

Inhaltsverzeichnis

Hinweis: Kapitel 1 bis 17 enthalten die Inhalte der gestreckten Abschlussprüfung 1 (GAP1).

1	Arbeiten im Gastgewerbe	9	6	Digitalisierung, Datensicherheit und Datenschutz	121
1.1	Gäste und ihre Guest Journey	10	6.1	Digitalisierung	122
1.2	Team	15	6.2	Datensicherheit	129
1.3	Unternehmen und Betriebe	17	6.3	Datenschutz	131
1.4	Berufliche Ausbildung	24	6.4	Aufgaben	136
1.5	Zusatzqualifikation, Aufstiegschancen, Fortbildung und Weiterbildung	30	7	Betriebsorganisation und Betriebsabläufe	137
1.6	Aufgaben	32	7.1	Aufbauorganisation	140
2	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	33	7.2	Ablauforganisation	146
2.1	Versicherungsschutz	34	7.3	Organisation der Verwaltung	147
2.2	Arbeitsschutz und Maßnahmen zur Arbeitssicherheit	36	7.4	Gewerbeausübung und Gaststättenkonzession	149
2.3	Unfallursachen und Maßnahmen zur Unfallverhütung	39	7.5	Qualitäts-Management (QM)	151
2.4	Brandschutz	43	7.6	Unternehmensstrukturen	154
2.5	Erste Hilfe	46	7.7	Aufgaben	158
2.6	Ergonomie	50	8	Einsatz, Führung und Entwicklung von Mitarbeitenden	159
2.7	Erhaltung der persönlichen Gesundheit – Selbstfürsorge	51	8.1	Personalorganisation im Gastgewerbe	161
2.8	Nachhaltiger Arbeitsschutz	52	8.2	Personalbedarfsplanung und Recruiting	162
2.9	Aufgaben	54	8.3	Personaleinsatzplanung	169
3	Hygiene	55	8.4	Personalführung	175
3.1	Hygiene-Management	56	8.5	Mitarbeitergespräche	178
3.2	Rechtliche Grundlagen der Hygiene	57	8.6	Training, Qualifizierung und Personalentwicklung	182
3.3	Biologische Grundlagen der Hygiene	59	8.7	Teamarbeit und Teamentwicklung	191
3.4	Personalhygiene – persönliche Hygiene	68	8.8	Einsatz von Fremdpersonal	192
3.5	Betriebshygiene und Arbeitsplatzhygiene	70	8.9	Aufgaben	198
3.6	Produktthygiene – Lebensmittelhygiene	74	9	Arbeiten im Lager	199
3.7	Hygienekonzept – HACCP-Konzept	76	9.1	Waren beschaffen	200
3.8	Lebensmittelüberwachung	78	9.2	Warenlagerung	219
3.9	Aufgaben	80	9.3	Warenausgabe	225
4	Nachhaltigkeit	81	9.4	Lagerverwaltung	225
4.1	Nachhaltigkeit – ein bisschen Theorie	82	9.5	Aufgaben	232
4.2	Nachhaltiges Handeln	84	10	Ernährung	233
4.3	Beteiligung der Gäste an Nachhaltigkeitsmaßnahmen	95	10.1	Nahrungsinhaltsstoffe	234
4.4	Nachhaltigkeits-Management	95	10.2	Ernährungsgrundsätze	245
4.5	Zertifikate/Zertifizierungen	96	10.3	Ernährungsformen/Kostformen	247
4.6	Greenwashing	96	10.4	Lebensmittelunverträglichkeiten	250
4.7	Aufgaben	98	10.5	Alkoholkonsum und Alkoholkrankheit	252
5	Kommunikation	99	10.6	Aufgaben	254
5.1	Grundlagen der Kommunikation	100	11	Arbeiten in der Küche	255
5.2	Interkulturelle Kommunikation	105	11.1	Küchenorganisation	256
5.3	Kommunikationsstörungen	107	11.2	Küchenausstattung	259
5.4	Kommunikation mit Gästen	108	11.3	Arbeitsabläufe in der Küche	261
5.5	Management von Reklamationen und Beschwerden	113	11.4	Geschirrrreinigung	271
5.6	Kommunikation im Team	116	11.5	Aufgaben	274
5.7	Aufgaben	120			

12 Lebensmittel und Speisenangebot	275	17.5 Arbeitsabläufe	495
12.1 Lebensmittelrechtliche Grundlagen	276	17.6 Recht am Empfang	517
12.2 Blattsalate und Gemüse	279	17.7 Aufgaben	524
12.3 Pilze	287	18 Arbeiten in der Reservierung	525
12.4 Hülsenfrüchte und Keimlinge	288	18.1 Arbeitsbereiche	526
12.5 Küchenkräuter, Gewürze und Würzmittel	290	18.2 Ausstattung	527
12.6 Obst	292	18.3 Recht in der Reservierung	530
12.7 Getreide	296	18.4 Arbeitsabläufe	537
12.8 Reis	301	18.5 Aufgaben	543
12.9 Kartoffeln	302	19 Organisation von Empfang und Reservierung	545
12.10 Fette und Öle	305	19.1 Interne Strukturen	546
12.11 Eier	306	19.2 Organisation Empfang	547
12.12 Milch und Milcherzeugnisse	312	19.3 Organisation Reservierung	552
12.13 Käse	315	19.4 Organisatorische Hilfsmittel	554
12.14 Convenience-Produkte	319	19.5 Schnittstellenfunktionen	555
12.15 Mahlzeiten	321	19.6 Aufgaben	558
12.16 Speisen	324	20 Veranstaltungs-Management	559
12.17 Aufgaben	331	20.1 Veranstaltungsmarkt	560
13 Getränke	333	20.2 Veranstaltungsformen	561
13.1 Sortimentsgestaltung	334	20.3 Veranstaltungsplanung	565
13.2 Alkoholfreie Getränke	335	20.4 Veranstaltungsdurchführung	575
13.3 Alkoholhaltige Getränke	351	20.5 Recht bei Veranstaltungen	580
13.4 Aufgaben	362	20.6 Aufgaben	583
14 Arbeiten im Service	363	21 Sales, Marketing und Revenue-Management	585
14.1 Arbeitsbereiche	364	21.1 Sales – Verkaufsabteilung	586
14.2 Serviceteam	364	21.2 Marketing	590
14.3 Gestaltung und Ausstattung	366	21.3 Revenue-Management	621
14.4 Serviceabläufe und Serviceorganisation	383	21.4 Recht im Marketing und Revenue-Management	636
14.5 Reservierungs-Management	402	21.5 Aufgaben	645
14.6 Abrechnung und Bezahlung	404	22 Let's talk English	647
14.7 Recht im Service	405	22.1 Let's have a closer look at ... communication problems!.....	648
14.8 Aufgaben	412	22.2 Let's have a closer look at ... orders, deliveries and complaints!	650
15 Food & Beverage- Management	413	22.3 Let's take a closer look at ... future food!	652
15.1 Angebotsgestaltung	414	22.4 Let's have a closer look at ... breakfast all over the world!	656
15.2 Menüs	416	22.5 Let's have a closer look at ... some national regulations of alcohol consumption!	658
15.3 Büfets	418	22.6 Let's have a closer look at ... organizational routine in housekeeping at its best!.....	660
15.4 Angebotskarten	422	22.7 Let's have a closer look at ... removing stains!	662
15.5 Rechtliche Regeln bei der Gestaltung des F&B-Angebots und der Angebotskarten	428	22.8 Let's have a closer look at ... reception work!	664
15.6 Preise für Speisen und Getränke kalkulieren	437	22.9 Let's have a closer look at ... incentive activities!.....	666
15.7 Aufgaben	446	22.10 Let's have a closer look at ... cross-cultural etiquettes!	667
16 Housekeeping	447	22.11 Let's have a closer look at ... comparative advertising!	668
16.1 Arbeitsbereiche	448	22.12 Let's have a closer look at ... measurements!	670
16.2 Materialien	455	Sachwortverzeichnis	672
16.3 Reinigungsmittel, Pflegemittel und Desinfektionsmittel	457	Quellenverzeichnis	679
16.4 Reinigung von Böden, Wänden und Wäsche	461	Bildquellenverzeichnis	682
16.5 Reinigung der Gastzimmer	469		
16.6 Management des Housekeepings	479		
16.7 Aufgaben	484		
17 Arbeiten am Empfang	485		
17.1 Hoteltypen	486		
17.2 Zielgruppen	488		
17.3 Arbeitsbereiche am Hotelempfang	490		
17.4 Ausstattung	492		