatzes im 2. Halbjahr um 30 % im Vergleich zum Vorjahr</p> <table border="1"> <tr> <td>Planung</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Wetterfester Umbau der Terrasse • Erweiterung des Angebots auf die Herbst-/Wintermonate </td> </tr> <tr> <td>Umsetzung</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Mailing zu Firmenveranstaltungen, z. B. Wintergrillen • Glühweinparty jedem zweiten Samstag ab November </td> </tr> <tr> <td>Kontrolle</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Monatlicher Soll-Ist-Vergleich des festgelegten Budgets • Bei Unterschreitung: Analyse aus welchem Grund? </td> </tr> <tr> <td>Anpassung</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Änderungswünsche zum bestehenden Konzept erfragen, z. B. durch Gästebefragung • Konzeptüberarbeitung, z. B. Adventskaffee anstatt Glühweinparty </td> </tr> </table>	Planung	<ul style="list-style-type: none"> • Wetterfester Umbau der Terrasse • Erweiterung des Angebots auf die Herbst-/Wintermonate 	Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Mailing zu Firmenveranstaltungen, z. B. Wintergrillen • Glühweinparty jedem zweiten Samstag ab November 	Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> • Monatlicher Soll-Ist-Vergleich des festgelegten Budgets • Bei Unterschreitung: Analyse aus welchem Grund? 	Anpassung	<ul style="list-style-type: none"> • Änderungswünsche zum bestehenden Konzept erfragen, z. B. durch Gästebefragung • Konzeptüberarbeitung, z. B. Adventskaffee anstatt Glühweinparty
Planung	<ul style="list-style-type: none"> • Wetterfester Umbau der Terrasse • Erweiterung des Angebots auf die Herbst-/Wintermonate 								
Umsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Mailing zu Firmenveranstaltungen, z. B. Wintergrillen • Glühweinparty jedem zweiten Samstag ab November 								
Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> • Monatlicher Soll-Ist-Vergleich des festgelegten Budgets • Bei Unterschreitung: Analyse aus welchem Grund? 								
Anpassung	<ul style="list-style-type: none"> • Änderungswünsche zum bestehenden Konzept erfragen, z. B. durch Gästebefragung • Konzeptüberarbeitung, z. B. Adventskaffee anstatt Glühweinparty 								

Break-even-Point

Definition	
<ul style="list-style-type: none"> • Break-even-Point (BEP) = Gewinnschwelle von Umsatz oder Menge • Es ist der Punkt, an dem der Erlös/Umsatz alle Kosten des Betriebs oder eines Produkts deckt und weder ein Verlust entsteht noch ein Gewinn erzielt wird. • Wird dieser Punkt unterschritten, ist Verlust entstanden – ist dieser Punkt überschritten, wird Gewinn erzielt. • Basis für die Bestimmung des Break-even-Point ist die Deckungsbeitragsrechnung. 	
Break-even-Analyse	Berechnung
	$\text{Deckungsbeitrag pro Stück} = \text{Netto-Umsatz pro Stück} - \text{Variable Kosten pro Stück}$ $\text{Break-even-Menge} = \frac{\text{Fixkosten}}{\text{Deckungsbeitrag pro Stück}}$ $\text{Deckungsbeitragsfaktor} = \frac{\text{Netto-Umsatz} - \text{Variable Kosten}}{\text{Netto-Umsatz}}$ $\text{Break-even-Umsatz} = \frac{\text{Fixkosten}}{\text{Deckungsbeitragsfaktor}}$

Gesetzestexte

Gesetze sind für jeden Bürger im Internet unter www.gesetze-im-internet.de nachzulesen.

Gaststättengesetz (GastG)

Was wird geregelt?, z. B.

- Neben alkoholischen Getränken müssen auch alkoholfreie Getränke angeboten werden.
- Mindestens ein alkoholfreies Getränk muss günstiger sein als das günstigste alkoholische gleicher Menge.
- Der Ausschank alkoholischer Getränke kann zum Schutz von Teilnehmern an Demonstrationen, Sportveranstaltungen u. ä. teilweise oder ganz verboten werden.
- Kein Ausschank alkoholischer Getränke an sichtbar Betrunkene.
- Kein Trinkzwang, d. h., die Abgabe von Speisen darf nicht mit dem Verzehr von Getränken gekoppelt werden.
- Regelt den Ausschank selbst erzeugter Getränke in Besen- und Straußwirtschaften

Was sind Verstöße?, z. B.

- Beschäftigung unzuverlässiger Personen, z. B. Mitarbeiter handelt gegen das Jugendschutzgesetz.
- Erteilte Auflagen werden nicht erfüllt, z. B. Umbau von Toilettenräumen.
- Keine Einhaltung der Sperrzeitenregelung
- Eine Person ohne Personalkonzession führt den Betrieb.
- Das Gewerbe wird in nicht dafür genehmigten Räumen ausgeübt.

Bei groben und wiederholten Verstößen gegen das Gaststättengesetz kann die Konzession entzogen werden.

Beherbergungsvertrag

Der Beherbergungsvertrag setzt sich hauptsächlich aus Miet-, Dienst- und Werkvertragsrecht zusammen.

Recht, z. B.	Pflicht, z. B.
<ul style="list-style-type: none"> • Gast: ein sauberes, funktionstüchtiges Zimmer zu bekommen • Beherbergungswirt: den geforderten Zimmerpreis zu erhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Gast: das Zimmer und die Einrichtung pfleglich zu behandeln sowie Zahlungspflicht • Beherbergungswirt: ein sauberes, funktionstüchtiges Zimmer zu vermieten
Haftung gemäß §§ 701 ff. BGB, z. B.	
<p>Unbeschränkte Haftung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Sach- und Körperschäden, die der Beherbergungswirt oder das diensthabende Personal verursachen • Wenn bei aufbewahrten Gegenständen des Gastes ein Schaden verursacht wird <p>Beschränkte Haftung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bis zu dem 100-Fachen des Zimmerpreises pro Tag, jedoch mindestens 600,00 € und höchstens 3.500,00 € • Bei Wertpapieren, Geld und Kostbarkeiten, z. B. Schmuck liegt die Haftung bei höchstens 800,00 €. <p>Keine Haftung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei lebenden Tieren • Bei Kraftfahrzeugen und Gegenständen die sich darin befinden, also nicht eingebrachte Sachen 	

Bewirtungsvertrag

Der Bewirtungsvertrag setzt sich hauptsächlich aus Kauf-, Dienst- und Werkvertragsrecht zusammen.

Recht, z. B.	Pflicht, z. B.
<ul style="list-style-type: none"> • Gast: einwandfreie Speisen und Getränke zu bekommen sowie angemessen Zeit, um diese vor Ort zu verzehren • Reklamationsrecht und Rückgabe von mangelhaften Speisen und Getränken mit Recht auf Wandlung, Ersatzlieferung, Minderung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gast: bestellte Speisen und Getränke anzunehmen und Zahlungspflicht • Schank- und Speisenwirt: bestellte Speisen und Getränke in einwandfreiem Zustand in annehmbaren Zeit zu servieren, und dem Gast Zeit geben, diese in angenehmer Atmosphäre zu genießen
<ul style="list-style-type: none"> • Schank- und Speisenwirt: Kassieren von servierten Speisen und Getränken 	<ul style="list-style-type: none"> • Haftungspflicht des Schank- und Speisenwirts gegenüber dem Gast bei Sach- und Körperschäden, die der Wirt oder das diensthabende Personal verursachen

Fachwörter – Eine Auswahl

	Ausdruck	Erläuterung
P	Pariieren	Fleisch- oder Fischstücke zur Zubereitung herrichten, z. B. Fett und Sehnen entfernen
	Pax	Bezeichnung für Personeneinheiten, z. B. 15 Pax = 15 Personen
	Plattieren	Mit einem Plattiereisen z. B. Schnitzel, Kotelett, Rinderfiletstück formen bzw. flach machen
	Poëlieren	Hellbraundünsten, z. B. Geflügelbrust wird leicht angebraten und in wenig Flüssigkeit gar gedünstet
	Press Release	Versand einer Pressemitteilung an verschiedene Medien
R	Rate	Zimmerpreis
	Rating	Einstufung eines Unternehmens in ein Klassifikationssystem
	Reduzieren	Flüssigkeit zur Verminderung des Wassergehaltes und zur Verstärkung des Geschmacks einkochen
	Rentabilität	Verhältnis von betrieblichem Gewinn und eingesetztem Kapital
	Rollgeld	Kosten des Lieferers zum Versandbahnhof, als auch entstehende Beförderungsgebühr vom Empfängerbahnhof bis zum Käufer nennt man Rollgeld. Es ist Teil der Frachtkosten.
	Roux	Mehlschwitze, bestehend aus einem bestimmten Butter-Mehlverhältnis, z. B. zum Binden von Sauce
S	Sachet d'épice	Gewürzbeutel, z. B. bestehend aus Lorbeerblatt, Pfefferkörnern, Piment, Wacholderbeeren für z. B. Brühe
	Slow Food	Bemüht sich um die Wahrung von Genuss und Qualität beim Essen, z. B. Verwendung von saisonalen und regionalen Produkten
	Soll-Ist-Vergleich	Gegenüberstellung von Kosten und/oder Leistungen, bei der die geplanten Werte mit den tatsächlich entstandenen Werten verglichen werden.
T	Tournieren	Formen von z. B. Kartoffel, Karotte mit einem Tourniermesser
	Tranchieren	Zubereitete Fleischteile, z. B. Wildbraten, Wild- und Hausgeflügel portionieren
	Treatment	Geschenk des Hauses, das dem Gast in sein Zimmer gestellt wird, z. B. Obstkorb, Pralinen, Champagner, Blumenstrauß. Oft auch als VIP-Treatment bezeichnet.
	Treberbrot	Gebacken u. a. aus den ausgekochten Malzrückständen, die bei der Bierherstellung anfallen.
	Tresterbrand	Spirituose destilliert aus Traubentrester, den Rückständen bei der Weinherstellung
U	Upgrade	Der Gast erhält kostenfrei eine höhere Zimmerkategorie, als die von ihm gebuchte.
	Upselling	Verkauf einer höheren Zimmerkategorie an den Gast, als die von ihm gebuchte Kategorie
W	Walk-in	Gast, der ohne Reservierung im Hotel anreist.
Y	Yield Management	Ertragsmanagement, mit dem Ziel einer gleichmäßigen Auslastung zum bestmöglichen Preis
Z	Zeste	Feine Streifen von Zitrusfruchtschale

Symbole

7 Ps 205, 207

A

- Aal 103
- Abfall 40
- Abfall reduzieren 34
- Abfall trennen 33
- Ablauforganisation 27
- Abreise 199
- Abreisezimmer 190
- Absatzhelfer 218
- Absatzmittler 218
- Abteilungen 16
- Abtropfschüssel 70
- ACE-Drink 152
- Agar-Agar 97
- Agavendicksaft 97
- Ahornsirup 97
- AIDA-Prinzip 211
- Aktionen, Marketing 212
 - Planung 214
- Aktiva 226
- Aktive Konten 227
- À-la-carte-Service 180
- Alarmieren 47
- Alcopops 166
- Aleuronschicht 237
- Alexander, Cocktail 170
- Alkoholfreie Erfrischungsgetränke 152
- Allergikerzimmer 194
- Alnatura 35
- Americano 170
- Amerikanischer Service 180
- Analogkäse/Kunstkäse 82
- Ananas 85
- Anforderungsprofil 28
- Anfrage 202
- Angebot 202
- Angebotsvergleich 51
- Anis 96
- Anlage, Brief 201
- Annahmeverzug 56
- Annakartoffel 92
- Anrede, Brief 201
- Anreise/Check-in 198
 - Einzelgast 198
 - Gruppe 200
- Anschriftzone, Brief 201
- Antistatisch 148
- Apartment 194, 219
- À-part-Service 180
- Apfel 83
- Apfelausstecher 71
- Apfelwein 158
- Appretieren 148
- Aprikose 83
- Arbeiten im Magazin 9
- Arbeiten im Service 9
- Arbeiten in der Küche 9
- Arbeitsentgelt 234
- Arbeitssicherheit 45
- Arbeitsverfahren 75
- Arbeitsvertrag 30
- AROMA-Regel 208
- Aromatisierte Tees 173
- Arosieren 237
- Artischocke 88
- Ascorbinsäure 62
- Asiatische Sauce 95
- Aspik 127
- Aubergine 88
- Aufbauorganisation 26
- Aufbewahrungsfristen 223
- Aufdeckdienst 191
- Aufdecken, Tisch 184
- Aufglasur 140
- Aufteilung
 - Kalb 108
 - Lamm 110
 - Rind 107
 - Schwein 109
 - Wild 114
- Auftrag/Bestellung 202
- Auftragsbestätigung 202
- Aufwandskonten 227
- Ausbeinen 72
- Ausbeinmesser 70
- Ausbildung 9
- Ausbildungsordnungen 9
- Ausbildungspflicht 23
- Ausheben von Suppengedecken 179
- Ausheben von Tellern 178
- Ausländische Biere 155
- Auslese 158
- Ausnehmen 72
- Ausschanktemperaturen 171
- Ausstattungspolitik 222
- Ausstechen 72
- Ausstecher 71
- Ausstechformen 71
- Auster 106
- Austernbrecher 71
- Austerngedeck 183
- Austernseitling 94
- Auszubildender
 - Rechte und Pflichten 23
- aw-Wert 43
- AZV-Tage 237

B

- Backen 75
- Bäckerinkartoffeln 92
- Bad
 - Reinigung 189
 - Textilien 188
- Bakterien 43
- Ballaststoffe 58, 63
 - Wirkung 63
- Ballotine 126
- Balsamicoessig 95
- Banane 85
- Bankettservice 180
- Bardieren 237
- Bärlauch 94
- Barmaße 170
- Barrierefreiheit 33, 194
- Barrique 159
- Barscheck 229
- Barter Agreement 237
- Barutensilien 171
- Basilikum 94
- bâtonnets 74
- Baustoffe 58, 64
- Béarner Sauce 121, 122
- Béchamelsauce 121, 122
- Bechergläser 137
- Bedürfnispyramide 210
- Beerenauslese 158
- Beerenobst 84
- Begleitstoffe 58, 63
- Beherbergung 16
- Beherbergungsvertrag 235
- Behindertengerecht 194
- Beizen 237
- Belehrung, Hygiene 41, 125
- Beleuchtung 45
- Berliner Weiße Glas 138
- Berner Rösti 92
- Bernykartoffeln 92
- Berufsbildungsgesetz 9
- Beschaffungsart 50
- Beschaffungsplanung 50
- Beschäftigungsverhältnis 29
- Bestandskonten 227
- Besteck 143, 144
- Bestellbestand 53
- Bestellung/Auftrag 202
- Bestellverfahren 51
- Betreffzeile, Brief 201
- Betriebsarten 15
- Betriebshygiene 40
- Betriebsorganisation 16
- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen 231
- Bett 188
- Bettenauslastung 231
- Bewirtung 16
- Bewertungsvertrag 235
- Bier 154
 - obergärig 154
 - untergärig 154
- Biergläser 138
- Bierherstellung 153
- Biermischgetränke 155, 236
- Bierrohstoffe 153
- Biertrommel 181
- Biertulpe 138
- Bilanz 226
- Bindemittel 78
- Bindenadel 71
- Biodiversität 237
- Biomüll 38
- Bio-Siegel 35
- Birne 83
- Birkenkartoffeln 92
- Bischofsmütze 186
- Blanchieren 75, 237
- Blankett 111
- Bleibe-Zimmer 191, 193
- Bleiglas 137
- Blumenkohl 88
- Body Mass Index (BMI) 58
- Bohne 88
- Bohnenkerne 88
- Bohnenkraut 94
- Borretsch 95
- Bouillonkartoffeln 92
- boules de légumes 74
- Bouquet garni 237
- Bowle 158
- Brand 46
- Branding 203
- Brandklassen 46
- Brandschutzzeichen 48
- Branntweinessig 95
- Braten 75
- Bratkartoffeln 92
- Bratpfanne 70
- Brauert 154
- Braune Grundsauces 123
- Break-even-Analyse 233
- Break-even-Point 233
- Brennstoffe sparen 34
- Bridieren 237
- Briefarten 202
- Brigade
 - Küche 19
 - Service 18
- Brokkoli 88

Brombeere 84
Brotsorten 100
Brückenpfeilerkartoffeln 92
brunoise 74
brutto für netto 50, 237
Bruttopreis 228
Buchführung 223
Buchung 195
 Garantierte 194, 238
Buchweizen 99
Büfett 134
Büfettservice 180
Bügelarm 148
Bügeln 149, 150
Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) 236
Buntschneidemesser 70
Butter 81, 98, 120
Buttermesser 144
Buttermilch 81
Buttermischungen 124
Buttersauce 121

C

Calamares 106
Campingplätze 219
Cappuccino 175
Care & Fair 35
Cashewkern 86
CE-Zeichen 45
Chafing Dish 181
Chambrieren 237
Champagner 165
Champignon 94
Château 159
Check-in 198, 200
Check-out 199
Chemiefaser 146
Chemische Reinigung 149
Chemisieren 237
Chili 96
Chloren 149
Cloche 181
CO₂-Bilanz 237
Cobbler ice 170
Cocktail 127
 Bezeichnung 169
 mit und ohne Alkohol 170
 Zubereitungsarten 169
Cocktailgläser 138
Cognacschwenker 138
Colalimonade 152
Consommé 78
Controlling 208, 233

Convenience Food 67
 garfertig 67
 küchenfertig 67
 Merkmal 67
 mischfertig 67
 regenerierungsfertig 67
 verzehrfertig 67
Cook & Chill 68
Cook & Hold 68
Cook & Serve 68
Corporate Behavior 204
Corporate Communication 204
Corporate Design 204
Corporate Identity 204
Corporate Image 204
Crémant 164
Crème 129
Crèmesuppe 120
Cru 159
Crushed ice 170
Currypulver 96

D

Daiquiri 170
Dampfkartoffeln 92
Dämpfen 75
Darbieteservice 180
Datenschutz 198, 236
Datenverarbeitung 197
Dattel 85
Dauerauftrag 229
Dauphinekartoffeln 92
Deckungsbeitrag 232, 237
Degraissieren 237
Degustation 68
Dekantieren 237
Dekantierkorb 181
Demeter 35
Denaturierung 61
Der Blaue Engel 36
Desodorieren 148
Dessertklassiker 131
Dessertsaucen 130
Dessertwagen 181
Dessertwein 163
Dessertweinglas 138
Destillation 166
Deutsche Regionalgerichte 135
Deutsche Sauce 122
Deutsche Weinbaugebiete 156
Deutscher Service 180
Deziliter (dl) 68
DGE (Deutsche Gesellschaft für Ernährung) 57

Diabetikerkost 66
 Diät 66
 Dickmilch 81
 Dienstleistungen 203
 Dienstplan 29
 Dill 95
 DIN 5008 201
 Dinkel 99
 Dips 124
 Direkter Verkaufsweg 218
 Disaccharide 59
 Distributionspolitik 206, 218
 Domaine 159
 Dosiersystem 38
 Dosierung 38
 Dressiernadel 71
 Drive-in 24
 Druckdämpfen 75
 Druckdämpfer 72
 Dünsten 75
 Dschunke 186

E

Eating 37
 EC-Karte 229
 Ecovin 35
 Ecumieren 237
 Edelstahl 69
 Ei
 Frischemerkmale 78
 Gewichtsklassen 77
 Güteklassen 77
 industriell behandelt 77
 Kennzeichnung 77
 Eierspeisen 79
 Eierstich 120
 Eierteigwaren 100
 Eigenfertigung, Convenience Food 67
 Eigenständige Saucen 123
 Eindecken 184
 Einführungsphase 216
 Einführung von Marken 203
 Einkommensteuergesetz (EStG) 223
 Einlinien-System 26
 Einmalhandtücher 40
 Einstandspreis 51
 Einweggeschirr 25
 Einzellagen 156
 Eislöffel 144
 Eiswein 158
 Eiweiße/Proteine 58
 Elektrische Prüfzeichen 45
 Emaille 69
 EMAS 36
 Empfang 16
 Emulgator 78
 Emulsion 60
 Encasing 187
 Energiebedarf 57
 Energiegehalt 57
 Energielabel 35
 Energiesiegel 36
 Energiesparlampen 37
 Englische Gewichtseinheit 68
 Englischer Service 180
 Enoki 94
 Ente 115
 Entgräten 72
 Entkernen 72
 Entkoffeiniert 174
 Entsaften 73
 Entsteinen 72
 E-Nummer 64
 Enzyme 61
 Erbsen 88
 Erdbeere 84
 Erdnuss 86
 Erfolgskonten 227
 Erfrischungsgetränk
 brennwertarm 152
 brennwertvermindert 152
 diätetisch 152
 Ergonomie 45
 Ernährung 57
 Ernährungsformen 66
 5-Elemente 66
 antroposophisch 66
 ayurvedisch 66
 makrobiotisch 66
 paläo 66
 Ernährungskreis 57
 Erst-Belehrung 41
 Ertragskonten 227
 ESL-Milch 80
 Espresso 175
 Essig 95
 Esskastanie 86
 Esslöffel (EL) 68
 Estragon 95
 Etage 16
 Etagenfrühstück 177
 Étamine 237
 EU-Energy Star 36
 Eulanisieren 148
 EU-Umweltblume 36
 Evaluation 32
 Exotische Früchte 85
 Expansionsformen 25

F

Fachfrau/-mann für Systemgastronomie 9
 Fachgerechte Lagerung 52
 Fachgerechtes Verhalten 10
 Fachkraft im Gastgewerbe 9
 Fachwörter 237
 Fairtrade-Siegel 35
 Falschlieferung 56
 Falzmarke, Brief 201
 Familienzimmer 194
 f and b manager 18
 Farce 125, 237
 Fasan 115
 Faserkombinationen 145
 Fast casual 24
 FEFO 51
 Feige 85
 Feldsalat 88
 Fenchel 88
 Ferienhäuser 219
 Ferienwohnungen 219
 Festgedeck 182
 Fettabscheider 38
 Fettaufbau 59
 Fette 59
 Fettsäure 59
 Feuer 46
 Feuerdreieck 46
 Feuerfestes Glas 137
 Feuerlöscher 46
 Fibrilläre Proteine 61
 Filetieren 102, 237
 Filetmesser 70
 Filialsystem 24, 25
 Filz/Vlies 146
 Fingerschale 181
 First In - First Out (FIFO) 41, 51
 Fischbesteck 144
 Fische 102, 103, 104
 Fischerzeugnisse 105
 Fischfiletierbesteck 144
 Fischklassiker 104
 Fischeschere 71
 Fixieren 148
 Flambieren 237
 Flambierwagen 181
 Flaschengärung 164
 Flavoured Water 151
 Fleckenentfernung 150
 Fleischbrühe 119
 Grundzüge 119
 Fleischwagen 181
 Fleischwaren 113
 Fleischwolf 71

Florida, Cocktail 170
 Flucht- und Rettungsplan 192
 Fluchtweg 47
 Flüssigei 77
 Flusskrebs 105
 Folsäure 62
 Fond 237
 Food 49
 Foodcourt 24
 Forecast 237
 Forelle 103
 Formulierungen in Geschäftsbriefen 202
 Fragetechnik 12, 13
 Franchisegeber 26
 Franchisenehmer 26
 Franchisesystem 24
 Franchisesystem (Vertragshändler) 25
 Französischer Service 180
 Französische Weinanbaugebiete 159
 Frappieren 237
 Free Flow 24
 Freimeldung 193
 Frikassée 111
 Frischfisch 102
 Frischkäse 82
 Fritteuse 72
 Frittieren 75
 Front of the house 20
 Fruchtnektar 151
 Fruchtsaft 151
 Fruchtsaftgetränk 152
 Fruchtspeisen 131
 Frühstücksarten 177
 Frühstücksbüfett 177
 Führungsstil 31, 204
 Füllmassen 125
 Füllstrich 139
 Function Sheet 237
 Fundsache 191

G

Galantine 126
 Gallon (gal) 68
 Gans 115
 Garam Masala 96
 Garantierte Buchung 196, 238
 Garfertig 67
 Garni 238
 Gärung 153
 Gas-Infrarot 75
 Gästegruppen 10, 203
 Gästehäuser 219
 Gästetypen 10

- Gasthöfe 219
 - Gastro-Norm Behälter 69
 - Gaststättengesetz (GastG) 235
 - Gebäckzange 144
 - Gebotszeichen 48
 - Gebundene helle Suppen 120
 - Gedeckarten 182
 - Gefahrenquelle 45
 - Geflügel 42, 116
 - Geflügelklassiker 116
 - Geflügelrahmsauce 122
 - Gefriererei 77
 - Gelatine 97, 127
 - Geldkarte 229
 - Gelee 131
 - Geliermittel 97
 - Gemüse 87
 - Einteilung 87
 - Qualitätsklassen 87
 - Gemüsemesser 70
 - Gemüsesaft 151
 - Gemüsetrunke 152
 - Gerste 99, 153
 - Gesamtumsatz, Ernährung 57
 - Geschäftsbriefe 201
 - Formulierungen 202
 - Gesetzestexte 235
 - Gesprächskultur 12
 - Gesundheitsamt 41
 - Getränkelager 49
 - Getränkesspezifische Gläser 137
 - Getreide 99
 - Sorte 99
 - Vermahlungsgrad 99
 - Getreideerzeugnisse 99
 - Gewichte 68
 - Gewichtseinheit 68
 - Gewürze 96
 - Gewürzmischungen 96
 - Typische Bestandteile 96
 - Gin Fizz, Cocktail 170
 - Glasarten 137
 - Glaseigenschaften 139
 - Glaseinkauf 139
 - Glaseinteilung 137
 - Gläser tragen 139
 - Glasformen 138
 - Glasherstellung 137
 - Glasieren 75
 - Glaslagerung 139
 - Glasreinigung 139
 - Glasurarten 140
 - Globuläre Proteine 61
 - Glühwein 158
 - Glycerin 59
 - Go green 37, 238
 - Golden Ginger, Cocktail 170
 - Gourmetlöffel 144
 - Gramm (g) 68
 - Granatapfel 85
 - Granité 131
 - Grapefruitlöffel 144
 - Grappaglas 138
 - Gratinieren 75
 - Green Globe 36
 - Grießteigwaren 100
 - Grifftechnik 179
 - Grillen 75
 - Großes Besteck 143
 - Großlage, Wein 156
 - Großraumgärung 164
 - Grundbrühen 117
 - Würzmittel 119
 - Grundgedeck 182
 - Grundgriff 179
 - Grundsaucen 121, 123
 - Grundumsatz, Ernährung 57
 - Grundzüge Knochenbrühe 119
 - Grüner Punkt 36
 - Grüner Strom Label 36
 - Grünkohl 88
 - Grußformel 201
 - GS-Zeichen 45
 - Gueridon 181
 - Guest Supplies 192, 193
 - Gulasch 111
 - Gurke 88
 - Gütebezeichnungen, Wein
 - Frankreich 160
 - Italien 160
 - Spanien 161
 - Güteklassen, Wein 157
 - Gütesiegel 35
 - Gutschein 229
 - GuV 227, 238
- H**
- HACCP 42
 - Dokumentation 42
 - Konzept 42
 - Hackbeil 71
 - Hacken 73
 - Hafer 99
 - Haftung 235
 - Hagebutte 84
 - Hähnchen 115
 - Haltbarmachung
 - Verfahren 76

Handelsgesetze 223
Handelsklassen 50
Hand in Hand 35
Handtuch 188
Härtung 60
Hase 116
Haselnuss 86
Hausbon 238
Hausdame 22
Hausgeflügel 115
Hecht 103
Hefe 43,153
Heidelbeere 84
Heilbutt 104
Heilwasser 151
Hektoliter (hl) 68
Henkelgläser 137
Hering 103
Herzoginkartoffeln 92
Hilfsbesteck 144
Himbeere 84
Hochlandkaffee 174
Höchstbestand 53
Holländische Sauce 78, 121, 122
Holunderbeere 84
Honig 97
Hopfen 153
Hotelfachfrau/ -mann 9
Hotellklassifizierung 219, 220
Hotelpass 198
Hühnereiverordnung 78
Hüttenkäse 82
Hummer 105
Hummergabel 144
Hummergedeck 183
Hüttenkäse 82
Hygiene 39
 Schulung 39
Hygienekonzept 33

I
Icecube 170
Image 203
Implant 238
Imprägnieren 148
Incentive 238
Indirekter Verkaufsweg 218
Infektion 44
Infektionsschutzgesetz 41
Informationsblock 201
Informationsmittel 27
Inglasur 140
Initiative Mehrweg 36
Inlett 188, 238

Innereien 111
Instant Kaffee 174
Internationale Gerichte 136
Internationales Frühstück 177
Inventar 225
Inventur 53, 224
Invertzucker 97
Irish Coffee 175
Isotonisches Sportgetränk 152
Italienische Teigwaren 100

J

Jacobsmuschel 106
Joghurt 81
Johannisbeere 84
Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) 236
Jugendschutzgesetz (JuSchG) 236
julienne 74
Juniorsuite 194

K

Kabeljau 103
Kabinett 158
Kaffee 174
Kaffeearaufbereitung 174
Kaffeeröstung 174
Kaffeesspezialitäten 175
Kaffeesspezialitäten mit Alkohol 175
Kaisergranat 105
Kakao 175
Kakaopulver 176
Kakaospezialitäten 176
Kalb 108
Kalkulation 221
Kalkulationsfaktor 221
Kalte Platten
 Anrichten 135
Kaltschale 118
Kandierte Früchte 86
Kaninchen 116
Kapaun 115
Karaffen 139
Karkasse 238
Karotte 88
Karpfen 103
Kartenerstellung 132
Kartoffel 91
 Sorten 91
 Zubereitungsarten 92
Kartoffelchips 92

- Kartoffelgratin 92
- Kartoffelklöße 92
- Kartoffelkroketten 92
- Kartoffelpüree 92
- Kartoffelschnee 92
- Kartoffelstrauben 92
- Käse 81
 - Fettgehalt 81
 - Sorten 82
- Käsebeil 144
- Käsehobel 144
- Käsewagen 181
- Kassensystem 32
- Kasserolle 70
- Käufermarkt 206
- Kaufvertrag 55, 56
- Kaviar 104
- Kaviargedeck 182
- Kaviarlöffel 144
- Kaviarmesser 144
- Kefir 81
- Kellerlagerung 49
- Kennzahlen
 - betriebswirtschaftliche 231
- Kennzahlen berechnen 232
- Kennzeichnung 236
- Kerbel 95
- Kernobst 83
- Ketchup 95
- Keycard 198, 199
- Kilogramm (kg) 68
- Kirsche 83
- Kissen 188
- Kiwi 85
- Klärmittel 78
- Klassifizierung 219
 - Apartments 219
 - Campingplätze 219
 - Ferienwohnungen 219
 - Ferienhäuser 219
 - Gästehäuser 219
 - Gasthöfe 219
 - Hotel 219
 - Pensionen 219
- Klassifizierungssysteme 219
- Kleidung 11
- Kleines Besteck 143
- Klima-Hotels 36
- Klößchen/Nocken 120
- Klöße 101
- Knoblauch 88
- Knochenbrühe 119
- Knödel 101
- Kochen 75
- Kochgeschirr 69
- Köchin/Koch 9
- Kochmesser 70
- Kochtopf 70
- Kochutensilien 71
- Kohlenhydrate 58, 59
- Kokosnuss 86
- Kombidämpfer 71
- Kommunikation
 - Modell 11
 - symmetrische, asymmetrische 12
 - verbale, nonverbale 12
- Kompetenzen
 - fachlich-methodische 11
 - persönliche 11
 - sozial-kommunikative 11
- Kompostierbarkeitszeichen 36
- Kondensmilch 80
- Konditormesser 71
- Königskrabbe 106
- Konkurrenz 203
- Kontamination 44
- Konten 227
- Kontinentales Frühstück 177
- Kontingent 238
- Kontrollblick 191
- Konzession 235
- Koriander 95
- Körperhygiene 39
- Kraftbrühe 119
- Krake 106
- Kräuter 94, 95
- Kräuteresig 95
- Kräuterlimonade 152
- Kräuterseitling 94
- Krebsgabel 144
- Krebsgedeck 183
- Krebsmesser 144
- Krebstiere 105
- Kreditkarte 229
- Kresse 95
- Krüge 139
- Krustentiere 105
- Küchenfertig 67
- Küchengabel 71
- Kuchenwagen 181
- Kühlen 76
- Kühlkette 41, 238
- Kühllager 49, 52
- Kümmel 96
- Kündigung 30
- Kündigungsschutzgesetz (KSchG) 236
- Kurzzeitbraten 75
- Kunstkäse 82
- Kunststoffe 69
- Kupfer 69

L

Lachs 103
 Lagerhaltung 49
 Lageranforderung
 personell 49
 räumlich 49
 Lagerbestand 53
 Lagerbestand prüfen 52
 Lagerdatei 51, 224
 Lagerdauer 53, 62
 Lagerkennzahlen 53
 Lagerräume 49
 Lagerung
 fachgerecht 52
 Lagerwirtschaft 54
 Lamm 110
 Langkornreis 101
 Languste 105
 Langzeitbraten 75
 Lappenkonzept 191
 Lardieren 238
 Lastschrift 229
 Latex 187
 Latte macchiato 175
 Latte macchiatolöffel 144
 Lauch 88
 Läuterzucker 97
 Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV) 41
 Lebensmittelzusatzstoffe 64
 Lebkuchengewürz 96
 Legieren 238
 Legierte Suppe 120
 Légumés tournés 74
 Leichte Vollkost 66
 Leistungspolitik 217
 Leistungsspektrum 203
 Leistungsstörung 55
 Liebstöckel 94
 Lieferantenauswahl 50
 Lieferverzug 56
 Liegegebliebene Sache 191
 Liköre 168
 Likörkelch 138
 Lilie 186
 Limonade 152
 Liquidität 238
 Listenpreis 51
 Liter (l) 68
 Lizenzsystem 26
 Lockerungsmittel 78
 Lorbeer 94
 Lorettekartoffeln 92
 Löschen 46, 47
 Lyoner Kartoffeln 93

M

Macairekartoffeln 93
 Magazin 49
 Magnum 165
 Mahlen 73
 Mahnung
 wegen Lieferverzug 202
 wegen Zahlungsverzug 202
 Mais 99
 Maisonette 194
 Majoran 95
 Management by ... 30
 Mandel 86
 Mandelkrusteln 93
 Mangelhafte Lieferung 56
 Mängelrüge 56, 202
 Mango 85
 Manhattan, Cocktail 170
 Margarine 98
 Marine Stewardship Council (MSC) 35
 Marke 203
 Markeneinführung 203
 Markenname 203
 Marketing 205
 Marketing-Instrumente 222
 Marketing-Mix 206
 Marketingplan 208
 Marketing-Strategie 206
 Marketingvorgaben 222
 Marketing-Ziel 206, 208
 Markt 209
 Marktforschung 208
 Marktsegmente 24
 Marktsegmentierung 209
 Maronen 94
 Martini, Cocktail 170
 Martiniglas 138
 Mascarpone 82
 Maschinen, Küche 71
 Maslow, Abraham 206, 210
 Maße 68
 Massen 128, 129
 Matratzen 187
 Matratzenschoner 187
 Matrix-Organisation 27
 Mayonnaise 78, 121, 122
 Medienpflege 206
 Meerrettich 89
 Meeting 37
 Mehlbutter 120
 Mehlschwitze 120
 Mehltypen 100
 Mehrlinien-System 27
 Mehrweggeschirr 25

Mehrwertsteuer 228
 Meldeschein 200
 Meldung
 telefonisch 195
 Melone 89
 Menagen 181
 Menü 132
 Hinweise zur Erstellung 133
 Planung 132
 Zusammenstellung 132
 Menügedeck 182
 Messer 71
 Messerspitze (Msp) 68
 Messing 189
 Methusalem 165
 MICE 238
 Miesmuschel 106
 Miesmuschelgedeck 183
 Mikroben 43
 Mikroorganismen 43
 Milch 80
 Fettgehalt 80
 Haltbarkeit 80
 Kennzeichnung 80
 Milchgetränke 176
 Milligramm (mg) 68
 Milliliter (ml) 68
 Mindesthaltbarkeit 52
 Mineralstoffe 58, 63
 Mineralwasser 151
 Minibar 192
 Minze 94
 Mirepoix 238
 Mischfertig 67
 Mischgetränke
 spirituosenhaltig 236
 weinhaltig 236
 Mitarbeiter 11
 Beherbergungsabteilung 20
 Empfang 21
 Etagé 22
 Hallenpersonal 20
 Mitarbeiterqualifizierung 31
 Mittelbesteck 143
 Modifizierte Stärke 97
 Molke 81
 Molton 147
 Monosaccharide 59
 Morchel 94
 Mousselinekartoffeln 93
 Mozzarella 82
 Mülltrennung 38
 Multiplikation 24
 Muskat 96
 Mystery-Check 238

N

Nachhaltigkeit 33, 204
 Nachnahme 229
 Nährstoffe 57
 Nahrungsmittelallergie 66
 Nahrungsmittelenverträglichkeit 66
 Nationalsuppe 118
 Natronglas 137
 Nebukadnezar 165
 Nelke 96
 Nettopreis 228
 Non-Food 49
 Norseegarnele 106
 Notausgang 47
 Nusskartoffeln 93

O

Obergärig 154
 Obst 83
 Obstbesteck 144
 Occupancy 238
 Octopus 106
 Öffentlichkeitsarbeit 206, 215
 Officemesser 70
 Ökoeffizienz 238
 Ökologie 33, 238
 Ökologischer Landbau 37
 Ökonomie 33, 238
 ÖKOPApplus 36
 Öl
 warmgepresst 98
 kaltgepresst 98
 Old Fashioned 170
 Olivenkartoffeln 93
 Organisationsmittel 27
 OTA 238
 Ounce (oz) 68
 Outsourcing 29

P

Paddy-Reis 101
 Palette 70
 PAL-Wert (Physical-Activity-Level) 57
 Panade 125
 Panierung 125
 Papaya 85
 Paprika 89, 96
 Parboiled Reis 101
 Parfait 131
 Parieren 239
 Pariserkartoffeln 93

- Parmesanbrecher 144
 - Passieren 73
 - Passionsfrucht 85
 - Passiva 226
 - Passive Konten 227
 - Pastete 126
 - Pastetengewürz 96
 - Pasteurisieren 76
 - Pax 239
 - paysanne 74
 - Pektin 97
 - Pellkartoffeln 93
 - Pensionen 219
 - Penthouse 194
 - Perlator 34
 - Perlhuhn 115
 - Perlwein 155
 - Personal (7 Ps) 207
 - Personalakte 30
 - Personalbedarf 232
 - Personalbedarfsplanung 28
 - Personalbestand 28
 - Personalentwicklung 31
 - Personalführung 30
 - Personalhygiene 39
 - Personalpolitik 205, 222
 - Petersilie 95
 - Pfannkuchenstreifen 120
 - Pfeffer 96
 - Pfifferling 94
 - Pfirsich 83
 - Pflanzenstoffe 63
 - bioaktiv 63
 - sekundär 63
 - Pflanzliche Faser 145
 - Pflanzliche Fette 98
 - Rauchpunkt 98
 - Pflaume 83
 - Pflegekennzeichnung 149
 - Pflegesymbole 149
 - Pfund (lb) 68
 - Pharisäer 175
 - ph-Wert 43
 - Physical facilities(7 Ps) 207
 - Piccolo 165
 - Pilze 43, 94
 - Pint (o) 68
 - Pistazie 86
 - Pizzaroller 144
 - Place (7 Ps) 207
 - Plattiereisen 71
 - Plattieren 239
 - Platzdeckchen 147
 - Poëlieren 75, 239
 - Pökeln 76
 - Polysaccharide 59
 - Pommes frites 93
 - Portobello 94
 - Portwein 162
 - Porzellan 140
 - Einkauf 140
 - Reinigung 140
 - Porzellanherstellung 140
 - Preisdifferenzierung 221
 - Preiselbeere 84
 - Preisgestaltung 221
 - Preisnachlass 50
 - Preispolitik 205, 221
 - Pressearbeit 206
 - Pressemitteilung 206
 - Press Release 239
 - Price (7 Ps) 207
 - Primäre Zielgruppen 218
 - Prise (Pr) 68
 - PR-Maßnahmen 215
 - Process (7 Ps) 207
 - Product (7 Ps) 207
 - Produkt 203
 - Produkthygiene 41
 - Produktlebenszyklus 216
 - Produktpolitik 205, 216
 - Promotion (7 Ps) 207
 - Proteine/Eiweiße 61
 - Prozesspolitik 222
 - Prüfsiegel 45
 - Public Relations (PR) 206, 215
 - Pulverei 77
 - Püreesuppe 120
 - Pute 115
- Q**
- Qualitätsmangel 56
 - Qualitätsstufen, Wein 157
 - Qualitätsweine 158
 - Quark 82
 - Quellwasser 151
 - Quickservice 217
 - Quitte 83
- R**
- Radicchio 89
 - Raffinade 97
 - Raffination 60
 - Ragout 111
 - Rahm 81
 - Rahmsuppe 120
 - Rainforest Alliance Certified 35

Raspeln 73
 Rate 239
 Rating 239
 Räuchern 76
 Rauchpunkt 60
 Rauke 89
 Rebhuhn 115
 Rebsorten 155
 Rechaud 181
 Rechnung 230
 Rechnungsprüfung 54
 Recyclingprodukte 34
 Reduktionsdiät 66
 Reduzieren 239
 Regenerierungsfertig 67
 Regionalgläser 137
 Regionalsuppe 118
 Reiben/Raffeln 73
 Reifephase 216
 Reinigen 189
 Reinigungsmittel 40
 nachhaltiger Umgang 38
 Reis 99, 101
 Reisescheck 230
 Reklamation 14, 54
 Rentabilität 239
 Reservebestand 53
 Reservierung 195
 Änderung 197
 telefonisch 195
 Ressourcen 34
 Restaurantfachfrau/-mann 9
 Restmüll 38
 Retten 47
 Rettungszeichen 48
 revenue manager 21
 Rhabarber 89
 Rhythmusverfahren 51
 Riboflavin 62
 Ricotta 82
 Riesengarnele 106
 Rind 107
 Rissoléeskartoffeln 93
 Röstbrotwürfel 120
 Roggen 99
 Rohmilch 80
 Rohrzucker 97
 Rollgeld 50, 239
 rondelles 74
 rooms division manager 21
 Rosé 155
 Rosenkohl 89
 Roséweinglas 138
 Rosmarin 95
 Rote Bete 89

Rotkappe 94
 Rotkohl 89
 Rotling 155
 Rotwein 155
 Rotweinglas 138
 Roux 239
 Rücksendeangabe 201
 Rundkornreis 101
 Russischer Service 180

S

Saccharid 58
 Safran 96
 Sahne 81
 Saibling 103
 Saisonkalender, Gemüse 90
 Salamander 72
 Salat 127
 Salatbesteck 144
 Salbei 95
 Salmonellen 43
 Salzen/Pökeln 76
 Salzkartoffeln 93
 Samtsuppe 120
 Sanddorn 84
 Sanforisieren 148
 Sättigungsphase 216
 Saucen, eigenständige 123
 Saucenlöffel 144
 Sauciere 141
 Sauerbrunnen 151
 Sauermilch 81
 Säuern 76
 Saure Kartoffeln 93
 Sautieren 75, 79
 Savoyardkartoffeln 93
 Schädlinge 44
 Schalenfrüchte 86
 Schalentiere 106
 Schankbier 154
 Schaumwein 163
 Geschmacksangaben 164
 Lagerung 165
 Schaumweinetikett 164
 Schaumweingläser 138
 Schellfisch 103
 Schichtkäse 82
 Schinkenbock 181
 Schlachtfleisch 111
 Garpunkte 111
 Schlachtfleischklassiker 112
 Schlachttierassen 110
 Schleudern 150
 Schlitten 181

- Schlosskartoffeln 93
- Schmelzkäse 82
- Schmelzkartoffeln 93
- Schmierinfektion 44
- Schmoren 75
- Schmorgeschirr 70
- Schnecke 106
- Schneckengabel 144
- Schneckenzange 144
- Schneidetechnik 74
- Schnepfe 115
- Schnittarten 74
- Schnittlauch 95
- Scholle 104
- Schorle 158
- Schuhwerk 11
- Schulz von Thun 11
- Schuppen 102
- Schüssel 70
- Schwarzwurzel 89
- Schwein 109
- Schwenkkasserolle 70
- Seelachs 103
- Seeteufel 103
- Seewolf 103
- Segmente, Markt 24
- Seitengriff 179
- Sektflöte 138
- Sektkelch 138
- Sektspitz 138
- Sekt- und Weinkühler 181
- Sekundäre Pflanzenstoffe 58
- Sellerie 89
- Senfsaat 96
- Servant 181
- Serviceform 24
- Servicetischschrank 181
- Serviermethoden 180
- Servierregeln 185
- Servietten falten 186
- Shaved ice 170
- Sherry 163
- Shiitake 87, 94
- Sicherheitsmaßnahmen 45
- Sicherheitszeichen 48
- Side Car 170
- Sieben 73
- Sieben Ps 205, 207
- Silberbesteck 143
- Silikon 69
- Skirting 147
- Sleeping 37
- Slogan 203
- Slow Food 239
- SMART-Regel 208
- Smoothies 176
- Sodawasser 151
- Sojasauce 95
- Sorbet 131
- Sortimentbreite 50, 216
- Sortimentdifferenzierung 216
- Sortimentdiversifikation 216
- Sortimentsgestaltung 24
- Sortimentspolitik 216
- Sortimenttiefe 50, 216
- Sozialabgaben 234
- Spaghettizange 144
- Spargel 89
- Spargelheber 144
- Spargelschäler 71
- Sparschäler 71
- Spätzle 158
- Speiseeis 131
- Speiseessig 95
- Speisefette 98
- Speisesalz 97
- Spezialbesteck 144
- Spezialgedecke 182
- Spezialsuppe 118
- Spicknadel 71
- Spiegelei 79
- Spirituosen 166, 167
 - Rohstoff 167
- Spitzsieb 70
- Sponsoring 207
- Spreizgriff 179
- Spritztüllen 71
- Spurenelemente 63
 - Mangelerscheinung 63
 - Vorkommen 63
 - Wirkung 63
- Stablinien-System 27
- Stachelbeere 84
- Stahl 69
- Stammgast 200
- Stammwürze 154
- Standardisierung 24
- Starkbier 154
- Stärkepuder 99
- Steakmesser 144
- Steamer 72
- Steinbeißer 103
- Steinbutt 104
- Steinobst 83
- Steinpilz 94
- Stellenbeschreibung 28
- Sterilisieren 76
- Sterilmilch 80
- Steuergesetze 223
- Steuersatz 228

Stichtagsinventur 54
 Stielbratpfanne 70
 Stielgläser 137
 Stielkasserolle 70
 Storno, Reservierung 197
 Fristen 197
 Gebühren 197
 Straußwirtschaft 15
 Streichholzkartoffeln 93
 Strohkartoffeln 93
 Strom sparen 34
 Stubenküken 115
 Studio 194
 Südwein 163
 Suite 194
 Sülze 127
 Superior 219
 Suppen 117
 Suppeneinlagen 120
 Eierstich 120
 Klößchen/Nocken 120
 Pfannkuchenstreifen 120
 Röstbrotwürfel 120
 Suppenhuhn 115
 Suppenkelle 144
 Suppentasse 141
 Süßspeisen 130
 Süßwein 163
 Systembesteck 143
 Systemgastronomie 15, 24, 222
 Marketing 222
 Vorgaben 222

T

Tabascosauce 95
 Table d'hôtel-Service 180
 Tafelessig 95
 Tafeltuch 147
 Tafelwasser 151
 Tankgärung 164
 Tasse (cup) 68
 Taube 115
 Tee
 Sorten 172
 Teeähnliche Erzeugnisse 173
 Teebenennung nach Erntezeit 173
 Teebezeichnung nach Blattgrad 173
 Teelöffel (TL) 68
 Teewagen 181
 Teige 128, 129
 Teigwaren 100
 Teller 141
 Terrine 126, 127
 Textile Ausrüstung anwenden 148
 Textile Flächen 146
 Textilien 145
 Ausrüstung 145
 Textilien in der Gastronomie 147
 Thermalisierer 72
 Thiamin 62
 Thunfisch 103
 Thymian 95
 Tiefgefrieren 76
 Tiefkühlager 49, 52
 Tiefkühlprodukte 52
 Tieflandkaffee 174
 Tiefseegarnele 106
 Tierische Faser 145
 Tierische Fette 98
 Rauchpunkt 98
 Tintenfisch 106
 Tischbänder 147
 Tischdecke 147
 Tischgeräte im Restaurant 181
 Tischläufer 147
 Tischwäsche 147
 Einkauf 147
 Pflege 147
 Toiletten 40
 Tomate 89
 tomates concassées 74
 Tom Collins 170
 Tonne (t) 68
 Tortenheber 144
 Tourismuslabel 36
 Tournieren 239
 Turniermesser 70
 TQM 32
 Tragen von Tellern 178
 Tranchierbesteck 144
 Tranchierbrett 181
 Tranchieren 239
 Transvasierverfahren 164
 Travellerscheck 230
 Treatment 239
 Treberbrot 239
 Tresterbrand 239
 Trinkwasser 151
 Trinkzwang 235
 Trockenbeerenauslese 158
 Trockenfrüchte 86
 Trockenlager 49
 Trockenmasse 81
 Trocknen 76, 149, 150
 Trüffel 94
 Truthahn 115
 Turndownservice 191
 Twin Bed 194
 Typenweine 158

U

Überbuchung 200
Überweisung 229
Umrechnung 68
Umsatzsteuer 228
Umweltlabel 35
Umweltzeichen 35
Unbekannter Gast 200
Unfallverhütung 71
Unique selling proposition 207
Unterglasur 140
Unternehmen als Marke 203
Unternehmensphilosophie 204
Unterschrift 201
Upgrade 239
Upselling 198, 239
USP 207

V

Vanille 96
VDE-Zeichen 45
Vegan 66
Vegetarische Ernährung 66
Vending 34
Veranstaltungsbeispiel 213
Verbotszeichen 48
Verbrauchsdatum 52
Verbundglas 137
Verdauung 65
 Organe 65
 Vorgänge 65
Verderb 76
 Ursachen 76
Verderbniserreger 76
Verflechtungsart 146
Verfügbarkeit 196
Verhalten bei Brand 46
Verkäufermarkt 207
Verkaufsförderung 212
Verkaufsgespräch 13
Verkaufswege 205, 218
Verrechnungsscheck 229
Vertriebsvertrag 25
Verwaltung 16
Verzehrfertig 67
Viabono 36
Viren 43
Vitamine 58, 61, 62
 fettlöslich 61, 62
 unentbehrlich 61, 62
 Vorkommen 61, 62
 wasserlöslich 61, 62
 Wirkung 61, 62

Vlies 146
Vogelbeere 83
Vollbier 154
Vollkornreis 101
Vollkost 66
Vollmilch 80
Vollwerternährung 66
Volumeneinheit 68
Volumenmaß 68
Vorbereitungsarbeiten 72, 73, 74
Vorlegeservice 180
Vorlegetechnik 179
Vorlegezange 144
Vorspeisen 125, 127
Vorsteuer 228
Vorzugsmilch 80
Voucher 229

W

Wacholderbeere 96
Wachstumsphase 216
Wachtel 115
Waffelkartoffeln 93
Währungsrechnen 230
Walk-in 200, 239
Walnuss 86
Waren
 Eingang 41
 Lagerung 41
Warenanforderungsschein 54
Warenannahme 54
Wareneingang 54
Wareneinsatzquote 232
Warenkenntnis 49
Warenkontrolle 54
Warenumsatz 53
Warenverbrauch 53
Warme Vorspeisen 127
Warnzeichen 48
Waschen 72, 149, 150
Wäschepflege 150
Waschplätze 40
Wasser 58, 64
 Küchentechnische Eigenschaften 64
 Lösungsmittel 64
 Transportmittel 64
 Wärmeregulator 64
Wasserkrug 139
Wasser 151
Wässern 72
Wasser sparen 34
Weichen 72

Wein 155
 Weinanbaugebiete
 Deutschland 156
 Frankreich 159
 Italien 160
 Österreich 161
 Spanien 161
 Weinähnliche Getränke 158, 236
 Weingesetz 157
 Weingläser 138
 Weinhaltige Getränke 236
 Weinherstellung 157
 Weinkaraffe 139
 Weinkühler 181
 Weinort 156
 Weintraube 84
 Weiße Grundsaucen 121, 122
 Weißherbst 155
 Weißwein 155
 Weißweinglas 138
 Weißweinsauce 122
 Weißzucker 97
 Wellness 211
 Weizen 99
 Weizenbierglas 138
 Werbeaktion 212
 Werbeart 211
 Werbemaßnahme 212
 Werbemittel 211, 212
 Werbeträger 211
 Werbeziel 211
 Werbung 207, 211
 Werkstoffe 69
 Wertbon 229
 Wertstoffe 38
 Wettbewerbsfähigkeit 33
 White Lady, Cocktail 170
 Wiederverwertbare Verpackungen 38
 Wiener Kaffeetablett 181
 Wild 114
 Wildente 115
 Wildgeflügel 115
 Wildpilze 94
 Wildreis 101
 Wildsauce 121
 Winzersekt 164
 Wirk- und Reglerstoffe 58
 Wirsing 89
 Wirtschaftsdirektor 18
 Wolfsbarsch 103
 Worcestershire-Sauce 95
 Würfelkartoffeln 93
 Würstwaren 113
 Würzessig 95
 Würzsaucen 95, 124

Y

Yield Management 239

Z

Zahllast 228
 Zahlschein 229
 Zahlungsart 196, 199, 229,
 Zahlungsverkehr 229
 Zahlungsverzug 55
 Zander 103
 Zangengriff 179
 Zechprellerei 230
 Zeichen
 Brandschutz 48
 Gebot 48
 Prüfung 48
 Rettung 48
 Verbot 48
 Warnung 48
 Zeitpunktverfahren 51
 Zentiliter (cl) 68
 Zeste 239
 Zielarten 208
 Zielgruppe 205, 207, 210
 primäre 218
 sekundäre 218
 Zimmer 192, 194
 Allergiker geeignet 194
 Arten 194, 195
 behindertengerecht 194
 Kategorien 196
 Zimmerart 195
 Zimmerarten 194
 Zimmerausweis 198
 Zimmerbelegung 231
 Zimmerplan 200
 Zimmerschlüssel 198, 199
 Zimt 96
 Ziselieren 102
 Zitrusfrüchte 85
 Zucchini 89
 Zuchtpilze 94
 Zucker 97
 Zusatzstoff-Zulassungsverordnung (ZZuV) 236
 Zusatzverkauf 197
 Zwiebel 89
 Zwischengerichte 125

- AFZ Unternehmensgesellschaft, Paderborn: 191.1
- Alnatura Produktions- und Handels GmbH, Bickenbach: 35.2
- Amefa Stahlwaren GmbH, Solingen: 143 (alle), 144.5
- Aral AG, Bochum: 203.7
- Arbeitskreis Mehrweg GbR, Bonn: 36.1
- Autobahn Tank & Rast Holding GmbH, Bonn: 203.12
- Bad Brambacher Mineralquellen GmbH & Co. Betriebs KG, Bad Brambach: 203.15
- Bautz'ner Senf & Feinkost GmbH, Bautzen: 203.14
- Beiersdorf AG, Hamburg: 203.8
- Blickwinkel, Witten: 44.6 (Hecker/Sauer)
- Bruckmann Verlag GmbH, München: 218.3
- Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung, Bonn: 35.1
- Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e.V., Berlin: 219.5
- Camici, Axel , Pogum/Jemgum: 65.1
- CARE & FAIR - Teppichhandel gegen Kinderarbeit e.V., Hamburg: 35.11
- Contacto Bander GmbH, Erkrath: 144.1, 144.2, 144.3, 144.4, 144.8, 144.9, 144.10, 144.14-144.20, 144.22, 144.23, 144.25, 144.26
- Corbis, Berlin: 44.2 (T. Yong)
- Demeter e.V., Darmstadt: 35.3
- Der Grüne Punkt - Duales System Deutschland GmbH, Köln: 36.4
- Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V., Bonn: 57.1 (DGE-Ernährungskreis)
- Deutscher Tourismusverband Service GmbH, Berlin: 219.3, 219.4
- ECOVIN Bundesverband ökologischer Weinbau e.V., Oppenheim: 35.4
- Emanate GmbH, München: 203.11
- Europäische Kommission, Berlin: 35.5, 36.7
- European Bioplastics, Berlin: 36.2
- FlyMove, Münster: 44.1
- fotolia.com, New York: 44.3 (Sergii Figurnyi), 44.5 (Armando Frazão), 46.1 (T. Michel), 46.2 (T. Michel), 46.3 (markus_marb), 46.4 (T. Michel), 46.5 (T. Michel), 48.1 (T. Michel), 48.5 (markus_marb), 48.8 (T. Michel), 48.11 (T. Michel), 48.12 (ufotopixl10), 48.14 (fotohansel), 48.15 (fotohansel), 48.19 (Marem), 48.25 (R. Classen), 48.26 (T. Michel), 48.27 (R. Claasen), 48.28 (T. Michel), 48.29 (T. Michel), 48.30 (markus_marb), 77.2 (by-studio), 83.1 (mayakova), 83.2 (Anna Kucherova), 85.1 (Giuseppe Porzani)
- GLOBAL OPERATIONS GE Germany, Frankfurt: 203.5
- GLORIA GmbH, Wadersloh: 46.6, 46.7
- Google Germany GmbH, Hamburg: 203.9
- Gosch LFG GmbH, Hamburg: 203.3
- Green Globe: 36.11
- Grüner Strom Label e.V., Bonn: 36.8
- Hotellerband Deutschland (IHA), Berlin: 219.1, 219.2
- iStockphoto.com, Calgary: 44.4
- LSG Lufthansa Service Holding AG, Neu-Isenburg: 203.6
- Marine Stewardship Council (MSC), Berlin: 35.6
- McDonald's Deutschland Inc., München: 203.4
- Microsoft Deutschland GmbH, Unterschleißheim: 203.10
- Mutter, Christian: 74 (alle)
- NORDSEE Holding GmbH, Bremerhaven: 203.2
- OKAPIA KG - Michael Grzimek & Co., Frankfurt/M.: 44.7 (K. Rudolph/Manfred & Christina Kage)
- Panther Media GmbH (panthermedia.net), München: 84.1 (Farzin Salimi)
- Picture-Alliance GmbH, Frankfurt/M.: 45.2
- Rainforest Alliance: relations Gesellschaft für Kommunikation, Frankfurt am Main: 35.12
- RAL gGmbH, St. Augustin: 36.6
- Rapunzel Naturkost AG, Legau: 35.10
- Regionalfenster e.V., Friedberg: 35.8
- Robbe & Berking, Flensburg: 144.7, 144.11, 144.13
- Schwanke + Raasch GbR, Hannover: 91.1
- Shutterstock.com, New York: 44.8, 86.1
- Sperling Info Design GmbH, Gehrden: 11.1, 51.1, 51.2, 58.1, 58.2, 69.1, 77.1, 90.1, 94.1, 107.1, 108.1, 109.1, 110.1, 114.1, 138.5, 138.7, 138.8-138.13, 139.1, 139.2, 178 (alle), 182 (alle), 183 (alle), 186.1, 187.6, 205 (alle), 210.1, 212.1
- TransFair e.V., Köln: 35.9
- TÜV Rheinland AG, Köln-Poll: 45.1
- UGA Umweltgutachterausschuss, Berlin: 36.10
- Umweltbundesamt, Dessau: 36.5
- VENCEREMOS - Handel mit Umweltschutzprodukten GmbH, Legden: 36.3
- Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e.V., Frankfurt/Main: 45.3
- Viabono GmbH, Bergisch Gladbach: 36.12
- Weber Shandwick, Köln: 203.13
- wikipedia.org: 48.7
- Wilkens & Söhne GmbH, Bremen: 144.6
- WMF Württembergische Metallwarenfabrik AG, Geislingen/Steige: 144.12, 144.21, 144.24
- www.betten.de, Heubach: 187.1-187.5