



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

3

Katica Sobo, Sonja Eterović

ORGANISATION DES GESCHÄFTSABLAUFS GASTGEWERBLICHER UNTERNEHMEN

**Lehrbuch für die erste Klasse
der Gastgewerbeschule**

Beruf Hotelier
Fachrichtung Gastgewerbe

Dritte Ausgabe
Pula, 2011
HoReBa
Übersetzung ins Deutsche
Katica Sobo, Sonja Eterović

Karlovac, 2023 / Veleučilište u Karlovcu



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

ORGANISATION DES GESCHÄFTSABLAUFS GASTGEWERBLICHER UNTERNEHMEN

TEIL 3

Lehrbuch für die erste Klasse der Gastgewerbeschule

Beruf Hotelier
Fachrichtung Gastgewerbe

Dritte Ausgabe
Pula, 2011
HoReBa
Übersetzung ins Deutsche
Katica Sobo, Sonja Eterović
Karlovac, 2023

Kroatische Auflage

Redakteur: Msc. Ivan Marošević

Rezensenten: Dr. Franjo Radišić, Prof. Nedjeljko Jančić, Prof. Vesna Radetić

Grafischer Redakteur: Robert Rukavina, Ing. Graph.

Lektorin und Korrektorin: Gordana Ožbolt, Prof.

Grafische Vorbereitung: Fintrade&Tours G.m.b.H.

Druck: Zrinski A.G. Čakovec

ISBN 978-953-97582-8-6

UDK 37286404(075.3)

Übersetzung ins Deutsche

Verlag: Veleučilište u Karlovcu

Für den Verleger: Ivan Štedul, prof.

Rezensenten: Prof. Dr. Blaženka Filipan – Žignić

Ao. Prof. Dr. Damir Velički

Übersetzung ins Deutsche: Dr. Katica Sobo

Sonja Eterović, Mag. Educ. Philol. Germ.

Grafischer Redakteur: Studio tisak, obrt za grafičke usluge

ISBN (online) 978-953-8213-21-2

Die Veröffentlichung dieser Publikation wurde vom Verleger-Ausschuss der Fachhochschule in Karlovac aufgrund des Veröffentlichungsbeschlusses Nr. 7.5-13-2022-3 genehmigt.

Copyright ©
Veleučilište u Karlovcu 2023.



Inhalt

Teil 3

5. Aufteilung des Gastgewerbes	5
5.1 Aufteilung des Gastgewerbes in der Welt	5
5.2 Gastgewerbliche Tätigkeit in Kroatien	5
5.2.1 Gastgewerbliche Objekte mit Übernachtungsdienstleistungen	7
5.2.1.1 Hotelgewerbe	7
5.2.1.2 Camps und andere Arten gastgewerblicher Objekte für Übernachtungen	19
5.3 Nationale Klassifizierung der Tätigkeiten – Gastgewerbe	28
5.4 Gastgewerbliche Objekte, die Speisen und Getränke anbieten	29
5.4.1 Restauration	29
5.4.1.1 Restaurationen – Abteilungen und Einteilungen	29
5.4.1.2 Restaurationsarten	42
5.4.1.3 Sonstige Arten gastgewerblicher Objekte aus der Restaurationsgruppe	54
5.5 Gastgewerbliche Objekte mit Unterhaltungs-, Getränke- und Speisenangebot	61
5.5.1 Bars	61
5.6 Gäste-Animation	74
5.7 Grundlegende Bedingungen für die Ausübung der gastgewerblichen Tätigkeit	76
6. Bedeutung des menschlichen Faktors im Gastgewerbe	86
6.1 Wert und Bedeutung der menschlichen Arbeit im Gastgewerbe	86
6.2 Moralischer Charakter, Eigenschaften und Kompetenz des Arbeitnehmers im Gastgewerbe	88
6.3 Nationale Klassifizierung der Tätigkeiten im Gastgewerbe, Unterart 512	92
7. Gesetzesregulativ im Gastgewerbe (Gesetz über das Gastgewerbe)	95
7.1 Grundlegende Richtlinien des Gesetzes über die gastgewerbliche Tätigkeit	95
Literatur	98
Glossar	100
Literaturverzeichnis zur deutschen Auflage	107

5. Aufteilung des Gastgewerbes

5.1. Aufteilung des Gastgewerbes in der Welt

Das Gastgewerbe ist in der Welt in drei Hauptgruppen eingeteilt, je nach Hauptarten der Dienstleistungen, die das einzelne Objekt anbietet, mit dem Unterschied, dass in bestimmten Teilen der Welt einige seiner Zweige mehr oder weniger entwickelt sind, so dass den Gästen eine größere oder kleinere Anzahl an Dienstleistungen mehr oder weniger kompetent angeboten wird. So dass es heute in der Welt und bei uns Folgendes gibt:

1. *Hotelwesen*, bestehend aus: Hotels, Motels, Aparthotels, touristische Apartments, Touristensiedlungen, Pensionen und Guest Houses. *Im weiteren Sinne* zählen zum Hotelwesen auch andere Objekte, die Unterkunftsdienstleistungen anbieten, wie z.B.: Camps, Urlaubshäuser, Jugendhotels, zu vermietende Zimmer, Raststätten, Alpinisten- und Jägerheime und Herbergen.
2. *Restaurantwesen*, bestehend aus: Restaurants, Gaststätten, Milchrestaurants, Wurstbuden, Pizzerien, Bistros, Fastfood-Objekte, Konditoreien, Caterings und Kantinen.
3. *Bars (Kaffeewesen)*, bestehend aus: Nachtbars, Nachtclubs, Disco-Bars, Café-Bars, Cyber-Cafés und Cafés. Im weiteren Sinne zählen zu Bars auch Unterhaltungszentren, Brauhäuser, Buffets, Kneipen, Weinkeller und Winzerhäuschen.

5.2. Gastgewerbliche Tätigkeit in Kroatien

Die gastgewerbliche Tätigkeit in der Republik Kroatien ist durch eine Reihe von Gesetzen und Untergesetzesakten geregelt, die diese Tätigkeit auf die Annahme und Einführung der europäischen gastgewerblichen Standards in die gastgewerblichen Objekte ausrichten, mit dem Ziel der Anhebung und Sicherung der geplanten Qualität der Dienstleistungen in den gastgewerblichen Objekten bei gleichzeitiger Beachtung der Interessen der in- und ausländischen Verbraucher, der Benutzer der gastgewerblichen Dienstleistungen, gemäß der Entwicklungsstrategie des kroatischen Tourismus und des Hauptplan für den Tourismus in der Republik Kroatien. Dies müsste wesentlich zur Realisierung des neuen geplanten Konzepts der touristischen Entwicklung Kroatiens beitragen, die der modernen touristischen Nachfrage in allen touristischen Segmenten



entspricht, die für die Gäste, die Verbraucher und die heimische Bevölkerung gewünscht werden. Die Hauptgesetze, die das Gebiet des Gastgewerbes regeln, sind das Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit aus dem Jahr 1995, in dem die Art und die Bedingungen vorgegeben sind, wie die juristischen und natürlichen Personen (Gewerbebetreiber) die gastgewerbliche Tätigkeit ausüben können, sowie die Verordnung über die Klassifizierung, die

Mindestanforderungen und die Kategorisierung der gastgewerblichen Objekte aus den Jahren 1995 und 2002 mit den Änderungen aus 1996 und 2001. Diesem Gesetz zufolge versteht man unter der gastgewerblichen Tätigkeit die Zubereitung von Speisen und die Realisierung von Dienstleistungen in Form von Verpflegungsleistungen, der Zubereitung und des Servierens von kalten und warmen Getränken in einem gastgewerblichen Objekt und außerhalb desselben (Catering), sowie die Realisierung von Übernachtungsdienstleistungen. Unter den im Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit vorgeschriebenen Bedingungen können folgende Personen Gastgewerbe betreiben:

- Handelsgesellschaften, Genossenschaften, Handelsindividuen und Gewerbebetreiber
- öffentliche Institutionen, die Nationalparks und Naturparks verwalten
- gastgewerbliche Bildungsanstalten und Schüler- und Studentenheime
- juristische und natürliche Personen für ihre Mitarbeiter, Rentner und engeren Familienmitglieder (Eheleute, Kinder, Stiefkinder, Adoptivkinder, Eltern und Adoptiveltern) außerhalb ihrer Geschäftsräumlichkeiten (gesellschaftliche Verpflegung, Raststätten usw.)
- bestimmte gastgewerbliche Leistungen können auch von Bürgern angeboten werden*.

Die Bestimmungen dieses Gesetzes beziehen sich nicht auf die Verpflegungs- und Unterbringungsdienstleistungen in den folgenden Objekten und Anstalten: Sozialfürsorge, medizinische Anstalt, Erziehungsanstalt, Bildungsanstalt, kroatisches Militär usw., wenn diese Dienstleistungen für die Mitarbeiter, Mitglieder und Benutzer angeboten werden.

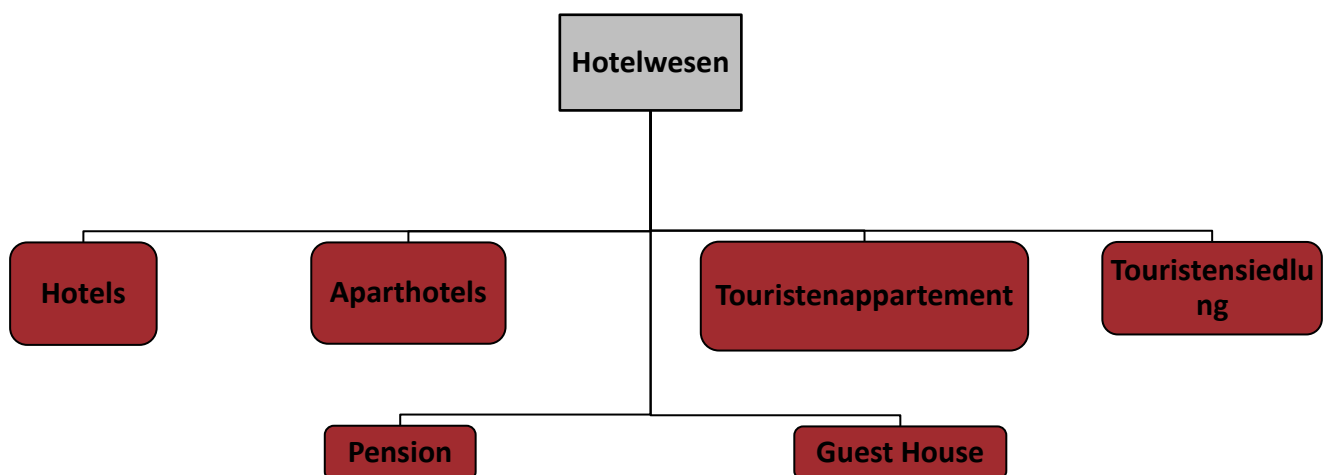
5.2.1. Gastgewerbliche Objekte mit Übernachtungsdienstleistungen

5.2.1.1. Hotelgewerbe

Der Begriff Hotelwesen umfasst den Teil der gastgewerblichen Tätigkeit, der im Bereich der Unterbringungsleistungen aktiv ist, dessen Hauptvertreter der Objekte und Gruppen „Hotels“ sind, zu denen die folgenden Objektarten gehören:*

1. Hotel und Motel**
2. Aparthotel
3. Touristensiedlung
4. Touristenappartements
5. Pension
6. Guest House.

Um einer der genannten Gruppen zugeordnet werden zu können, müssen diese Objekte bestimmte Bedingungen erfüllen, die in der genannten Verordnung vorgeschrieben sind.



*Laut der Verordnung über die Klassifizierung, Kategorisierung, Sonderstandards und Sonderqualität der Unterbringungseinheiten der Objekte aus der Gruppe „Hotels – neue Objekte“, Gesetzblatt Nummer 48 vom 2. Mai 2002, im weiteren Text: Verordnung aus 2002.

**Siehe genannte Verordnung, Artikel 78, gemäß welcher Hotels und Motels gleichgestellt sind.

Hotel

Das Hotel ist ein Unterbringungsobjekt, in dem den Gästen Unterkunft und Frühstück und andere übliche Leistungen für diese Objektart geboten werden. In dieser Zusammensetzung gibt es eine Rezeption, Unterbringungseinheiten, ein Restaurant usw., sowie mindestens fünf Unterbringungseinheiten bzw. Zimmer und/oder Apartments (Suiten). Alle Unterbringungseinheiten müssen ein Bad haben.

Das Hotel kann in seinem Gefüge auch eine *Dependance* haben. Eine *Dependance* ist ein kleineres Unterbringungsobjekt in direkter Nähe des Hotels, in dem nur Unterkunft geboten wird, während die übrigen Dienstleistungen (Verpflegung, Getränke, Informationen usw.) im Hotel verfügbar sind. Zwischen dem Hotel und der *Dependance* muss es einen überdachten Weg geben.

Die Unterbringungseinheiten und die Inneneinrichtung in der *Dependance* müssen der Kategorie des Mutterhotels entsprechen.

Das Hotel kann seine Geschäftsführung an die Bedürfnisse des entsprechenden Marktsegments anpassen, wenn es darin sein Interesse sieht.

Bed & Breakfast Hotel – ein Typ Hotel, in dem Übernachtung und Frühstück angeboten werden, das im Zimmerpreis inbegriffen ist.

Kurhotel – neben den klassischen Dienstleistungen werden hier auch verschiedene medizinische Dienstleistungen angeboten. Solche Hotels gibt es immer mehr.

Pensionshotel – neben den klassischen werden hier auch Dienstleistungen einer Pension angeboten.

Hotel für durchreisende Gäste – hat seine Dienstleistungen an durchreisende Gäste angepasst.

Motel – Art eines gastgewerblichen Objekts, das Unterkunft, Verpflegung und auch vereinzelte Rekreationsangebote anbietet. Nach den Arten der Dienstleistungen und der Art ihrer Realisierung ist es dem Hotel ähnlich. Das Motel ist Anfang des 20. Jahrhunderts in den USA aufgetaucht. Seine Entstehung ist an die Erscheinung des Autos und den Bau der Autobahnen gebunden.



Im Unterschied zum Hotel werden Motels außerhalb der Stadt gebaut, an der Autobahn, von der sie zwischen 100 und 150 m, maximal 500 m entfernt sind, um so weit wie möglich vom Motorenlärm und den Autoscheinwerfern nachts zu sein. Das bedeutet, dass die Motel-Dienstleistungen für Reisende bestimmt sind, die mit dem Auto unterwegs sind und eine schnelle und qualitativ gute Dienstleistung wünschen, um aufzuatmen und sich von der Fahrt zu erfrischen.

Daher befinden sich in Motels überwiegend die Betriebseinheiten, in denen der Gast schnell (selbst-)bedient werden kann, wie z.B. Selbstbedienungsrestaurants, Express-Restaurants, Snack-Bars, Café-Bars usw.

Zimmer oder Appartements werden in den Abendstunden gesucht, und erwartet wird, dass sie sauber und bequem sind, mit warmem und kaltem Wasser, Sanitärelementen, Dusche oder klassischem Bad gemäß der Objektkategorie.

Neben dem Parkplatz für LKW und PKW und Busse, die am Durchfahren sind, hat das Motel auch einen besonderen Parkplatz für Gäste, die Benutzer der Motelzimmer und –Appartements sind. Stellplätze für die Fahrzeuge der Gäste, die im Motel nächtigen, muss es mindestens genauso viele oder wie Zimmer und Appartements zusammen geben.

Motels werden auf zwei Weisen gebaut – in der Form von Bungalows oder Häuschen, neben denen direkt neben der Eingangstür ins Zimmer auch der PKW-Stellplatz ist, was dem Gast die ständige Kontrolle über sein Fahrzeug und seine Sachen ermöglicht, und in Form eines oder mehrerer Pavillons, die erdgeschossig sind oder nur ein Obergeschoss haben. Neben dem Pavillon befindet sich auch der Parkplatz.

Gemäß Artikel 78 der Verordnung über die Klassifizierung, Kategorisierung... ist das Motel in allen Elementen der Kategorisierung, Organisation und Arbeitszeit mit dem Hotel gleichgestellt. Das bedeutet, dass es 24 Stunden am Tag für die Reisenden die Nutzung der Dienstleistungen zu jeder Tages- und Nachtzeit anbietet.



Für die, die mehr wissen möchten

Die Reisenden haben das Motel deshalb akzeptiert, weil es ihnen die Nutzung der gewünschten Dienstleistungen an der Straße ermöglicht, auf der sie reisen. Sie müssen nicht von ihrem Weg abweichen in einen nächstgelegenen Ort und nach Erfrischung, Essen oder Übernachtung zu suchen, sowie nach einem Parkplatz für ihr Fahrzeug, weil das Motel ihnen dies alles an einer Stelle bietet.

An den Motels befinden sind in der Regel Tankstellen, kleinere Werkstätten für Autos, ein kleinerer Laden mit Autoersatzteilen, Reiseartikeln usw.

Motels liegen zwischen zwei Städten in einer Entfernung untereinander von 50 bis 70 km, an einer Stelle, die zufriedenstellend ist mit ihrer Bodenkonfiguration, mit ihrer Sonnenmenge, ihrer Vegetationsumgebung (Grünflächen), ihren Naturschönheiten, auf einer kleinen Anhöhe wegen der schönen Aussicht, geschützt vor Überflutung, Wind, mit einer nahen Trinkwasserquelle, Strom, mit dem Umstand, dass man in der Nähe alle notwendigen Waren beschaffen kann, mit ausreichend Verkehr an den „Schleifen“ oder Kreuzungen, die ihre Nutzung für die Reisenden aus beiden Richtungen ermöglicht usw., an Flüssen, Seen, Meeren, im Gebirge mit gutem Mikroklima, in der Nähe von Jagdrevieren, mit eigener Trinkwasserquelle bzw. an einer Stelle, die die wirtschaftliche Rechtfertigung des Baus des Motels begründet.

Da das Grundstück außerhalb der Stadt liegt, an der Autobahn, ist es nicht so teuer wie in der Stadt. Die Motels werden im Unterschied zu den Hotels nicht in die Höhe, sondern in die Breite gebaut, im zerstreuten Stil von Bungalows, Häuschen oder Pavillons, weil eine solche Bauweise billiger ist.

Der Name des Motels muss für die Gäste aus einer weiteren Entfernung sichtbar sein, und nachts muss er beleuchtet sein. Wenn das Motel aus zehn oder mehr Objekten besteht, dann muss es an der Einfahrt eine Tafel mit einer Objektzeichnung bzw. einem Objektplan, der nachts beleuchtet ist, besitzen.

Das Motel kann auch einige Sportplätze haben: Schwimmbad, Tennisplatz, Volleyballplatz und Golfplatz. In den USA gibt es zweimal mehr Motels als Hotels. Das Wort Motel stammt vom Wort Mo(tor und Ho)tel.

Aparthotel

Das Aparthotel (Appartementhotel) ist ein gastgewerbliches Unterbringungsobjekt, das eine Empfangshalle, eine Rezeption, Unterbringungseinheiten, ein Restaurant hat. Es bietet Übernachtung und Frühstück an und kann auch andere Dienstleistungen anbieten. Es muss mindestens fünf Unterbringungseinheiten (Zimmer und/oder Apartments) enthalten, von denen 51 % Apartments oder Studio-Apartments sind. Alle Unterbringungseinheiten müssen ein Bad haben. Die Apartments der Aparthotels sind so ausgestattet, dass die Gäste darin Speisen zubereiten können.

Touristensiedlung

Die Touristensiedlung ist eine Gruppe von bestimmten gastgewerblichen Objekten, die eine funktionale Einheit bilden. In ihrem Gefüge kann es ein Hotel, ein Aparthotel, ein Touristenappartement, ein Camp, ein Bungalow, ein Pavillon, eine Villa geben. Jede Art von gastgewerblichem Objekt in der Touristensiedlung wird gesondert kategorisiert nach den Kriterien für diese Objektart. Die Objekte sind in der Regel nicht höher als drei Geschosse, aber sie können in bestimmten Fällen auch höher sein.

In der Touristensiedlung gibt es Objekte, in denen Unterbringungsleistungen und andere gastgewerbliche Dienstleistungen angeboten werden. Wenn die Siedlung in diesem Gefüge ein Hotel oder Hotelappartements (Suiten) besitzt, muss auch Frühstück angeboten werden. Neben den genannten Dienstleistungen muss in der Touristensiedlung für die Gäste auch die Möglichkeit des Sports und/oder anderer Freizeitangebote gemäß den spezifischen Möglichkeiten der Destination bestehen.

Die Touristensiedlung muss in ihrem Gefüge verschiedene selbständige bauliche Einheiten haben, in denen sich Folgendes befindet: Rezeption, Unterkunft der Gäste, Verpflegung der Gäste, Unterhaltung und Freizeit usw., und es können auch andere Dienstleistungen angeboten werden, wie z.B. ein Frisör, ein Laden, sowie Reiseagenturen usw.

In der Touristensiedlung können die Unterbringungseinheiten Zimmer und/oder Hotelappartements (Suiten), Studio-Apartments und Apartments sein.

In der Touristensiedlung können verschiedene gastgewerbliche Dienstleistungen angeboten werden. Die Touristensiedlung wurde früher Hotellsiedlung (touristische Siedlung) genannt.



Touristenappartements

Unter Touristenappartement versteht man ein gastgewerbliches Unterbringungsobjekt, das aus einem oder mehreren kleinen Gebäuden besteht, die eine gemeinschaftliche Rezeption haben können. Die Unterbringungseinheiten sind Appartements und/oder Studio-Appartements, in denen die Gäste neben der Unterkunft auch die Möglichkeit haben, sich in einem adäquat eingerichteten Raum im Rahmen des Appartements selbst Speisen zuzubereiten.

Dieses Objekt hat eine eigene oder eine gemeinschaftliche Rezeption für mehrere Objekte. Die Appartements und/oder Studio-Appartements müssen ein Bad haben.

Die Touristenappartements sind auch als Appartementsiedlung bekannt.

Pension

Die Pension ist ein selbständiges bauliches Objekt, das über Folgendes verfügt: Rezeption, Unterbringungseinheiten, bestehend aus Zimmern und/oder Hotelappartements (Suiten) und einem Restaurant. Alle Unterbringungseinheiten müssen ein Bad haben.

Die Pension ist ein Unterbringungsobjekt, in dem unbedingt Unterbringungsdienstleistungen mit Speisen als einheitliche Leistung angeboten werden.

Guest House

Das Guest House ist bei uns ein neuer Typ des Pensionsobjekts, der unbedingt Unterkunft mit Verpflegung bietet, aber auch andere gastgewerbliche Dienstleistungen anbieten kann.

Im Rahmen des Guest House gibt es ein oder mehrere Gebäude, die eine funktionale Einheit bilden, die Folgendes enthält: Rezeption, Unterbringungseinheiten, bestehend aus Zimmern und/oder Hotelappartements (Suiten) und einem Restaurant.



Wenn in diesem neuen Objekt alle Unterbringungseinheiten über kein Bad verfügen, dann muss es auf demselben Geschoss ein Gemeinschaftsbad je zwei Unterbringungseinheiten geben.

Das Guest House ist bei uns die niedrigste Kategorie des gastgewerblichen Unterbringungsobjekts, in das sich nach Wunsch des Eigentümers Hotels oder Pensionen umwandeln lassen, die keine der höheren Kategorien bekommen können.

Arten von Unterbringungseinheiten in unserem Hotelwesen

In unseren gastgewerblichen Unterbringungsobjekten kann es die folgenden Unterbringungseinheiten geben:

1. *Zimmer* – bestehend aus Vorbereich (im Eingangsbereich des Zimmers), Schlafbereich und Bad
2. *Appartement* – bestehend aus Vorbereich, einem Raum für Wohnen, Kochen und Essen, Schlafzimmer und Bad
3. *Hotelappartement (Suite)* – bestehend aus Vorbereich, Wohnraum, Schlafzimmer und Bad
4. *Studio-Appartement* – bestehend aus Vorbereich, Raum für Wohnen, Kochen und Schlafen und Bad.

Viele Hotels mit 4 und 5 Sternen haben auch ein sehr luxuriös eingerichtetes so genanntes Präsidentenappartement, zu dem die Objektkategorie sie nicht verpflichtet.

Die Nutzfläche der Unterbringungseinheit heißt Modul. Das Modul z.B. des Zimmers besteht aus dem Vorbereich, dem Schlafbereich und dem Bad usw. Je höher die Kategorie des Unterbringungsobjekts ist, desto größer sind die Zimmer- und Appartementmodule. Der Vorbereich ist der erste Bereich im Zimmer oder Appartement, der erscheint, wenn man die Tür öffnet.

Die Zimmer- und Appartementkapazität wird anhand der Betten- bzw. der Gästezahl gemessen, die es aufnehmen kann.

Ein Einbettzimmer ist für einen und ein Zweibettzimmer für zwei Gäste bestimmt. In Ausnahmefällen kann in ein Einbettzimmer noch ein Bett und in ein Zweibettzimmer noch zwei Betten oder ein Bett für zwei Gäste gestellt werden, wenn dies der Zimmerfläche entspricht.

Das zusätzliche Bett wird Hilfsbett genannt. Ein Bett für zwei Personen wird französisches Bett genannt.

Minimale Nettogröße der Zimmer, Apartments und Bäder im Hotel in Quadratmetern

Hotel mit Sternanzahl	Zimmerfläche m ²	Appartementfläche m ²	Badfläche m ²
2	18	29	3,5
3	21	32	4,0
4	26	38	5,0
5	32	43	6,0

Das Hotel mit 2 und 3 Sternen muss kein Apartment besitzen, aber wenn es das besitzt, dann muss es die genannte Größe erfüllen. Die übrigen Hotelkategorien müssen mindestens ein Apartment je 50 Unterbringungseinheiten besitzen.

Dimensionen der Betten für eine Person in den Zimmern und Hotelapartements

Hotel mit Anzahl der Sterne	Zimmer	Hotelapartment
2 und 3	110 x 200 cm k 160 x 200 cm f	110 x 200 cm k 160 x 200 cm f
4	120 x 210 cm k 180 x 210 cm f	120 x 210 cm k 180 x 200 cm f
5	120 x 210 cm k 200 x 210 cm f	120 x 210 cm k 200 x 210 cm f

Hinweis: k = klassisches Bett, f = französisches Bett

Sanitärräume im Unterbringungsobjekt

Hiermit sind die Damen- und Herrentoiletten gemeint, die sich im Gesellschafts-, Gemeinschafts- oder öffentlichen Teil des Unterbringungsobjekts befinden.

Das Damen-WC besteht aus dem Teil mit der WC-Schüssel und dem Vorbereich mit Waschbecken.

Das Herren-WC hat einen Teil mit WC-Schüssel, einen Bereich für das Pissoir und den Vorbereich mit Waschbecken.

Die Anzahl der Toiletten muss proportional zur Anzahl der Unterbringungs-, Konsum- und evtl. Anderen Kapazitäten (Mehrzwecksaal usw.) im Objekt sein. Hat das Objekt 80 solcher Plätze, dann muss es eine Damen- und eine Herrentoilette geben. Gibt es bis zu 160 solcher Plätze, dann muss es je zwei Bereiche mit WC-Schüssel für Damen und für Herren geben usw.



Die Böden in den Toiletten müssen aus undurchlässigem Material sein und dürfen nicht rutschig sein. Die Wände müssen bis zu einer Höhe von 1,6 m mit Keramikfliesen verkleidet sein. Die Fenster müssen aus undurchsichtigem Glas sein, und die Türen dürfen nicht verglast sein, die Toiletten müssen gut zu lüften sein.

Im Raum mit der WC-Schüssel muss es einen Mechanismus zum Abschließen geben, einen Kleiderhaken, in der Damen-Toilette außerdem einen Abfalleimer und eine Handtaschenablage. Im Bereich mit der WC-Schüssel muss ständig Toilettenpapier verfügbar sein, außerdem eine Klobürste und ein Lufterfrischer.

Die Anzahl der Waschbecken im Rahmen der Toiletten des gastgewerblichen Objekts müssen der Anzahl der Konsumplätze in der Nähe entsprechen, und zwar wie folgt:

- bis 160 Plätze ein Waschbecken in jedem Vorbereich
- bis 320 Plätze zwei Waschbecken in jedem Vorbereich usw.



Symbole der Unterbringungsobjekte

<p>HOTEL * * *</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>	<p>HOTELDEPENDANCE * * *</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>
<p>APARTHOTEL * * *</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>	<p>APARTHOTEL-DEPENDANCE * * *</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>
<p>Touristensiedlung * * *</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>	<p>Touristenappartements * * *</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>
<p>Pension</p> <p>Standard</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>	<p>Pension</p> <p>Komfort</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>
<p>Guest House</p> <p>Standard</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>	<p>Guest House</p> <p>Komfort</p> <p>REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS</p>



Kategorisierung der Unterbringungsobjekte

Die Unterbringungsobjekte werden in die folgenden Kategorien kategorisiert:

1. **HOTEL und MOTEL** werden in die folgenden vier Kategorien kategorisiert:

1. Kategorie fünf Sterne
2. Kategorie vier Sterne
3. Kategorie drei Sterne
4. Kategorie zwei Sterne

2. **APARTHOTEL** wird in die folgenden vier Kategorien kategorisiert:

1. Kategorie fünf Sterne
2. Kategorie vier Sterne
3. Kategorie drei Sterne
4. Kategorie zwei Sterne

3. **TOURISTENSIEDLUNG** wird in die folgenden vier Kategorien kategorisiert:

1. Kategorie fünf Sterne
2. Kategorie vier Sterne
3. Kategorie drei Sterne
4. Kategorie zwei Sterne

4. **TOURISTENAPPARTEMENT** wird in die folgenden vier Kategorien kategorisiert:

1. Kategorie fünf Sterne
2. Kategorie vier Sterne
3. Kategorie drei Sterne
4. Kategorie zwei Sterne

5. **PENSION** wird in die folgenden zwei Kategorien kategorisiert:

1. Kategorie fünf Sterne
2. Kategorie vier Sterne

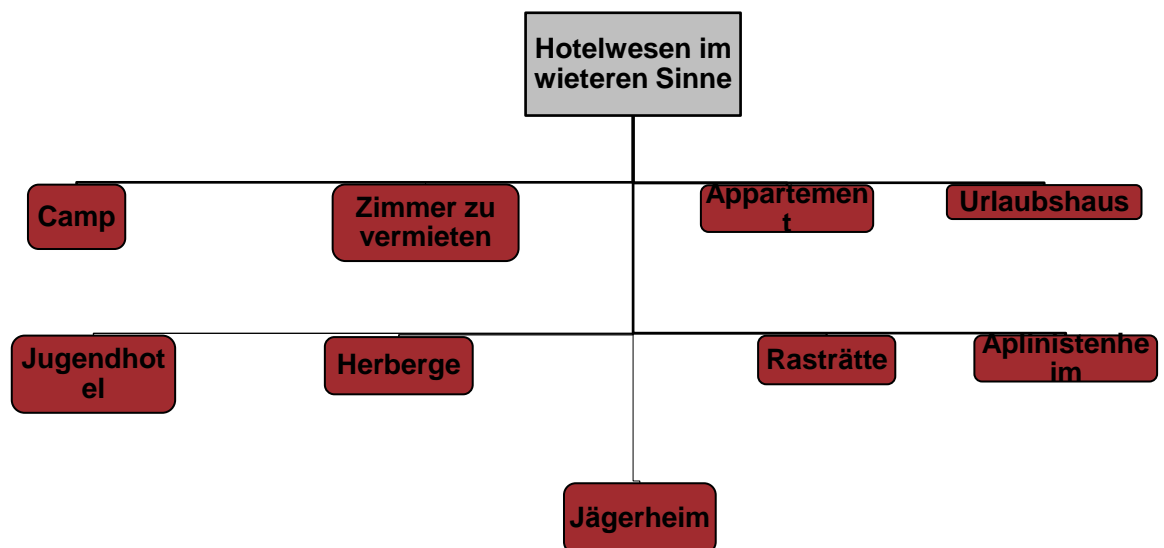
6. **GUEST HOUSE** wird in die folgenden zwei Kategorien kategorisiert:

1. Kategorie fünf Sterne
2. Kategorie vier Sterne

Durch die neue Kategorisierung wurden Objekte mit einem Stern eingestellt. Dies waren Objekte der niedrigsten Kategorie. Die Dependance muss die gleiche Kategorie wie das Mutterhotel haben.

Die Unterbringungsobjekte werden auf Grundlage der vorgeschriebenen Elemente kategorisiert, zu denen Folgendes gehört: die Geräte, die Ausstattung, die Objekteinrichtung, die Dienstleistungen und die Instandhaltung des Objekts.

Hotelwesen im weiteren Sinne



5.2.1.2 Camps und andere Arten gastgewerblicher Objekte für Übernachtungen

Camp

Das Camp ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem den Gästen Unterbringungseinheiten im Offenen (Campingdienstleistungen) angeboten werden, wobei auch andere Dienstleistungen angeboten werden können, die typisch für diese Art von gastgewerblichem Objekt sind.

Unter den Campingdienstleistungen versteht man die Vermietung gekennzeichnete Camping-Einheiten oder eines nicht gekennzeichneten, eingerichteten Raums, der für das Aufstellen und Benutzen der folgenden Unterbringungsausstattung bestimmt ist: Zelt, Camping-Anhänger, Schlafsäcke usw., sowie für die übrige Ausstattung, wie z.B. Tisch, Stühle usw. Den Gästen wird die Benutzung gemeinschaftlicher Anlagen, Ausstattung und entsprechender Objekte für den Aufenthalt im Camp ermöglicht.

Im Camp kann dem Gast die Unterbringungsausstattung vermietet werden, wie z.B. Camping-Häuschen, Camping-Anhänger usw., sowie sonstige Camping-Ausstattung.

Auf Grundlage der durchgeführten Untersuchungen im Ausland ist man zu der Schlussfolgerung gekommen, dass die Benutzer von Camping-Dienstleistungen in baldiger Zukunft Veränderungen im Hinblick auf die Ausstattung, die Größe der Camps und die Qualität derselben verlangen werden. Die heutigen Camper sind gesättigt mit großen Camps, großen Sanitärräumen, einer Menschenmasse, die Tag und Nacht ständig in Bewegung ist. Immer mehr wünschen sich die Gäste individuellen Komfort:

- Die Camper geben kleineren und ökologisch einwandfreien Camps immer mehr Vorrang
- Immer mehr Camper wollen keine Camping-Häuschen mit sich schleppen, sondern im Camp statische Camping-Häuschen mit hohem Komfort antreffen, wie sie ihn zu Hause haben, oder noch besser, mit Klima-Anlage, Satelliten-TV, direkt in der sauberen und natürlichen Umgebung.

Aus diesen Gründen sind Zukunftsforscher der Meinung, dass zukünftige Camps ähnlich wie Touristensiedlungen sein werden, mit Bungalows, Apartments und beweglichen Häuschen. Der bisherige Name „Camping-Park“ wird durch „Holiday-Park“ ersetzt. Prosperieren werden die Camps, die in ökologischer Hinsicht auf einem höheren Level sein werden.

Kategorisierung der Gruppe „Camps und andere Arten von gastgewerblichen Unterbringungsobjekten“

Zu der genannten Gruppe von Objekten zählen das Camp, das Urlaubshaus und das Mietzimmer.

Die genannte Gruppe von gastgewerblichen Unterbringungsobjekten wird auf Grundlage der Verordnung aus 1995 kategorisiert.

Das Camp muss die Möglichkeit der Unterbringung von mindestens 30 Gästen haben und wird in die folgenden vier Kategorien eingeteilt:

- | | |
|---------------------------|-------------|
| 1. Kategorie (stärkste) | fünf Sterne |
| 2. Kategorie | vier Sterne |
| 3. Kategorie | drei Sterne |
| 4. Kategorie (schwächste) | zwei Sterne |

Die Kapazität des Camps wird anhand der Anzahl der Camper, der Camping-Gäste gemessen, die untergebracht werden können. Auf Grundlage der Kapazität werden die Mindestbedingungen festgelegt und die Elemente und Maßstäbe für die Kategorisierung des Camps angewandt.

Die Elemente für die Kategorisierung des Camps sind: Standort des Camps und seine Größe, Verkehrsanbindung und Zugänglichkeit des Camps, Einrichtung des Campingplatzes, Wasserversorgung, Hygiene und Sauberkeit, Stromversorgung, Gemeinschaftssanitärräume, Toiletten, Verpflegungsmöglichkeit, Lebensmittelladen, Wachdienst, medizinische Leistungen, Qualität der Instandhaltung des Camps usw.



Für die, die mehr wissen möchten

Camp-Typen – Die Camps können in einige Typen je nach Art der Benutzer eingeordnet werden: Familiencamp, Jugendcamp, FKK-Camp, Camp für nicht motorisierte Touristen, Stadt-Camp usw.

Familiencamp – ist für Familien bestimmt, weshalb es ausgestattet und eingerichtet sein muss, so dass sich die ganze Familie in diesem Camp aufhalten kann. Es muss einen Kinderspielplatz, einen Pool oder ein Kinderschwimmbad, einen Pool oder ein Erwachsenenschwimmbad, Sportflächen, warmes und kaltes Wasser, eine Wäscherei, einen Geschirrspülraum, eine ausreichende Anzahl von Waschbecken, Sanitärräumen, Duschen usw. haben, und zwar gemäß der Kategorie des Camps, sowie Begünstigungen für Behinderte. In der Nähe des Camps oder im Camp selbst müssen Objekte sein, die Speisen und Getränke anbieten, ein Lebensmittelladen usw.

Jugendcamp – muss so ausgestattet sein, dass es den Bedürfnissen und Wünschen der Jugend im Hinblick auf Unterhaltung, Sport, Verpflegung, Hygiene, kulturelle Gewohnheiten entspricht, wie es die Kategorie des Camps fordert. Nach 24 Uhr muss in einem solchen Camp Ruhe und Stille gemäß der Hausordnung herrschen. Empfehlenswert ist es, dass die Camp-Verwaltung ein gutes Verhältnis zur Polizei und zum Notdienst aufrechterhält, wegen des möglichen aggressiven Verhaltens einzelner Camper.

FKK-Camp – bekannt auch als Freikörperkultur (FKK). Dieses Camp kann alle entsprechenden Kategorien wie auch ein Familiencamp haben. Seine Besonderheit liegt darin, dass sich seine Gäste, Camper („Sonnenkinder“) darin vollkommen nackt bewegen. Sie kommen nackt an den Strand und baden nackt, machen nackt Sport und bewegen sich nackt im Camp. Ob sie nackt ins Restaurant, in die Bar, auf die Terrasse kommen werden, hängt von ihrem Verständnis von Hygiene und Ästhetik ab. Manche wickeln sich an solchen Orten ein Handtuch um. Im FKK-Camp ist es verboten, die Camper ohne ihre Zustimmung zu fotografieren.

Am Eingang in ein solches Camp muss „FKK-Camp“ stehen. Das Betreten eines solchen Camps ist nur seinen Gästen und Personen, die Gäste sein werden, bzw. den Mitgliedern der Verbands nationaler und internationaler FKK-Camps, die dies mit einem Ausweis nachweisen können, erlaubt.



Die Gastgewerbebetreiber, die Mitarbeiter in diesem Camp müssen auf ihrem Arbeitsplatz voll bekleidet sein, was die Regeln für den entsprechenden Beruf im Hotel vorschreiben.

Camp für nicht motorisierte Gäste – üblicherweise befindet sich dieses Camp weit von Straßen und kann nur zu Fuß mit der notwendigen Camping-Ausstattung mit einem Rucksack, in dem sich Lebensmittel, ein Zelt, ein Schlafsack, ein Gaskocher, Geschirr usw. befinden, erreicht werden.

Stadt-Camp – ist ein spezifisches (gastgewerbliches) Objekt, das in der Stadtumgebung gelegen ist, wobei es mit Verkehrsmittel gut mit der Stadt verbunden ist. Seine Bestimmung ist es, Personen Unterkunft zu geben, die ihre Wohnfrage in der Stadt noch nicht regeln konnten. In einem solchen Camp kann man im eigenen oder gemieteten Campinghäuschen, in einem Caravan, einem Wohnmobil usw. wohnen.

Wohnmobil (motorhome) – luxuriöses Motorfahrzeug, das so ausgerüstet ist, dass man darin leben, ausruhen und in der Natur verweilen kann.

Campinghäuschen, Camping-Anhänger – Transport- (und Wohn-) Mittel, das von einem Automobil gezogen wird, geeignet, um darin den Urlaub in der Natur zu verbringen.

Caravan

- a) Automobil, das so gebaut ist, dass es alles wie auch eine komfortable Wohnung besitzt, in dem Zeit in der Natur während des Urlaubs verbracht werden kann
- b) Transportmittel (Trailer), eingerichtet als kleine Wohnung, das von einem Automobil gezogen wird.

Appartement – Wohnung

Das Appartement ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem Unterbringungsleistungen geboten werden, und es ist so ausgestattet, dass die Gäste selber Speisen zubereiten und zu sich nehmen können.

Das Appartement ist meistens ein gesondertes Unterbringungsobjekt (eine Wohnung) in einem Wohngebäude.

Urlaubshaus

Das Urlaubshaus gilt als gastgewerbliches Objekt, in dem den Gästen Unterkunft und Vermietung des Hofes geboten werden. Es können aber auch andere Dienstleistungen angeboten werden, die üblich für das Gastgewerbe sind. Das Urlaubshaus ist ein baulich und funktional selbständiges Objekt, zusammen mit seinem Hof.

Das Urlaubshaus gilt laut der Verordnung als Appartement.

Mietzimmer

Das Mietzimmer ist baulich ein Teil des Familienhauses, eines Wohnteils. Laut Verordnung gilt dieses Zimmer als gastgewerbliches Objekt, in welchem dem Gast Unterkunft geboten wird, ihm aber auch Frühstück, Mittag- und Abendessen geboten werden können.

Jugendhotel

Das Jugendhotel ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem Jugendlichen Unterbringung angeboten wird. Es kann aber auch Verpflegung angeboten werden. Als Unterbringungseinheiten hat das Jugendhotel Zimmer.

Die internationale Bezeichnung für Jugendhotel ist – Jugendherberge (Hostel).

Herberge

Die Herberge ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem den Gästen Übernachtung angeboten wird, es kann aber auch Frühstück angeboten werden. In den Herbergen werden die Dienstleistungen in den Zimmern als den Unterbringungseinheiten geboten. Die Herberge ist meistens ein ehemaliges Hotel, das mit seinen Geräten, der Ausstattung und dem Sonstigen nicht mehr die Bedingungen eines Hotels oder einer Pension erfüllt.

Raststätte

Die Raststätte ist ein gastgewerbliches Objekt vom geschlossenen Typ, in dem den Mitarbeitern von Handelsgesellschaften/Unternehmen, deren Rentnern, engeren Familienmitgliedern der Mitarbeiter und Rentner, natürlichen und juristischen Personen, Unterkunft und Vollpension angeboten wird.

Die Raststätte ist ein gesondertes bauliches Objekt oder Teil eines gesonderten Objekts, das eine funktionale Einheit mit gesondertem Eingang und Treppenhaus hat, oder eine gesonderte funktionale Einheit, bestehend aus zwei oder mehr baulichen Objekten.

Die Unterbringungseinheiten in der Raststätte sind Zimmer, es können auch Schlafräume sein (Zimmer mit sechs und mehr Betten, die auch Hochbetten sein können; jedes Bett muss mindestens 5 m³ Raum einnehmen).

Die Verordnung kennt vier Arten von Raststätten: die Raststätte, die oben beschrieben ist und die Raststätte – das Appartement, die Raststätte – die Appartements und die Raststätte – das Camp. (Siehe Appartement und Camp, denn nach deren System sind sie organisiert und werden betrieben.)

Alpinisten-Heim

Das Alpinisten-Heim ist ein gastgewerbliches Objekt, in welchem dem Gast Unterbringung und Verpflegung geboten werden. Es gibt zwei Typen solcher Heime:

- a) den Typ, der auf dem kommerziellen Prinzip basiert – was der Gast bestellt, das bekommt er vom Gastgeber oder Kellner serviert
- b) der Gast kann sich selbst zubereiten, was er von den mitgebrachten Lebensmitteln und Getränken möchte.

Die Unterbringungseinheiten im Alpinisten-Heim sind Zimmer oder Schlafräume. Die übrigen Räume sind: Räume für die Zubereitung von Speisen, für den Gemeinschaftsaufenthalt, die auch als Speisezimmer genutzt werden können, Sanitärräume.

Jägerheim

Das Jägerheim ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem es für die Gäste Unterkunft und Verpflegung gibt. Es gibt drei Arten solcher Heime: d

- a) ein Typ, der auf dem kommerziellen Prinzip basiert – was der Gast bestellt, das bekommt er vom Gastgeber oder Kellner serviert
- b) der Gast kann sich selbst zubereiten, was er von den mitgebrachten Lebensmitteln und Getränken möchte.

Die Unterbringungseinheiten im Jägerheim sind Zimmer oder Schlafräume. Die übrigen Räume sind: Räume für die Zubereitung von Speisen, für den Gemeinschaftsaufenthalt, die auch als Speisezimmer genutzt werden können, Sanitärräume.

Im Hinblick auf die Ausstattung können Jägerheime sehr bescheiden sein, aber es gibt auch die sehr komfortablen.

GRAPHISCHE LÖSUNG FÜR DIE STANDARDISIERTEN SCHILDER FÜR DIE GASTGEWERBLICHEN OBJEKTE

STANDARDISIERTES SCHILD, Größe 25 x 25 cm

* * * * *	* * * * *	* * *	* * * * *
CAMP	 URLAUBSHAUS	MIETZIMMER	APPARTEMENT
REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS	REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS	REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS	REPUBLIK KROATIEN MINISTERIUM FÜR TOURISMUS

Dies sind die Schilder für die gastgewerblichen Objekte, die an der Wand in der Nähe der Eingangstür des Objekts angebracht werden müssen.

Einordnung der gastgewerblichen Objekte

<p>1. Nach der Dienstleistungsart</p>	<ul style="list-style-type: none"> - für Unterkunft - für Verpflegung - für Unterhaltung - für warme und kalte Getränke
<p>2. Nach dem Standort</p>	<ul style="list-style-type: none"> - in der Stadt - am Meer - am See - im Gebirge - am Fluss - auf Hochhäusern - auf Transportmitteln
<p>3. Nach der Objektkategorie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 5, 4, 3 und 2 Sterne
<p>4. Nach der Offenheit gegenüber den Gästen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - offener – kommerzieller Typ - geschlossener – nicht kommerzieller Typ
<p>5. Nach der Länge des Aufenthalts der Gäste</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Durchfahrt – mit kurzem Aufenthalt - Pensionsaufenthalt – mit längerem Aufenthalt der Gäste
<p>6. Nach der Bestimmung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stadtojekt - Objekt für Geschäftsleute - touristisches Objekt - Kurojekt usw.
<p>7. Nach der Größe (Kapazität)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sehr große Objekte - große Objekte - mittlere Objekte - kleine Objekte
<p>8. Nach der Geschäftsdauer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ganzjähriger Betrieb - Saisonbetrieb
<p>9. Nach der Wichtigkeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hauptobjekte - komplementäre Objekte
<p>10. Nach der Beweglichkeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> - unbeweglich – stationär - beweglich – mobil



Prüfen Sie Ihr Wissen

1. Definieren Sie das Hotelwesen.
2. Welche gastgewerblichen Objekte bilden das Hotelwesen?
3. Die Gruppe Camps bilden die folgenden Objekte...
4. Beschreiben Sie die Touristensiedlung.
5. Erläutern Sie den Geschäftsbetrieb des Guest House.
6. Welche Arten von Appartements kennen Sie?
7. Zählen Sie die Dienstleistungen auf, die in einem Camp angeboten werden können.
8. Welche Dienstleistungen werden im Alpinisten- und Jägerheim angeboten?
9. Erläutern Sie, welche Dienstleistungen das Bed & Breakfast Hotel und welche die Pension anbietet.

5.3 Nationale Klassifizierung der Tätigkeiten – Gastgewerbe

Die nationale Klassifizierung der Tätigkeiten klassifiziert systematisch die Tätigkeiten nach ihren Ähnlichkeiten. Von dieser Klassifizierung haben die Wissenschaft, die Statistik und die Praxis bei verschiedenen Tätigkeitsvergleichen Nutzen.

Da die Republik Kroatien Mitglied der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) ist, muss eine solche Klassifikation existieren.

Klassifikation der Tätigkeiten*

Nach unserer nationalen Klassifizierung (Aufteilung, Einteilung) der Tätigkeiten gehörten Hotels und Restaurants zum Bereich H, Abschnitt 55.

*Veröffentlicht im Gesetzblatt Nummer 3 vom 10. Januar 1997

Objektbezeichnung	Kennzeichen
Hotels	55.1
Hotels und Motels mit Restaurant	55.11
Hotels und Motels ohne Restaurant	55.12
Camps und andere Arten von Unterkünften für den kürzeren Aufenthalt	55.2
Jugendhotels und Alpinisten-Heime	55.21
Sonstige Unterkünfte	55.23.4
Restaurants	55.3
Restaurants	55.30
Bars	55.4
Bars	55.40
Kantinen und Catering	55.5
Kantinen (Mensen)	55.51
Catering	55.52

5.4 Gastgewerbliche Objekte, die Speisen und Getränke anbieten

5.4.1 Restauration

Das Restaurantwesen ist ein Teil der gastgewerblichen Tätigkeit, alle Arten von Restaurants und ähnliche Objekte, die den Großteil ihrer Erträge aus dem Verkauf von Speisen und Getränken realisieren, bilden das Restaurantwesen: Gaststätten, Milchrestaurants, Imbiss-Stuben, Wurstbuden, Pizzerien, Fast-Food, Kiosk, Catering, Kantinen, Bistros und Konditoreien.

Der Hauptvertreter dieser Geschäftseinheiten ist das Restaurant (franz. restaurant), nach dieser Bezeichnung hat dieser Teil des Gastgewerbes den Namen Restaurantwesen bekommen.

5.4.1.1 Restaurationen – Abteilungen und Einteilungen

Die Restauration oder das Restaurant gilt als Hauptvertreter gastgewerblicher Objekte für Speisen, warme und kalte Getränke. Die Bezeichnung dieses gastgewerblichen Objekts entstand zufällig. Der Eigentümer einer Gaststätte in Paris, der Koch Boulanger, hat 1765 ein Stück Papier an die Tür seiner Gaststätte geklebt mit der lateinischen Aufschrift „Venite ad me omnes qui stomacho laboratoratis et ego restaurabo vos“ („Kommt zu mir, Ihr alle, die am Magen leidet, ich werde euch stärken“). In seiner Gaststätte, die Boulanger Champs d' Oiseau (Vogelfelder) nannte, bot er unter anderem auch eine Fleischsuppe an, die er le restaurant divine (göttliche Stärkung) nannte. Diese Suppe schmeckte wirklich vielen Gästen und stärkte sie. Zu dieser Zeit wurden Suppen nur aus verschiedenen Gräsern gekocht, diese dagegen wurde aus Fleisch zubereitet und beeindruckte viele Gäste. Und so wurde das Wort Restaurant – Stärkung – vom Volk und von den Gastgewerbebetreibern als Bezeichnung für eine etwas bessere Gaststätte angenommen, und heute hat es die gleiche Bedeutung weltweit.

Das Restaurant begann sich schon damals von den übrigen Gaststätten zu unterscheiden, da es ausgestattet war, die Tische begann man mit Tischdecken abzudecken, man bot viele gute Speisen an und hatte höhere Preise, wodurch eine Selektion der reicheren Gäste geschah.



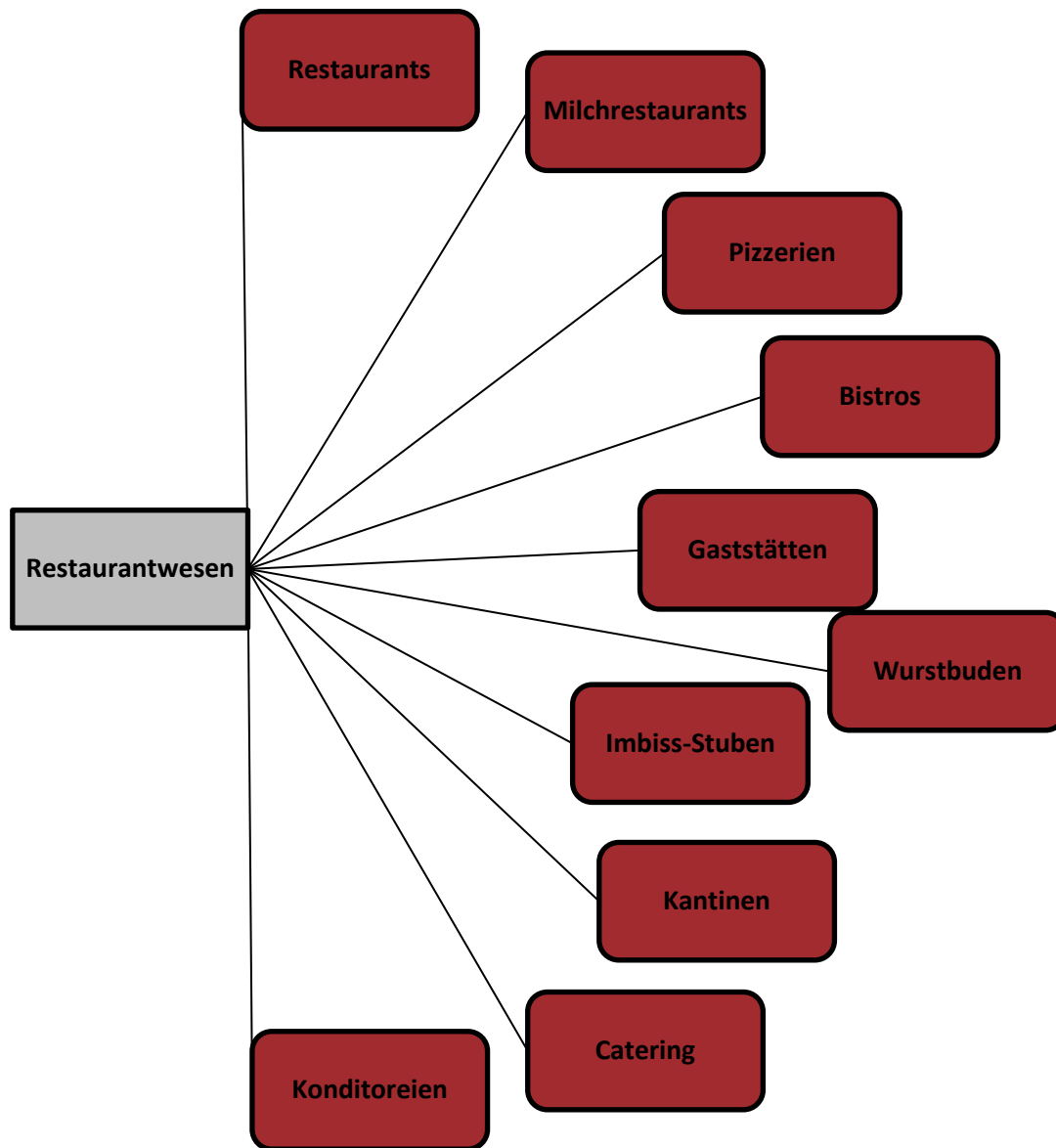
Das Restaurant kann eigenständig betrieben werden oder als Teil des gastgewerblichen Objekts – des Hotels, der Pension, des Motels usw. Damit das Restaurant normal betrieben werden kann, muss es Qualitätsleistungen auf dem notwendigen Niveau anbieten, es muss Abteilungen (siehe Grundriss des Restaurants auf S. 89) haben, die ihrer Größe und Anzahl nach auch adäquat ausgestattet sein müssen. Die Teile der Abteilung heißen Abschnitte und Hilfsabteilungen. Das Restaurant besteht aus zwei Abteilungen – der Küchen- und der Servier-Abteilung.

Küchenabteilung

Die Küchenabteilung besteht aus diesen Abschnitten: warme Küche, kalte Küche, Metzgerei, Kaffeeküche, Konditorei.

Die Hilfsabteilung sind: für die Abnahme, die Kontrolle und die Lagerung der Lebensmittel, für die Säuberung des Gemüses, für die Reinigung und Aufbewahrung von Fisch, für das Geschirrspülen.

Größere Küchen haben auch ein Büro für den Küchenchef im Bereich der warmen Küche, einen Arbeitsplatz für die Küchenkassiererin, einen Personalspeiseraum, Sanitärräume und eine Personalgarderobe.



Warme (Haupt-) Küche

Es gilt, dass die warme Küche das „Herz“ der Küchenabteilung ist. Hierin werden die Speisen zubereitet, für die eine wärmetechnische (thermische) Bearbeitung notwendig ist (Kochen, Braten, Dünsten usw.). Die warme Küche muss über eine Ausstattung der entsprechenden Art und Menge verfügen, je nach Speisen, die in ihr zubereitet werden. Die Ausstattung besteht meistens aus Gas-, Stromherden oder Herden, die mit festen Brennstoffen betrieben werden, aus kleineren Kesseln, Kippern, Fritteusen, Etagenöfen, Warmbädern (Bain Marie), Grills (Elektro-, Gas- oder Kohle-), Arbeitstischen, warmen Tischen für das Beheizen der Teller, Hilfskühlschränken usw. Neben der warmen Küche befindet sich üblicherweise die Kühlkammer. Die Ausstattung ist so angebracht, dass sie so sehr wie möglich dem technologischen Prozess entspricht, dass sie den Händen der Köche und der Stelle, an der die Speisen zubereitet und herausgegeben werden, so nah wie möglich ist.

Gemäß den gültigen Vorschriften versteht man unter der Küche einen adäquaten Raum, der ausgestattet ist für die Zubereitung einer großen Auswahl warmer und kalter Speisen, und Restaurants und Gaststätten müssen sie haben. Die übrigen gastgewerblichen Objekte, die Speisen und Getränke anbieten, können anstelle einer Küche auch nur einen Raum für die Zubereitung der Speisen haben, unter dem man einen Raum oder nur einen Bereich versteht, der für die Zubereitung von kleineren Mengen von Speisen ausgestattet ist.

Kalte Küche

In dieser Küche werden alle Speisen zubereitet, die kalt serviert werden. Dies sind verschiedene kalte Vorspeisen, gemischte und andere Wurstplatten, verschiedene Fleisch-, Gemüse-, Obst-, Käsesalate, gepökelte Produkte, Obst, Obstkompott usw. Die kalte Küche ist ausgestattet mit den notwendigen Kühlgeräten, Arbeitstischen, Elektro- und Gaskochern, Fleischschneidemaschinen, und im Rahmen der kalten Küche gibt es auch eine Kühlkammer. Die kalte Küche ist durch eine Wand oder eine Glastrennung von der warmen Küche getrennt, so dass möglichst wenig warme Luft in sie gelangt.

Metzgerei

Diese Abteilung haben alle größeren Küchen, in denen viele verschiedene Fleischspeisen zubereitet werden. In der Metzgerei wird rohes Fleisch für den Bedarf der warmen und kalten Küche vorbereitet. In ihrem Gefüge gibt es auch eine Kühlkammer. An Ausstattung hat die Metzgerei: eine größere und kleinere Waage, die notwendige Anzahl an kleineren Kühlschränken, verschiedene Tische, eine Fleischschneidemaschine usw.

Kaffeeküche

Die Kaffeeküche wird an bestimmten Orten auch Frühstücksküche genannt. Hier werden verschiedene warme und kalte Getränke auf Basis von Kaffee, Tee, Milch, Kakao zubereitet. Neben den warmen Getränken können hier auch verschiedene Speisen zubereitet werden, die zum Frühstück serviert werden. Die Kaffeeküche ist meistens mit einer Kaffeemaschine für Espresso und Filterkaffee, mit einer Kaffeemühle, verschiedenen Kochern, Geschirr und anderem Inventar ausgestattet, das für das Bedienen der Gäste genutzt wird.

Konditorei

Die Konditorei gibt es im Rahmen von Hotelküchen größerer Kapazität. In der Konditorei werden die vielfältigsten Süßspeisen zubereitet und Obstmahlzeiten serviert, die für die Gäste des Hotelrestaurants, des Kaffeehauses, verschiedener Bars bestimmt sind. Einige der Süßspeisen nehmen auch externe Bestellungen von Bürgern an. In einigen Hotels gibt es neben der Konditorei auch eine Bäckerei, in der Brotbackwaren für das Frühstück zubereitet werden.

Hilfsabteilungen

Der Abschnitt für die Annahme, Prüfung und Kontrolle, sowie Lagerung von Lebensmitteln ist ein Raum, in dem die vom Küchenchef bestimmte Person die ankommenden Lebensmittel und das Verbrauchsmaterial prüft und die Menge und Qualität kontrolliert, sich um deren richtige Lagerung und die Reihenfolge ihres Verbrauchs kümmert, sowie um die Unterlagen der angekommenen Waren. Diese Abteilung hat in ihrem Rahmen auch ein Hilfslager. Wenn das Restaurant Dienstleistungen auch außerhalb seines Objekts anbietet, so genanntes Catering, dann werden diese beim Verlassen des Objekts hier aufgezeichnet.



Gemüseabschnitt – dient dazu, dass in ihm das Gemüse gesäubert und zerkleinert, an die warme oder kalte Küche für die Weiterverarbeitung oder in Tüten verpackt und in Kühltruhen bis -18° C eingefroren wird.

Fischabschnitt – hier wird der Fisch sauber gemacht, bei Bedarf portioniert und an die warme oder kalte Küche weiter gegeben oder in die entsprechenden Kühlschränke gelegt.

Geschirrspülabschnitt – bestehend aus zwei Teilen – in einem Teil wird das weiße Geschirr (Service-Geschirr) gespült, im anderen das Küchengeschirr. Der Abschnitt ist mit einer Geschirrspülanlage, mit einigen Metallspülbecken für das Waschen und Auswaschen von schwarzem Geschirr, mit Behältern für Essensreste und einer Maschine für die Zerkleinerung von festen Abfällen und Weiterleitung in die Kanalisation, mit Geschirrspülablagen usw. ausgestattet.

Büro des Küchenchefs – normalerweise besteht es aus einem kleineren Raum mit Glaswänden, durch die alle Mitarbeiter in der Küche beobachtet werden können. Das Büro ist ausgestattet mit einem Tisch, einem Regal für Fachliteratur, Telefon, Küchenunterlagen.

Arbeitsplatz der Küchenkassiererin – ist ebenfalls mit der Küche verbunden. Er ist so angebracht, dass von ihm aus der Ausgang aller Speisen verfolgt werden kann, die die Küche an die Kellner herausgibt.

Personalspeiseraum – bestimmt für die Mitarbeiter in der Küchen- und Service-Abteilung. Wenn er geräumig genug ist, dann ist er oft auch für alle Mitarbeiter im Objekt bestimmt. Der Speiseraum muss belichtet und belüftet sein und alle hygienischen Vorschriften erfüllen.

Service-Abteilung

Die Service-Abteilung besteht aus den Abschnitten, in denen den Gästen die Speisen und Getränke serviert werden, unabhängig davon, ob sie im geschlossenen, offenen oder überdachten Bereich sind, mit der entsprechenden Ausstattung, sowie aus den Hilfsabschnitten.

Speisesaal

Der Speisesaal ist ein größerer Raum mit bequemen Möbeln, ausgestattet für das Servieren der Hauptmahlzeit und den längeren Aufenthalt von Gästen. Der Speisesaal muss hell, bequem eingerichtet, funktional sein, und nach Möglichkeit luxuriös. Sein gesamtes Interieur muss stilmäßig und ästhetisch eingerichtet sein, damit die Gäste einen gemütlichen Aufenthalt haben können. Der Speisesaal ist ausgestattet mit Tischen, Stühlen, Anschluss-Tischen, Kellner-Arbeitstischen, Blumen- und Grüngestellten usw. Die Wände müssen warme Farben haben und mit Bildern, Fotos, Teppichen usw. dekoriert sein. Die Vorhänge an den Fenstern sind reich und aus sehr feinem Material. Im Speisesaal des Hotelrestaurants werden drei Arten von Gästen angetroffen.

Erstens sind das Gäste, die im Hotel wohnen und im Speisesaal nur ihr Frühstück zu sich nehmen (wenn es keinen Frühstücksraum gibt), das im Übernachtungspreis inbegriffen ist, das so genannte Bed & Breakfast Arrangement, das sind Bed & Breakfast Gäste.

Zweitens sind es Gäste, die im Speisesaal zu Mittag und zu Abend essen und aus der Speise-, Getränke- und Weinkarte usw. auswählen. Sie bezahlen das Bestellte nach den Preisen, die in den Angebotsinstrumenten angegeben sind. Das sind so genannte à-la-carte Gäste, passierende Gäste, weil sie ihre Dienstleistungen aus der Karte bzw. der Speisekarte bestellen.

Die dritte Art sind die so genannten Pensions-Gäste. Das sind Gäste, die im Hotel oder in der Pension mindestens drei Tage lang bleiben, die Unterkunft und Speisen in Anspruch nehmen und Preisrabatt bekommen. Die Kapazität des Speisesaals misst man an der Anzahl der Sitzplätze. Im Speisesaal eines Drei-Sterne-Restaurants müssen je Stuhl mindestens 1,2 m² und eines Vier-Sterne-Restaurants mindestens 1,5 m² zur Verfügung stehen. Die Größe des Speisesaals muss mit der Kapazität der Küchenabteilung übereinstimmen. Gibt es im Rahmen des Restaurants mehrere Speiseräume, dann haben diese regelmäßig verschiedene Größen, weil sie in der Zeit zwischen den Mahlzeiten auch anderen Zwecken dienen können – für Versammlungen, Konferenzen, Sitzungen usw. Die Lufttemperatur im Speisesaal und in den übrigen Gemeinschaftsräumen (Salon, Bar, Garderobe, Sanitärräume, Flure usw.), die von den Gästen genutzt werden, darf in einem Restaurant mit einem und zwei Sternen nicht unter 18°C liegen, in einem Restaurant mit drei Sternen nicht unter 18,5°C und mit vier Sternen 20°C, in Fünf-Sterne-Hotels darf die Temperatur nicht unter 22°C sein, wobei die Möglichkeit der Temperatureinstellung bestehen muss. Die Ventilation im

Speisesaal muss einwandfrei funktionieren, damit aus der Küche, von der Straße usw. kommende Gerüche nicht bemerkt werden. Kein Lärm, kein Gebrüll, kein Maschinenlärm usw. darf man im Speisesaal hören, sei es von der Straße, aus der Küche oder aus benachbarten Räumen. Im Speisesaal muss Ruhe herrschen, die nur von klassischer Piano-Musik, einer anderen musikalischen Kulisse oder dem leichten Klimpern des Geschirrs gestört werden darf, was im Prozess des Servierens unvermeidbar ist. Die Beleuchtung in allen Gemeinschaftsräumen, zu denen der Speisesaal gehört, darf nicht schwächer als 10 W je m² sein. Für den Speisesaal ist es am besten, dass stärkeres Licht mit so genannten Starter-Schaltern eingestellt werden kann, ohne die Leuchtkörper an- und auszuschalten. Laut den gültigen Vorschriften müssen nur Restaurants und Gaststätten einen Speisesaal besitzen, die übrigen Arten der gastgewerblichen Objekte, die Speisen und Getränke anbieten, müssen nur einen größeren oder kleineren Raum mit der adäquaten Ausstattung haben, in dem Speisen und Getränke serviert und konsumiert werden.

Speisesaal für Pensionsgäste. Pensionsgäste sind Gäste im Unterbringungsobjekt, das Pension bezeichnet wird, sie können aber auch im Hotel Gast sein. Der Speisesaal für Pensionsgäste muss alle genannten Merkmale eines selbständigen Restaurants oder eines Restaurants im Rahmen eines Hotels haben, je nach Objektkategorie. Die Gäste im Pensionsarrangement haben regelmäßig im Speisesaal einen Tisch reserviert, an dem sie ihre Mahlzeiten einnehmen, die sich nicht aus der Speisekarte, sondern aus der Menükarte wählen, in der sich aus mindestens zwei Menüs wählen können, die in Restaurants mit einem oder zwei Sternen angeboten werden, in Restaurants mit drei Sternen stehen den Gästen drei Menüs zur Verfügung, und mit vier Sternen vier Menüs. Das Menü ist eine komplette Mahlzeit, die aus mindestens drei Teilen besteht: kalte Vorspeise oder Suppe, Fleischessen mit Beilage und Salat und aus Kuchen, Kaffee oder Obst. Die Tische im Pensions-Speisesaal sind mit den Zimmernummern oder anderen Nummern gekennzeichnet, und die Anzahl der Sitzplätze am Tisch ist der Anzahl der Betten im Zimmer angepasst.

Frühstücksraum („zajutrak“ – frühes Frühstück)

Der Frühstücksraum ist eine Art Speisesaal, in dem das Frühstück serviert wird. Hotels mit einem, zwei oder drei Sternen können das Frühstück im Speisesaal, im Café oder im Salon servieren, während Hotels mit vier Sternen das Frühstück im Frühstücksraum oder im Speisesaal servieren müssen. Nur Hotels mit fünf Sternen können nicht wählen, sie müssen einen Frühstücksraum haben.

Frühstücksraum („doručak“ – Frühstück)

Einen gesonderten Frühstücksraum können Restaurants, Gaststätten und einige andere Arten von gastgewerblichen Objekten haben, in denen die Speisen für das Frühstück zubereitet werden.

Saal für Empfänge

Den Saal für Empfänge haben viele Restaurants, die selbständig funktionieren. Restaurants im Rahmen von Hotels können einige solcher Säle haben. Diese Säle haben unterschiedliche Größen, Formen, jeder mit seinem Namen – goldener, Smaragdsaal, Diamantsaal usw. In diesen Sälen werden verschiedene Empfänge wie z.B. Bankette, warme und kalte Buffets, Cocktail-Partys, Tanzveranstaltungen, aber auch moderne Modenschauen, Symposien, Konferenzen und andere, ähnliche Events veranstaltet.

Salon

Der Salon ist ein luxuriös ausgestatteter Raum, der für verschiedene Zwecke dienen kann. Hier werden kleinere, intimere Feierlichkeiten für einen engeren Personenkreis veranstaltet, die sich untereinander kennen, verschiedene Festessen, Empfänge usw. Die Salons im Rahmen der Hotels dienen auch für das Servieren des Nachmittags-Tees, das Schach-Spielen, Lesen, Schreiben usw. Wenn es mehrere Salons gibt, dann hat jeder seinen Namen: Kristallsalon, Roter Salon usw.

Terrasse

Viele Restaurants haben auch offene oder überdachte Terrassen, sie in den Sommermonaten offen sind. Sie müssen den vorgeschriebenen hygienischen und technischen Bedingungen für diese Dienstleistungsräume entsprechen. In den Sommermonaten sind sie sehr beliebt, besonders wenn sie an attraktiven Stellen

gelegen sind – am Meer, am Fluss, am See usw. Kleinere Terrassen gibt es üblicherweise im Rahmen von Restaurants, große Terrassen sind eher für Tanzveranstaltungen reserviert.

Getränkeausschank

Der Getränkeausschank ist ein Abschnitt, den Restaurants haben, und der meistens außerhalb des Bereichs für das Servieren der Speisen für die Gäste liegt. Aus dem Getränkeausschank werden alle Arten von Alkohol und alkoholfreien Getränken herausgegeben, hier werden kalte und warme Getränke und alles von der Getränke- und Weinkarte ausgeschenkt.

Der Getränkeausschank ist so gelegen, dass er zum einen Teil die Kellner-Vorbereitung berührt, mit der ihn die kleinere oder größere Getränkeausschankanlage verbindet, die Kühlanlagen, Spülbecken für das Auswaschen von Gläsern, Krügen, Tassen, Löffeln und anderem Inventar hat, das im Getränkeausschank genutzt wird. Die Ausschankanlage ist mit warmem und kaltem Wasser ausgestattet, auf der einen Seite kann es verschiedene Apparate und Geräte geben, und auf der anderen eine Arbeitsfläche, die für das Zubereiten der bestellten Getränke und das Inventar dient.

Der Getränkeausschank muss mit seiner Größe so sein, dass er ohne Schwierigkeiten die Bestellungen erfüllen kann, die aus dem Speisesaal, dem Empfangssaal, dem Salon, der Terrasse und aus den anderen Abschnitten kommen. Er kann mit den folgenden Apparaten ausgestattet sein: Espresso- und Filterkaffeemaschine, Glasspüler, Bieranlage, Ausschank von alkoholfreien Getränken (Schankanlage) und andere Apparate, was von den Bedürfnissen abhängt. Er kann auch Kühlschränke in verschiedenen Größen für Weißwein, für Rotwein, für Eiswürfel, verschiedene Elektrogeräte für das Mischen von Getränken, sowie die verschiedensten Gläser, Krüge, Serviergeschirr usw. haben

Neben dem Getränkeausschank befindet sich regelmäßig ein Hilfslager, in dem sich verschiedene Getränke und Lebensmittel befinden, die zusammen mit den Getränken serviert werden, sowie Zigaretten usw. Anstelle des Hilfslagers kann es auch eine Kühlanlage mit adäquater Temperatur für die Getränke geben.

Manche kleinere Objekte haben anstelle eines Getränkeausschanks eine kleine Restaurant-Bar, die sich im Speisesaal oder direkt daneben befindet. Die Restaurant-Bar hat die gleiche Funktion wie auch der Getränkeausschank.

Kellner-Vorbereitung

Bekannt auch als Kellner-Office liegt die Kellner-Vorbereitung zwischen der Küchen- und Service-Abteilung bzw. den Service-Abschnitten, um funktional mit der warmen und kalten Küche, der Konditorei, der Kaffeeküche, dem Getränkeausschank, dem Spülbereich für weißes Geschirr verbunden zu sein.

Zwischen den Küchenabschnitten und der Kellner-Vorbereitung befinden sich warme und neutrale Tische, über die die Ausgabe der Speisen und Getränke erfolgt.

Die Kellner-Vorbereitung muss die passende Größe haben, sie darf nicht zu groß und nicht zu klein sein, weil sowohl das eine als auch das andere die Arbeit des Kellners erschwert, mit dem Speisesaal oder einem anderen Service-Abschnitt ist sie über eine doppelte Drehtür verbunden, die selbst schließt. Der Kellner betritt den Speisesaal, bewegt sich durch diesen, und wenn er ihn verlässt, hält er sich immer rechts. Muss er in der Vorbereitung links abbiegen, dann schaut er hinter sich, um nicht mit jemandem zusammenzustoßen, der hinter ihm läuft. Er darf seinem Kollegen die Bewegungsrichtung nicht abschneiden, lieber lässt er ihn vorher gehen.

Die Abschnitte, die mit der Kellner-Vorbereitung verbunden sind, können geradlinig oder in U-Form angebracht sein. In diesem Fall ist die Kellner-Vorbereitung in der Mitte und seitlich befinden sich die Abschnitte. In der Kellner-Vorbereitung befindet sich das gesamte Inventar für das tägliche Bedienen der Gäste. In den Schränken, Regalen, Schubladen, befinden sich alle Arten von Speisezubehör, Porzellangeschirr, Restaurant-Wäsche, verschiedene Servier-Tablets, Brotkörbe und ovale Teller und sonstiges Metall-Inventar, die Tischapotheke, die Ausstattung für die Fertigstellung der Speisen vor Augen der Gäste (Flambieren, Kochen, Füllen, Schneiden), Tischheizer usw. Hier gibt es auch die Brotschneidemaschine, die Registerkasse oder den PC für das Abrechnen der Dienstleistungen und manchmal auch der Arbeitsplatz der Küchenkassiererin.

In dieser Vorbereitung, neben dem Getränkeausschank, kann es auch Schränke und Regale mit Gläsern, Krügen, Kühlbehältern usw. geben.

In der Kellner-Vorbereitung muss Ordnung herrschen, jeder Gegenstand muss einen Platz haben, und jeder Gegenstand muss an seinem Platz sein. In der Kellner-Vorbereitung erfolgt eine große Anzahl der Vorbereitungsarbeiten.

Inventarlager

Größere gastgewerbliche Objekte haben außerhalb des Service-Raums ein gesondertes Inventarlager, das für den Restaurantbetrieb genutzt wird. Speziell bezieht sich dies auf den Service-Abschnitt. Die Service-Abschnitte sind mit dem notwendigen Inventar für den täglichen normalen Betrieb ausgestattet. DA die Betriebsintensität im Laufe der Woche oder des Monats ganz unterschiedlich sein kann, weil zeitweilig unterschiedliche Empfänge organisiert werden – Bankette, Veranstaltungen, warme und kalte Buffets, Familienfeierlichkeiten usw. – wird aus dem Inventarlager für diesen Anlass das notwendige Inventar herausgegeben. Den Verpflichtungsschein unterschreibt der Abschnittsleiter, und er ist verpflichtet, nach Beendigung des Events das Inventar sauber wieder in das Lager zurückzubringen. Dies wird aus dem Grund gemacht, da überschüssiges Inventar während des regelmäßigen Betriebs stört. Ein anderer wichtiger Grund ist der, dass so leichter das Inventar kontrolliert wird, das, wenn es nicht abgeschlossen ist, verloren gehen kann.

Das gastgewerbliche Objekt hat sehr viel Wert in seinem Inventar, besonders, wenn es über versilbertes oder vergoldetes Besteck, silberne Platten, Kobalt- oder anderes Porzellan, Damast-Tischdecken oder handgearbeitetes Textil (geknüpft usw.), Kristallgläser und –Krüge usw. verfügt. Für das Inventar im Lager ist eine Person zuständig, die sich auch um das Inventar im täglichen Gebrauch kümmert. Dieses Inventarlager befindet sich im Service-Bereich.

Neben der Kellner-Vorbereitung und dem Inventarlager, im Service-Abschnitt, gibt es als Hilfsräume noch die Sanitärräume und die Garderobe mit entsprechenden Vorräumen.

Sanitärräume

Unter den Sanitärräumen versteht man die Räume der Herren- und Damentoilette für die Gäste. Ihre Anzahl und Größe entsprechen der Kapazität der Service-Räume. Die Sanitärräume müssen unbedingt in (fast) allen gastgewerblichen Einheiten vorhanden sein, und sie bestehen aus zwei Teilen – dem Herren- und dem Damenteil.

Die Toiletten müssen Spülbecken haben und mindestens einen Kleiderhaken auf der Innenseite der Toilettentür. Sie müssen eine Kloschüssel und eine Klobürste und einen Lufterfrischer haben. In der Damen-Toilette muss es eine Taschenablage und einen Abfalleimer geben. Die Herren-Toilette hat ein Pissoir mit Spülung, und wünschenswert



ist auch ein freistehender Aschenbecher. Der Bereich vor den Toiletten muss mit einem Waschbecken mit fließendem Wasser, Spiegel, Flüssigseife, Papierservietten oder Handtrockner und Abfalleimer ausgestattet sein.

Im Restaurant mit drei und mehr Sternen müssen die Toiletten außer dem kalten auch warmes Wasser für das Händewaschen haben, und im Damen-Teil muss es vor dem Spiegel auch einen Toilettentisch mit Stuhl geben.

Der Boden in den Sanitarräumen muss aus feuchtigkeitsfesten Materialien und mit Keramikfliesen verkleidet sein. Die Sanitarräume müssen eine gute Belüftung haben, und als Dekoration können sie auch ein Blumengesteck haben. Die Türen an den Sanitarräumen dürfen nicht verglast sein, und die Fenster müssen aus undurchsichtigem Glas sein. Man muss daran denken, dass die Hygiene des gastgewerblichen Objekts an der Hygiene der Sanitarräume gemessen wird. Dem Personal des gastgewerblichen Objekts ist es verboten, die Sanitarräume für die Gäste zu benutzen.

5.4.1.2 Restaurationsarten

Unter den gastgewerblichen Objekten, die Speisen und Getränke anbieten, ist das Restaurant besonders beliebt und gilt als ihr bester Vertreter. Es gilt wegen seines Dienstleistungssortiments als solcher und kann, wie wir gesehen haben, reich und tiefgründig sein, was die Qualität angeht, die Dienstleistung kann spitzenmäßig sein. Das Restaurant kann auf seiner Speisekarte die Speisen aller gastgewerblichen Einheiten anbieten, die Speisen zubereiten. Das Restaurant erhält seine Grundmerkmale nach den Art und Weise der Zubereitung der Speisen für die Gäste bzw. nach der Küche, die es pflegt. So können Restaurants zu verschiedenen Gruppen gehören.

Die erste Gruppe wird gebildet nach der Art der Küche, die im Restaurant gepflegt wird:

- internationales Restaurant
- nationales Restaurant
- regionales oder lokales Restaurant

Die zweite Gruppe bilden Restaurants, die nach den Grundlebensmitteln klassifiziert werden, aus denen der Großteil ihres Angebots besteht:

- Fischrestaurant
- Wildrestaurant
- Vegetarisches Restaurant
- Milchrestaurant

Die dritte Gruppe wird nach der Art der Zubereitung (Art des Bratens) der Speisen klassifiziert:

- Grill-Restaurant
- Grill-Room-Restaurant

Die vierte Gruppe sind Restaurants, die Speisen nach besonderer Anleitung zubereiten:

- Diät-Restaurants
- Makrobiotische Restaurants

Die fünfte Gruppe bilden Restaurants nach der Art des Servierens:

- klassische Restaurants, in denen die Speisen vom Kellner serviert werden
- Selbstbedienungsrestaurants, in denen sich der Gast selbst bedient.

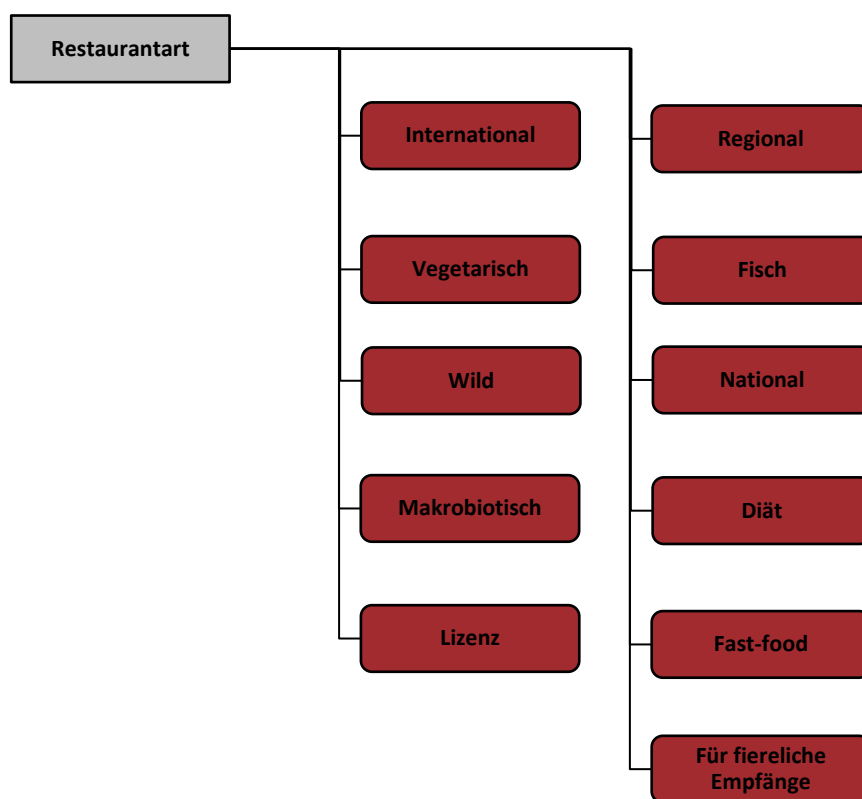
Die sechste Gruppe teilt die Restaurants nach der Betriebszeit ein:

- mit ganzjährigem Betrieb
- mit Saisonbetrieb

Die siebte Gruppe gestaltet sich nach der Art der Gäste, die das Restaurant besuchen:

- Restaurants vom offenen Typ, für alle Arten von Gästen
- Restaurants vom geschlossenen Typ, für Rentner, Abonnenten.

Eine andere Aufteilung könnte nach Kategorie, Standort, Größe usw. erfolgen





Internationale (klassische) Restaurants

Das internationale Restaurant ist das Restaurant, das die internationale Küche pflegt, unter der man ein Angebot und die Zubereitung von Speisen aus der ganzen Welt versteht, d.h. Speisen, die sich auf vielen Speisekarten weltweit wiederfinden, wie z.B. Beefsteak, Chateaubriand, Filet Mignon, Rumpsteak, Gulasch, verschiedene Schnitzelarten und viele andere Speisen, die weltweit geschätzt werden.

Diese Restaurants sind sehr beliebt und zahlreich in der ganzen Welt, gerne besuchen sie einheimische Personen, Geschäftsleute und Touristen, weil sie im Grunde solche Speisen zubereiten, die viele Menschen kennen und wissen, was sie bekommen. Das bedeutet nicht, dass sie nicht auch autochthone Küche anbieten.

Internationale Restaurants werden oft als Hauptrestauranttyp angesehen, mit dem alle anderen Restaurants mit verschiedenen nationalen, regionalen oder lokalen Merkmalen verglichen werden. So gilt zum Beispiel dass ein Restaurant, das am meisten vom internationalen abweicht, das autochthone, einheimische, lokale, regionale, nationale Restaurant ist.

In den Hotels (oder Ortschaften) werden meistens zuerst Restaurants mit internationaler Küche und dann die mit inländischen Merkmalen gebaut.

Die internationalen Restaurants sind sehr unterschiedlich eingerichtet, immer mit dem Wunsch, dass das Ambiente so angenehm wie möglich ist, dass die Auswahl der Dienstleistungen möglichst viele Gäste zufriedenstellt, dass die Gäste sich so angenehm wie möglich fühlen. Es gibt solche, die ihrem Ambiente und der Ausstattung nach sehr bescheiden sind, aber auch die sehr luxuriös eingerichteten mit weltweitem Ansehen (Renommee). Bei der Kategorisierung dieser Restaurants werden alle Elemente bewertet, die auch bei allen anderen Restaurants bewertet werden. Natürlich sind auch die Preise entsprechend der Auswahl und Qualität der Dienstleistungen, dem Ambiente, dem Komfort und ihrem Renommee.

Spezialisierte Restaurants

Unter den übrigen (speziellen) Typen von Restaurants versteht man die gastgewerblichen Objekte, die Dienstleistungen anbieten, die sich von den anderen unterscheiden (hervorheben) durch bestimmte Merkmale, das Ambiente, die Atmosphäre. Solche Restaurants werden von Gästen besucht, die aus bestimmten Gründen dazu angeregt wurden: die Atmosphäre und das Erlebnis eines bestimmten Ambientes, Feinschmeckergründe (Gourmand, Gourmet)*, Gesundheitszustand, religiöse Überzeugung. Diese Restaurants heben sich nicht durch die Breite ihrer Dienstleistungen hervor, sondern durch Besonderheit, Qualität, Art, Atmosphäre.

*Gourmand, franz. – Person, der im Hinblick auf das Essen die Menge vor der Qualität geht.

Gourmet, franz. – Gast, dem Qualität wichtiger als Quantität ist.

Nationales Restaurant

Nationale Restaurants trifft man bei allen Völkern an, und sie sind ein Spiegel ihrer Gewohnheiten, ihrer Ess- und Lebenskultur. Diese Restaurants sind normalerweise im nationalen Stil der jeweiligen Nation eingerichtet, wodurch das Gefühl der Präsenz und des Erlebnisses dieser Nation erzielt wird. Dieser Stil wird üblicherweise durch die Architektur, das Ambiente, die Raumausstattung mit charakteristischen Elementen dieser Region, mit Arbeitskleidung des Personals, die Titelseite des Angebotsinstruments und vor allem durch die Art und Weise der Zubereitung bestimmter Speisen ausgedrückt: Kochen, Braten, Dünsten, Backen auf dem Grill und Spieß, im Römertops, verschiedene charakteristische Getränke und verschiedenes Kleinstinventar, das beim Bedienen der Gäste verwendet wird. Neben dem Genannten sind Besonderheiten dieser Restaurants auch die Musik- und Unterhaltungsprogramme von Seiten von Musikern in Volkstrachten, bestehend aus Folklore und kultureller Tradition dieser Nation: Musik, Tänze, Lieder, Witze, Theaterstücke usw. Ein solches Restaurant wird auf eine Weise in Istrien, auf andere Weise in Dalmatien und Slawonien usw. eingerichtet. Jedes wird das Siegel seiner Region als Nachweis dieses bestimmten Gebiets tragen. Die nationale Küche ist ein Hauptbestandteil der Kultur des jeweiligen Volkes. Nicht ohne Grund besagt das französische Sprichwort: „Die Kultur einer Gegend betrachtet man am besten durch das Fenster eines gastgewerblichen Objekts.“



Zu nationalen Restaurants zählen auch Wild- und Fischrestaurants, wenn sie im entsprechenden Stil eingerichtet sind und Speisen anbieten, die regional und national sind, sowie diejenigen, in denen das Essen nach religiösen Vorgaben zubereitet wird, wie z.B. auf jüdische Art (koscher), muslimische (ohne Schweinefleisch), buddhistisch (ohne Rindfleisch) usw. Bekannte nationale Restaurants in der Welt sind das französische, italienische, chinesische, ungarische usw.

Wildrestaurants

Diese Restaurants gehören zur Gruppe derjenigen, die die Gäste aus Feinschmeckergründen besuchen, wegen der Spitzenspeisen und bekannten Spezialitäten. Meistens befinden sie sich an den Rändern von Jagdgebieten, die reich an verschiedenen Wildtieren sind, oder in nahe gelegenen Ortschaften. Das Ambiente des Wildrestaurants muss einer Umgebung und seinem Namen entsprechen. Die Wände sind dekoriert mit präparierten Trophäen von Wildtieren, den Köpfen und Hörnern von Großtieren, ausgedienten Waffen, Riemenzeug, Waldfrüchten. Die Arbeitskleidung des Bedienungspersonals weist bestimmte Elemente (Details) der Jagdkleidung vor. Der Speisesaal und die übrigen Service-Räume sind mit massiven Holzmöbeln, -Tischen, -Stühlen und -Bänken ausgestattet, die im lokalen Stil mit geschnitzten Details ausgearbeitet sind.

Die Hauptlebensmittel für die Zubereitung der Speisen sind hier Wild, das in bestimmten Gebieten auf unterschiedliche Weise zubereitet werden kann: durch Kochen, Braten, Dünsten, Lufttrocknen, Räuchern, wie es eben üblich ist.

Neben den üblichen Räumen haben Wildrestaurants normalerweise auch Räume für ihre Wildhunde (Boxen), Kühltruhen für das Wildfleisch, Räume für das Umziehen der Gäste aus der Jagdkleidung in die zivile vor dem Betreten des Restaurants (Stiefel, Mäntel, Schuhe usw.), eine Stelle für das Ablegen der Waffen usw.

Fischrestaurant

Bei uns sind sie besonders bekannt an der Küste, aber es gibt sie auch in Orten an Flüssen und Seen. Das Ambiente des Fischrestaurants entspricht der näheren Außenumgebung. Dies ist überwiegend ein Ambiente vom rustikalen Typ in Stein, Holz, Stahl und mit dekorativem Anglerzubehör, Netzen, Lampen, präparierten Fischen und Krebsen, Muscheln, Kesseln, Bootsmodellen, Rudern, Anglerstäben usw. Speisen, die in diesen Restaurants zubereitet werden, sind aus Meeres-, See- und Flussfrüchten, und

zwar: Fische, Krebse, Muscheln, Weichtiere, mit gut ausgewähltem Gemüse und passenden Gewürzen. Um einen breiteren Gästekreis anzusprechen, werden auch manche Fleischspeisen angeboten. Die Getränkekarte enthält ausgewählte Weine, Schnaps und sonstige Getränke. Viele von diesen Restaurants haben kleine Aquarien oder Becken, in denen sie lebende Fische, Krebse, Muscheln halten, damit sie ihren Gästen Speisen aus wirklich frischen Lebensmitteln anbieten können.

Diät-Restaurant

Diät-Restaurants bieten Speisen und Getränke nach streng medizinischen Anleitungen an, die für jeden Gast gesondert festgelegt sind. Dies sind normalerweise Menschen, die eine Krankheit hatten und sich jetzt erholen (Rekonvaleszenten), Personen, die an chronischen Krankheiten leiden oder bei denen akute Krankheiten behandelt werden, aber auch Personen, die an Schwergewicht leiden oder aber unterernährte Personen. Solche Restaurants werden immer interessanter für einen immer breiteren Benutzerkreis, weil die Ernährungswissenschaft langsam zur Erkenntnis gelangt, dass viele Krankheiten mit der passenden Ernährung erfolgreich behandelt werden können, bei eventueller Zugabe von Medikamenten, d.h. Speisen, die aus ausgewählten Lebensmitteln zubereitet werden, in einer bestimmten Menge und auf eine bestimmte Weise. Die Behandlung mit Diät-Essen wird Diät-Therapie genannt, und Diät-Therapien gibt es fast so viele wie unterschiedliche Krankheiten. Das Diät-Essen verschreibt dem Patienten sein Arzt, und in der Küche werden sie unter Aufsicht eines Diätspezialisten zubereitet. Dies ist ein Experte für Diät-Ernährung, der eng mit dem Arzt und Gast bzw. Patienten zusammenarbeitet. Da es sich hier um kranke Gäste handelt, wird vom Restaurantpersonal verlangt, sehr geduldig, achtsam und freundlich zu sein, mehr als in anderen Restaurants.

Vegetarisches Restaurant

Heute sind uns drei Arten von Vegetariern bekannt. Sie unterscheiden sich untereinander nach den Lebensmitteln, die sie für ihre Ernährung nutzen, wozu sie sich nach eigenem Willen entschieden haben.



Die erste Gruppe bilden Personen, die nur die folgenden Lebensmittel zu sich nehmen: Getreide, Obst, Gemüse, Nüsse, Honig usw. Sie sind als strenge Vegetarianer oder Veganer bekannt.

Die zweite Gruppe bilden Personen die folgende Lebensmittel verzehren: Getreide, Obst, Gemüse, Nüsse, Honig, aber auch Hühnereier. Sie sind unter dem Namen Ovo-Vegetarier bekannt (lat. ovum – Ei).

Die dritte Gruppe sind Gäste, die Speisen aus den Lebensmitteln der ersten beiden Gruppen essen, und die ihren Speiseplan mit Milch und Milchprodukten bereichern. Sie sind als Ovolactovegetarier bekannt (lat. lactis – Milch). Diese Gruppe nimmt pflanzliches bzw. Milchlaktose zu sich.

Die Menschen werden meistens aus zwei Gründen zu Vegetariern. Die einen glauben, dass es unmoralisch ist, Tiere zu töten, um zu überleben, wobei es genug pflanzliches Essen zur Verfügung gibt. Die anderen dagegen denken, dass pflanzliches Essen weniger mit Chemikalien verschmutzt und daher gesünder als Fleisch ist. Auf den ersten Blick unterscheidet sich die Speisekarte eines solchen Restaurants nicht von einem klassischen Restaurant, weil in ihr die gleichen Fachausdrücke verwendet werden. Hier haben sie jedoch eine andere Bedeutung, z.B. ist die Rindersuppe in diesem Fall eine Suppe, die durch das Einkochen von Gemüse (ohne Fleisch) gewonnen wird, Schnitzel und Beefsteak werden aus gemahlenem Gemüse hergestellt, Rotwein ist eigentlich Beerensaft, Weißwein ist Apfelsaft, mit den Saucen verhält es sich ähnlich. Die Gewürze sind pflanzlicher Herkunft und natürlich. Im vegetarischen Restaurant werden keine alkoholischen Getränke angeboten.



*Makrobiotische Restaurants**

Dieses Restaurant gehört in die neue Zeit, es drängt sich erst noch zwischen die gastgewerblichen Objekte und unterscheidet sich in seinem Speisen- und Getränkeangebot. Die verwendeten Lebensmittel, die für Zubereitung der Speisen verwendet werden, sind in diesem Restaurant hauptsächlich pflanzlicher Herkunft, Gemüse und Obst, üblicherweise auch exotischer Herkunft, Getreide, Meeresalgen, milde natürliche Gewürze und Pflanzenfette. Die Prinzipien der Makrobiotik erkennen in ihrer Ernährung kein Fleisch und keine mit Fleisch verarbeiteten Produkte und keine

Milch und Milchprodukte an. Erlaubt ist eventuell zweimal die Woche Fisch in geringen Mengen. Die in der Küche dieses Restaurants verwendeten Lebensmittel müssen ohne chemische Mittel (Kunstdünger, Pestizide usw.) in einer ökologisch sauberen Umgebung hergestellt sein. Die Ideologie der makrobiotischen Ernährung basiert auf der Befriedigung der Bedürfnisse einzelner Personen – die Speisen werden für jede Person gesondert zubereitet, weil jeder andere Bedürfnisse hat.

Restaurants für feierliche Empfänge

In den letzten paar Jahren sind im Ausland neue Arten von Restaurants für Empfänge unter dem Namen Restaurants für Bankette, Restaurants für Empfänge, Party-Restaurants usw. immer häufiger. Sie alle haben ähnliche Betriebsinhalte. Das heißt, der Name dieser Restaurants ist noch nicht genau festgelegt. Dieser Restauranttyp unterscheidet sich in seiner Betriebsart in vielem von den bisherigen. Diese Restaurants nehmen nur Gäste an, und zwar größere Gesellschaften, mit denen sie zuvor die Art und die Menge des Essens und der Getränke vereinbart haben, sowie die Art des Servierens, den Beginn und das Ende des Empfangs, die Dekoration des Saals, sowie den Preis für alle Leistungen. Wenn ein Empfang vereinbart wird, macht der Auftraggeber sofort eine Anzahlung in Höhe von 80 % des geplanten Leistungswerts. D.h. diese Restaurants öffnen ihre Türen nicht für vereinzelte Gäste oder ankommende kleinere Gesellschaften, sondern nur die im Voraus angekündigten, und zwar zehn oder mehr Tage im Voraus.

*Griech. – makro – groß, lang; bios, biotic – Leben, aus dem geschlussfolgert werden kann, dass Makrobiotik langes Leben bedeutet. Die makrobiotische Ernährung ist eine gesunde Ernährung, die ein langes und gesundes Leben verspricht.

Fast-Food-Restaurant

Das Fast-Food-Restaurant ist ein Typ des modernen Gastgewerbes mit schneller Dienstleistung, dessen Dienstleistungen überwiegend zwischen den Hauptmahlzeiten bei einem breiten Gastkreis gefragt sind. Der Speisesaal dieses Restaurants ist eingerichtet mit modernen Tischen und Stühlen, die Wände haben warme, moderne Farben, was ein angenehmes Ambiente bildet, das einem kürzeren Aufenthalt der Gäste angepasst ist. Das Dienstleistungssortiment dieser Restaurants ist nicht breit gefächert, es besteht hauptsächlich aus:

- einige Sorten von Hamburgern (nur Fleisch, Fleisch mit Käse, nur Fisch, Fisch mit Käse usw.)
- Rühreier mit Schinken oder Speck
- Verschiedene Sandwiches
- Frittierte Kartoffeln (ähnlich wie Pommes)
- einige Sorten nichtalkoholischer kalter und warmer Getränke.

Die Dienstleistungen werden nach dem Prinzip der Selbstbedienung geboten. Der Gast bezahlt die Leistung, die er wünscht an der Kasse und wartet an einem Pult, wo er das Essen auf einem Tablett bekommt, sich an einen Tisch setzt und dort isst oder das Essen mitnimmt. In diesem Restaurant ist alles genau mit dem folgenden Prinzip durchstudiert:

- dass die Qualität der Dienstleistung standardmäßig und beständig ist
- dass die Hygiene im Restaurant einwandfrei ist
- dass der Gast die bestellte Ware in 1 bis 2 Minuten bekommt
- dass der Preis gemäß der Leistung entspricht.

In der Welt gibt es viele Typen von Restaurants, die verschiedene Speisen zubereiten, darunter sind am bekanntesten: McDonald's mit seinen Hamburgern, Kentucky fried Chicken mit dem frittierten Hähnchenfleisch, Arthur Tracher mit dem gebackenen und frittierten Fisch, Pizza Hut mit guter und billiger Pizza usw. Einige europäische Länder haben ihre Firmen mit dem Typ Fast-Food-Restaurant, die ihre leicht zuzubereitenden und billigen Speisen anbieten, wie z.B. in Italien die Firma Italy & Italy mit Nudelspeisen, in Frankreich die Firma La Croissanterie mit frischen Brötchen usw. Man muss die Fast-Food-Restaurants von den gleichnamigen Kiosken unterscheiden.

Lizenzrestaurants

In vielen Ländern ist streng festgelegt, welche Leistungen welches gastgewerbliche Objekt anbieten darf. Unter ihnen sind auch Restaurants. Wenn der Eigentümer eines Restaurants seinen Betrieb mit anderen Leistungen ausweiten möchte, für die er keine Lizenz hat, dann muss er vom zuständigen staatlichen Amt (Finanzamt) eine Genehmigung dafür anfordern, d.h. eine Lizenz*. In diesen Ländern sind Restaurants üblicherweise in drei Gruppen eingeteilt. Jede Gruppe hat ihre Lizenzart.

*Lat. licentia – Genehmigung, Erlaubnis, ausgestellt von einem staatlichen Amt, damit jemand eine bestimmte Tätigkeit ausüben darf, Dienstleistungen anbieten darf usw., die in dieser Gegend, in diesem Staat oder in diesem gastgewerblichen Objekt nicht üblich sind. Die Ausstellung bzw. der Erhalt einer solchen Lizenz hat seinen Preis.

- Restaurants, die eine Lizenz für Speisen, alkoholfreie kalte und warme Getränke haben
- Restaurants, die eine Lizenz für Speisen, alkoholische und alkoholfreie warme und kalte Getränke haben,
- Restaurants, denen die Lizenz erlaubt, Speisen, alkoholfreie warme und kalte Getränke anzubieten, und in denen den Gästen erlaubt ist, alkoholische Getränke mitzubringen und im Restaurant zu genießen, wofür die Gastgewerbebetreiber nur den „Service“ einziehen dürfen.

Die Vergabe der Lizenzen ist mit der erhöhten Steuer verbunden, die der Empfänger der Lizenz zu Gunsten des Staates bezahlen muss. Der Staat kann die Lizenz unbegrenzt (auf einige Monate oder Jahre) oder nach Bedarf oder von Fall zu Fall ausstellen (für bestimmte Feiern usw.). Solche Restaurants gibt es bei uns nicht.

Selbstbedienungsrestaurants mit warmem und kaltem Buffet

Für den Geschäftsbetrieb dieser Restaurants ist es wichtig, dass in ihnen nur fertige Gerichte angeboten werden, die in der Restaurantküche zubereitet wurden, und die in angemessenen Behältern auf einem Buffet-Tisch serviert und auf einer bestimmten Temperatur gehalten werden, kalte Speisen werden in Kühlvitrinen gehalten. Bekannt sind zwei Restauranttypen.



Der erste Typ: Die Gäste kommen an den Buffet-Tisch, wählen das Essen aus und machen es auf Teller, anschließend werden die Speisen bezahlt, und die Gästen tragen sie zu ihrem Tisch und essen. Einige von diesen Restaurants in der Welt bieten gastronomische Spitzenspezialitäten.

Der zweite Typ: Die Gäste kommen in den Speisesaal des Restaurants und bezahlen gleich einen Pauschalbetrag für die Speisen, die sie verzehren werden, und auf dieser Basis können sie sich vom Buffet-Tisch nehmen, was sie möchten, je nachdem, wie viel sie essen können innerhalb der vorgeschriebenen Zeit von 30 bis 60 Minuten. Beim Verlassen des Restaurants darf der Gast nichts von dem Essen mitnehmen.



Selbstbedienungsrestaurant mit automatischen Geräten

Diese Art von Selbstbedienungsrestaurant ist so organisiert, dass ein bestimmter Raum, der die hygienischen und technischen Bedingungen erfüllt, mit einer bestimmten Art von Automaten ausgestattet wird, die verpackte Speisen und warme und kalte Getränke annehmen und sie herausgeben können.

Die Automaten werden an der Wand aufgestellt, es kann an die zehn oder mehr geben, und in der Mitte des Speisesaals werden Tische aufgestellt, an denen man sitzt, oder hohe Tische zum Stehen, und an denen die Speisen und Getränke verzehrt werden. Der Gast kommt zum Automaten, wählt das Essen aus, das er durch das Fenster sieht, am

Essen ist auch der Preis ausgewiesen, er wirft eine Marke oder Münzen ein, drückt den Knopf, das Türchen öffnet sich, der Gast entnimmt sein Essen, stellt es auf den Tisch und konsumiert es oder nimmt es mit. Soll das Essen aufgewärmt werden, wird es in einen gesonderten Automaten gelegt, wo es in einer Minute auf die geforderte Temperatur erhitzt wird.

Die hier bearbeiteten Restaurants – makrobiotischen, für feierliche Empfänge, die Selbstbedienungs- mit warmem und kaltem Buffet und die mit Automaten sind in unserer Gegend noch nicht bekannt genug.

5.4.1.3 Sonstige Arten gastgewerblicher Objekte aus der Restaurationsgruppe

Gaststätte

Die Gaststätte ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem überwiegend fertige, übliche warme und kalte Speisen serviert werden, und es können auch Speisen nach Bestellung zubereitet werden (à-la-carte). Die Gaststätte muss einen Speisesaal oder einen Raum für das Servieren mit angemessenen Möbeln für den längeren Aufenthalt der Gäste, mit Küche, Getränkeausschank und Hilfsraum für die Aufbewahrung der Lebensmittel und Getränke haben. Die Gaststätte, in der auch Übernachtung angeboten wird, muss neben der Bezeichnung „Gaststätte“ auch den Zusatz „mit Unterkunft“ haben, und zu diesem Zweck darf es maximal sieben Zimmer geben.

Bekannt sind Gaststätten, die Speisen aus ihrem Ort oder ihrer Region anbieten, und die mehr oder weniger rustikal eingerichtet sind.

Pizzeria

Die Pizzeria ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem hauptsächlich verschiedene Pizzen nach Wahl der Gäste zubereitet und serviert werden, sowie verschiedene Nudelspeisen evtl. mit Fleisch in der Sauce, sowie alkoholische und alkoholfreie Getränke.

Die Pizzeria hat einen Raum für die Zubereitung des Essens, einen besonderen Pizza-Ofen, einen Getränkeausschank, einen Raum für das Servieren der Speisen für die Gäste, für den kürzeren Aufenthalt der Gäste, ein Hilfslager für Lebensmittel und Getränke. Viele Pizzerien liefern ihre Produkte nach Bestellung in Wohnungen in dem Ort, in dem sie sich befinden.

Pizzerien stammen aus Italien, von wo aus sie sich in der ganzen Welt ausgebreitet haben, es gilt, dass sie nach dem Restaurant die häufigste Art des gastgewerblichen Objekts sind, das Speisen anbietet. Ihre Beliebtheit können sie der Einfachheit der Zubereitung der Pizza, ihrer Sättigung und dem verhältnismäßig niedrigen Preis.



Milchrestaurant

Das Milchrestaurant ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem hauptsächlich kalte und warme Milchspeisen, Eierspeisen, Nudeln, Süßwaren, sowie alkoholfreie warme und kalte Getränke zubereitet und serviert werden.

Das Milchrestaurant hat eine Küche, Kühlgeräte, einen Service-Raum für das Bedienen der Gäste, einen Getränkeausschank mit Kühlvitrine für kalte Speisen und Süßspeisen, einen Raum für das Aufbewahren der Lebensmittel.

Bistro

Das Bistro ist ein kleines gastgewerbliches Objekt, in dem hauptsächlich einfache kalte und warme Speisen und warme und kalte Getränke zubereitet und serviert werden. Das Bistro hat einen Raum für die Zubereitung der Speisen, einen Speisesaal, einen Getränkeausschank, einen Raum für das Lagern von Lebensmitteln und Getränken, sowie Toiletten.

Das Bistro stammt aus Frankreich, wo meistens Bistrot steht. Sie befinden sich in Städten an verkehrsreichen Stellen. Jedes Bistro hat sein eigenes Ambiente und einige Speisen als eigene Spezialität.

Wurstbude

Die Wurstbude ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem meistens Speisen vom Grill oder Spieß zubereitet und alkoholische, sowie alkoholfreie kalte und warme Getränke serviert werden.

Die Wurstbude hat einen Raum für die Zubereitung der Speisen, einen Raum für das Bedienen der Gäste, in dem der Getränkeausschank ist, ein Lebensmittel- und Getränkelager und Toiletten.

Imbiss-Stube

Die Imbiss-Stube ist ein gastgewerbliches Objekt, das eine Küche hat, in dem die fertigen Speisen zubereitet werden, während Speisen nach Wahl im Raum direkt vor den Gästen zubereitet werden können, was meistens gegenüber dem Getränkeausschank erfolgt. Die Speisen können am Essenspult (Teil des Getränkeausschanks) verzehrt werden, der

sich im Rahmen des Speisesaals befindet, oder an Tischen, bei welcher Gelegenheit sich die Gäste selbst bedienen. Das Angebot der Speisen ist bescheiden, an die lokale Bevölkerung angepasst, und die Preise sind beliebt.

Von den übrigen räumen hat die Imbiss-Stube ein Lebensmittel- und Getränkelager und Toiletten.

Catering (externes Gastgewerbe)

Catering ist eine Art der gastgewerblichen Betriebseinheit, in der Verordnung der gastgewerblichen Objekte wird sie als Essenszubereitung bezeichnet. Im Unterschied zu den oben beschriebenen Betriebseinheiten, die Gäste empfangen und in ihren Objekten bedienen, werden hier Dienstleistungen außerhalb des eigenen Objekts, in privaten Häusern, Fabriken, Büros, Zügen, Flugzeugen usw. geboten, von täglichen Speisen und Getränken bis hin zu den feierlichsten Empfängen, und nur dann, wenn eine größere Anzahl von Mahlzeiten bestellt wird, die für den Gastgewerbebetreiber rentabel ist.

Das Catering (Essenszubereitung) hat eine Küche, ein Lebensmittel- und Getränkelager und entsprechende Lieferfahrzeuge, mit denen die bestellten Lebensmittel und das besondere Inventar bis zum Ort transportiert wird, an denen sie den Gästen serviert werden.

Konditorei

Die Konditorei ist eine Art des gastgewerblichen Objekts, in dem verschiedene kalte und warme Süßspeisen (Kuchen, Cremes, Eis usw.), sowie warme und kalte Getränke und alkoholfreie Getränke zubereitet und serviert werden.

Die Konditorei hat einen Raum für die Zubereitung der Süßspeisen, die notwendigen thermischen Geräte, Kühlschränke, ein Lebensmittellager. Im Rahmen der Konditorei gibt es einen Raum, in dem die Gäste bedient werden, ausgestattet mit kleineren und

niedrigeren Tischen (ähnlich wie im Café) und Stühlen oder nur hohen Tischen, an denen man stehend isst. Zwischen dem Zubereitungsraum und dem Service-Raum befindet sich meistens der Getränkeausschank mit der Kühlvitrine, in der die verschiedenen Süßspeisen für die Gäste sichtbar sind. Die Konditorei kann eine Terrasse haben.

Viele Konditoreien nehmen auch Bestellungen von Bürgern für ihre Produkte auf, die außerhalb der Konditorei verzehrt werden.

Was die Hygiene angeht, unterliegt sie den Vorschriften für Restaurants.

Snack-Bar

Die Snack-Bar besteht aus ausgestatteten Räumen für die Zubereitung von Speisen, das Bedienen der Gäste, dem Lebensmittel- und Getränkelager, sowie den Toiletten.

An den Raum für das Bedienen der Gäste ist der Konsumierungspult gebunden, der an einem Teil auf der Innenseite die Behälter mit den fertigen Speisen hat, die die Köche auf Teller geben und sofort den Gästen servieren, die am Pult sitzen. Der andere Teil des Pults dient als Getränkeausschank.

Parallel zum Konsumierungspult ist der so genannte Retro-Pult, an dem die Speisen vor den Augen des Gastes zubereitet werden.

Im Raum für das Bedienen der Gäste kann es Tische für die Gäste geben, die ein Kellner bedient, oder die Gäste bedienen sich selbst.

Kantine

Die Kantine ist ein gastgewerbliches Objekt vom geschlossenen Typ, das ihre Dienstleistungen nur einem bestimmten Benutzerkreis anbietet, z.B. den Mitarbeitern eines gastgewerblichen Objekts oder Unternehmens, einer Anstalt, Fabrik, eines Rentnerverbands, des Militärs usw.

Die Kantine muss einen Raum für die Zubereitung der Speisen, einen Raum für das Servieren der Speisen an die Gäste mit Getränkeausschank in diesem Raum, ein Hilfslager für Lebensmittel und Getränke haben.

Meistens wird die Kantine nicht zu kommerziellen Preisen betrieben, die Gewinn abwerfen, sondern zu Preisen, die die Betriebskosten decken (Kosten für Lebensmittel, Getränke, Arbeitskraft, Miete, Strom, gesetzliche Verbindlichkeiten usw.).

Beweglicher gastgewerblicher Betrieb

Der bewegliche gastgewerbliche Betrieb ist eine besondere Art des gastgewerblichen Objekts, der die gastgewerbliche Dienstleistung der Zubereitung und des Servierens von Speisen und warmen und kalten Getränken anbietet, und zwar an Stellen, an denen es kein klassisches gastgewerbliches Objekt gibt.

Nach dem Gesetz über die gastgewerbliche und touristische Tätigkeit gilt als „beweglicher gastgewerblicher Betrieb“ ein entsprechender Betrieb, der von einem an den anderen Ort durch Eigenantrieb transportiert oder gezogen werden kann. Der bewegliche gastgewerbliche Betrieb muss kalte und warme Getränke und Speisen anbieten, die in Buffets üblich sind, nur in einer konfektionierten Form und mit Einweg-Besteck.

Meistens sind das: Sandwiches, Hamburger, Würstchen, warme und kalte Kuchen, Eis usw., sowie verschiedene alkoholische und alkoholfreie warme und kalte Getränke.

Auf Messen und örtlichen Veranstaltungen wird Folgendes angeboten: verschiedene Braten vom Rost, gedünstete Speisen, kleine Fischarten, frittiert oder vom Grill, Wein, Bier und andere Getränke.

Unter diesem Betrieb versteht man ein entsprechendes Transportmittel, das für gastgewerbliche Dienstleistungen angepasst ist (zum Beispiel umgebauter Bus, Anhänger usw.) mit übertragbarer (portabler) Ausstattung.

Die besten Standorte für bewegliche gastgewerbliche Betriebe sind: Schulen, Universitäten, Sportplätze, Ausflugsorte, Camps, lokale Feierlichkeiten, Messen usw.



Gastgewerbliche Mehrzweckobjekte (polyvalente gastgewerbliche Objekte)

In der Welt werden immer mehr gastgewerbliche Mehrzweckobjekte gebaut, die während ihres 24-stündigen Betriebs, je nach Tageszeit, den Inhalt ihres Betriebs in maximal einer Stunde ändern.

So kann sich z.B. ein Café während des Mittagessens zu Restaurantleistungen ändern, nachmittags zum Tea-Room, Coffee-Room werden, und nachts werden sie zu Nachtbars usw.

Der Grund für diese Anpassungen der Dienstleistungen ist auf dem Markt zu suchen, infolge der Ansprüche der Gäste, was im Interesse sowohl des Verbrauchers als auch des Gastgewerbebetreibers ist – um den Raum besser auszunutzen und mehr zu verdienen.

Diskretionsrecht der zuständigen Behörde

Das Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit lässt in einigen Fällen gemäß dem gesetzlichen Rahmen die Möglichkeit, dass die Gemeinde- oder Stadtämter ihr so genanntes Diskretionsrecht im Hinblick auf die Erfüllung der Bedürfnisse der örtlichen Bevölkerung durchsetzen. So können z.B. Gemeinde- oder Stadtämter Folgendes:

- selbst die Zeit des Ausschenkens von alkoholischen Getränken in bestimmten Arten von gastgewerblichen Objekten an bestimmten Standorten bestimmen
- einigen gastgewerblichen Objekten ihre Betriebszeit dauerhaft oder vorübergehend festlegen
- den Objekten, die laut Gesetz keinen Alkohol ausschenken dürfen, für einen bestimmten Zeitraum den Ausschank von Alkohol genehmigen
- den gastgewerblichen Objekten, die laut Gesetz nur kalte Speisen verkaufen dürfen, auch die Zubereitung von bestimmten wahren Speisen genehmigen
- einen Bereich bestimmen, in dem der Verkäufer ambulante Leistungen anbieten darf, bzw. einen Bereich, in dem der bewegliche gastgewerbliche Betrieb seine Dienstleistungen anbieten darf usw.



Prüfen Sie Ihr Wissen

1. Was bildet das Restaurantwesen?
2. Welche Abteilungen und Abschnitte hat ein Restaurant?
3. Zählen Sie die Arten von Restaurants auf, die Sie kennen.
4. Welche Arten von Objekten zählen zum Restaurantwesen.
5. Erklären sie, was ein bewegliches gastronomisches Objekt ist.
6. Warum werden gastgewerbliche Mehrzweckobjekte gebaut?
7. Wie funktioniert der Getränkeausschank?
8. Welchen Zweck hat die Kellner-Vorbereitung?
9. Welche Arten von Restaurants kennen Sie?
10. Nennen Sie die Eigenschaften des Fast-Food-Restaurants.
11. Welche Dienstleistungen bietet das Catering an und wo?

5.5 Gastgewerbliche Objekte mit Unterhaltungs-, Getränke- und Speisenangebot

5.5.1 Bars

Bars/Kaffeewesen* – darunter versteht man eine gastgewerbliche Tätigkeit, die überwiegend im Bereich der Zubereitung von warmen und kalten Getränken und einem kleineren Teil von Speisen tätig ist, aber einige von ihnen bieten auch Unterhaltung, Freizeitangebote und passive Rekreation an.

Bars sind gastgewerbliche Objekte aus der Gruppe der Bars und Cafés. Das Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit hat den Bars auch folgende Objekte angeschlossen: Bierstuben, Buffets, Kneipen, Weinkeller, Winzerhäuser, weil diese Objekte mehr Getränke als Speisen anbieten, was in der Praxis von allen Weinkellern behauptet werden kann.

Im Hinblick auf die Betriebszeit können Bars in Tages- und Nachtbars eingeordnet werden.

Vom Standpunkt des Dienstleistungssortiments, das sie anbieten – nur warme und kalte Getränke und zum kleinen Teil Speisen, gibt es: Aperitif-Bars, Café-Bars, Restaurant-Bars, Milch-Bars, Amerikanische Bars usw. Hauptsächlich sind das Bars mit Tagesöffnungszeiten von 6 bis 22 Uhr.

Bars, wie z.B.: Disco-Bars, Disco-Clubs, Kabarett-Bars, Varieté-Bars, klassische Bars mit Programm usw. bieten neben den Getränken und wenigen Speisen auch verschiedene Programme an, bestehend aus: Tanz, Gesang, Hypnose, Magie, Humor, exotische Tänze, Parodien usw.**

Die Öffnungszeit dieser Gruppe von Bars ist von 21 Uhr abends bis 3 Uhr am nächsten Morgen.

Die Amerikanische Bar kann bei Bedarf auch in den Nachtstunden arbeiten, wie z.B. auch das Cyber-Café in größeren Städten und stärkeren touristischen Orten.

Die Bars haben wir in zwei Hauptgruppen aufgeteilt, im Hinblick auf ihre Betriebszeit und die Art der angebotenen Dienstleistung.

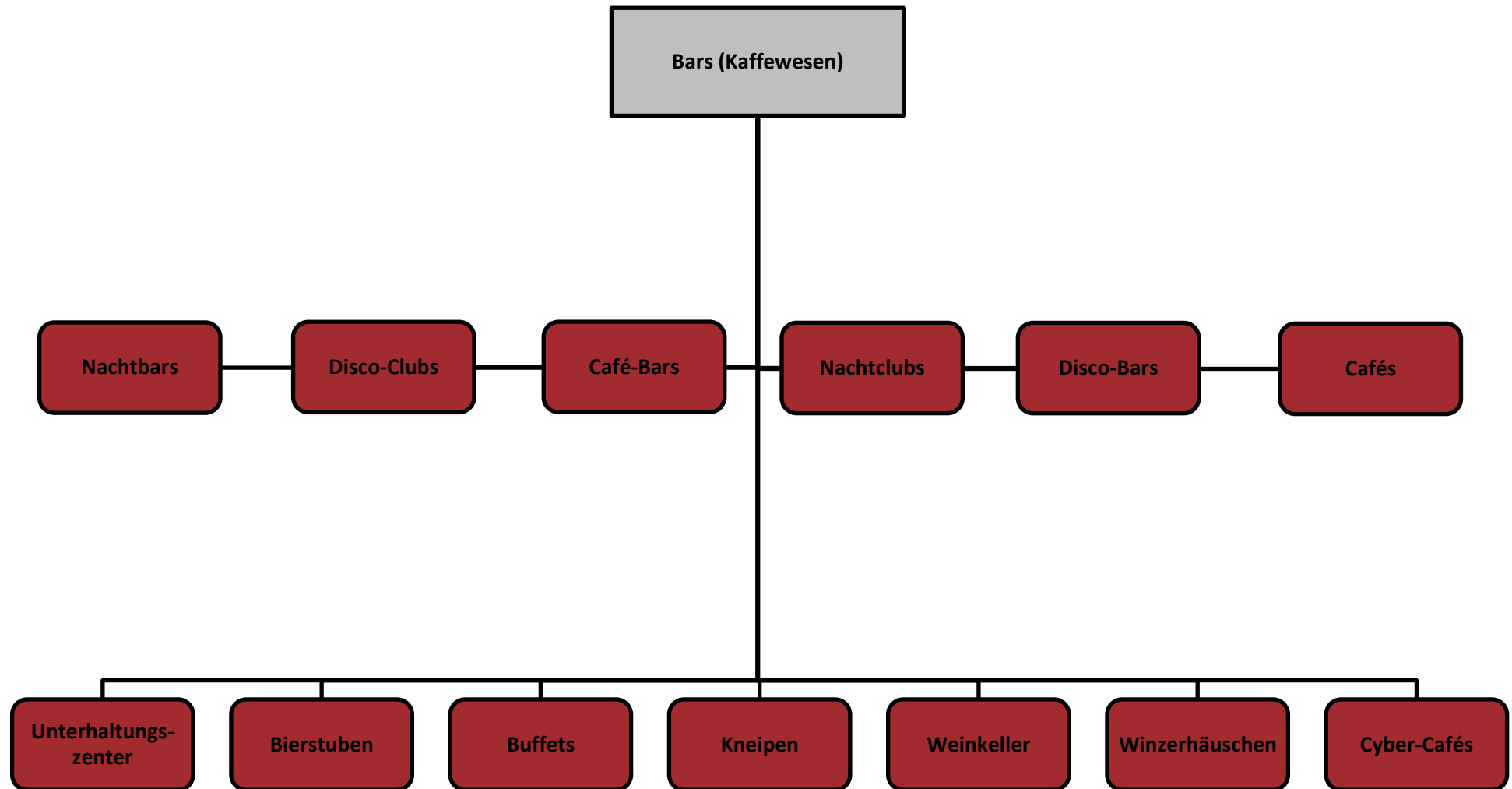


Tagesbars haben zwischen 6 und 22 h geöffnet, zu ihnen zählen: Aperitif-Bars, Café-Bars, Restaurant-Bars usw. Man kann sagen, dass dies Bars sind, die hauptsächlich Erfrischungsgetränke, alkoholfreie Getränke und verhältnismäßig wenige alkoholische Getränke servieren.

Nachtbars bieten ihre Leistung überwiegend nachts von 21 bis 04 Uhr an, wie z.B. Bars mit Tanz, mit Programm, Disco-Bars, Kabarett-Bars und andere Bars, die Tanz, Unterhaltung und Spaß anbieten.

*Vor dem Zweiten Weltkrieg gab es bei uns und in der Welt viele Cafés vom Wiener Typ, die Tätigkeit hieß Kaffeewesen. Heute werden der Zahl der Objekte und dem Wert der Leistungen nach die Cafés von den Bars übertroffen.

**Wir empfehlen das Buch von I. Marošević „Geschäftsbetrieb von Bars“, A.G. Matoš, Samobor 1996.





Bei uns wird der Begriff „Club“ oft falsch verwendet, der mit dem Begriff „Bar“ gleichgestellt wird. Der Begriff „Bar“ kennzeichnet die Art des gastgewerblichen Objekts, in dem jeder willkommen ist, der gute Absichten hat, während „Club“ weltweit die Bedeutung eines gastgewerblichen Objekts hat, das seine Dienstleistungen nur für Mitglieder anbietet, die diesem Club eine Jahresmitgliedsgebühr bezahlt. Bei der Nutzung der Dienstleistungen haben die Clubmitglieder bestimmte Privilegien darin. Demzufolge ist die Gleichstellung der Disco-Bar mit dem Disco-Club bzw. der Nachtbar usw. falsch.

Was die Einrichtung, Ausstattung, die Art und Qualität der Dienstleistungen angeht, muss es zwischen dem Disco-Club und der Disco-Bar oder der Nachtbar und dem Nachtclub in der Praxis keinerlei Unterschied geben. Alles, was das eine Objekt hat, kann auch das andere haben, wenn es für den Objektinhaber akzeptabel ist.

Nachtbar

Die Nachtbar (der Club) ist ein gastgewerbliches Objekt zu Unterhaltungs- und Spaßzwecken, größtenteils für Gäste im mittleren Alter im angenehmen, luxuriösen Ambiente.

Die grundlegenden Leistungen dieser Bar sind Live-Musik und Gesang, Tanz und verschiedene Unterhaltungsprogramme, dazu werden auch verschiedene einfache und gemixte Getränke, warme und kalte, angeboten, und es können auch einfache warme und kalte Speisen serviert werden.

Die Nachtbar muss eine luxuriös eingerichteten größeren Raum mit Bühne für die Ausführung der Programme und ein Tanzpodium haben, in dem sich die Gäste sitzend an ihren Tischen aufhalten, an denen sie von Kellnern bedient werden. Hier ist unbedingt ein Getränkeausschank in Form einer Bar vorhanden, an dem die Gäste ebenso mit Getränken und Speisen bedient werden können.

Von den übrigen Räumen hat die Nachtbar auch einen Raum, in dem die Speisen zubereitet werden, eine Garderobe für die Gäste und die Programm-Mitglieder, Sanitärräume und Möbel, die für den längeren Aufenthalt der Gäste angepasst sein müssen.

Die Öffnungszeiten ist von 21 bis 03 Uhr.

Disco-Bar

Die Disco-Bar (Club) ist ein gastgewerbliches Objekt zu Unterhaltungs- und Spaßzwecken, größtenteils für jüngere Gäste.

Die Disco-Bar hat in ihrem Gefüge einen größeren Raum, der mit einer kleineren Anzahl von Tischen und Stühlen und auch einen oder zwei Getränkeausschänke in Form von Bars. Die Gäste stehen in den genannten Räumen, sitzen oder befinden sich an der Bar.

Die Hauptleistungen, die hier angeboten werden, sind das Hören der modernsten in- und ausländischen Musikhits über mechanische Geräte, von Kassetten, CD-s usw., zu denen die Gäste in dem Aufenthaltsraum tanzen.

Gleichzeitig können die Gäste an den Bars mit verschiedenen alkoholischen und alkoholfreien warmen und kalten Getränken und einfachen Speisen bedient werden.

Café-Bar

Die Café-Bar ist ein gastgewerbliches Objekt, das einen Raum haben muss, in dem die Gäste bedient werden, mit einem Getränkeauschank in diesem Raum, einem Raum für die Zubereitung einfacherer Speisen und Süßspeisen, sowie einem Lebensmittel- und Getränkelager.

In der Café-Bar werden Kaffee und verschiedene Zubereitungen aus Kaffee, warme Getränke, alkoholische und alkoholfreie Getränke, warme und kalte Sandwiches, Obst, Süßspeisen serviert.

Die Öffnungszeit ist von 6 bis 22 Uhr.

Unterhaltungszentrum

Das Unterhaltungszentrum besteht aus einem Gebäude mit den entsprechenden Räumlichkeiten und Räumen, Terrassen vor dem Gebäude. In einem solchen Zentrum finden gleichzeitig mehrere Unterhaltungsprogramme für Gäste verschiedenen Alters statt. Das Objekt wird üblicherweise in den Nachmittagsstunden geöffnet und bleibt bis zum Morgen geöffnet.

Ein solches Zentrum liegt außerhalb von dicht besiedelten Orten wegen der Lautstärke, damit sie die örtliche Bevölkerung nicht stören.

Das Unterhaltungszentrum hat in der Regel ein reiches Getränke- und Speisenangebot, das in Restaurants, Pizzerien, Bierstuben, Konditoreien serviert wird.



Aperitif-Bar

Die sehr bekannte Art von Bar ist meistens in einem Hotel zwischen dem Restaurant und der Rezeption untergebracht, so dass sie für die Gäste gut sichtbar ist, die ins Hotel kommen, sowie für die Gäste, die das Restaurant besuchen.

Der Name dieser Bar bestimmt auch die Dienstleistungen, die angeboten werden. Dies sind hauptsächlich alkoholische und alkoholfreie Getränke und Spirituosen, die vor und nach dem Mittag- und Abendessen getrunken werden. Diese Bar bietet auch andere warme und kalte Getränke an, die im Laufe des Tages zur Erfrischung bestellt werden.

Die Öffnungszeit ist von 6 bis 22 Uhr.

Amerikanische Bar

Dieser Name ist eng mit dem Betrieb großer Hotels mit mehreren Sternen verbunden. Seine Auswahl an Dienstleistungen, besonders der Getränke, beinhaltet das, was am besten auf diesem Gebiet ist. Besonders stark vertreten sind Whisky, Cognac, die bekanntesten Liköre, französische Spitzenweine, es werden verschiedene Getränke gemixt usw. Neben den Getränken werden auch die besten Zigarren-Arten angeboten. Diese Bar ist für internationales Publikum und für gut stehende Verbraucher bestimmt.

Der Getränkeausschank dieser Bar ist die Hauptstelle, an der die Gäste am liebsten sitzen, alleine oder in Gesellschaft.

Die Öffnungszeit ist meistens von 12 bis 24 Uhr.

Restaurant-Bar

Die Restaurant-Bar ist meistens im Bereich des Speisesaals oder auf dem Weg zwischen Küche und Speisesaal. Sie nimmt nicht viel Platz ein und bietet den Gästen Aperitifs und Digestifs, Weine und alles, was sich auf der Getränke- und Weinkarte befindet, an. Diese Bar hat in der Praxis zwei Rollen. Sie ersetzt den Getränkeausschank und ist ein angemessener Ort, um auf jemanden zu warten vor dem Mittag- oder Abendessen, oder bis ein Tisch im Speisesaal frei wird.

Nach dem Essen kann an dieser Bar ein Digestif, ein Kaffee usw. getrunken werden.

Die Öffnungszeit ist von 11 bis 22 Uhr.

Cafés

Das Café ist ein gastgewerbliches Objekt, das einen Raum für die Zubereitung und das Servieren für die Gäste haben muss, in dem sich der Getränkeausschank mit der Kühlvitrine für Süßspeisen und kalte Speisen befindet, eine Küche oder einen Raum für die Zubereitung der Speisen und Süßspeisen, ein Hilfslager für die Lebensmittel und Getränke, sowie Möbel, die für den längeren Aufenthalt der Gäste angepasst sind.

Die Cafés bieten ein Sortiment, das auf verschiedenen warmen und kalten Getränken, einfachen Speisen und anderen Dienstleistungen während des täglichen Betriebs aufbaut, der ununterbrochen von 6 bis 23 Uhr dauern kann. Viele suchen das Café auf, weil sie wissen, dass sie außer ihrem Kaffee auch die Zeitungen und Zeitschriften kostenlos lesen, eine TV-Sendung sehen, eine Runde Schach, Domino usw. spielen können. Cafés werden oft deshalb besucht, weil sie geeignet sind für das Treffen verschiedener Gesellschaften, die hier ihre Freizeit verbringen im Gespräch, zum Essen und zu Getränken. In vielen Cafés werden abends Tanzveranstaltungen organisiert, zu Zeiten feierlicher Veranstaltungen können auch Tänze und Bälle organisiert werden. Die Nachfrage nach Cafés zur Zeit des Mittag- und Abendessens fällt, aber nach den Mahlzeiten kommen die Gäste ins Café, um ihre Mahlzeiten mit einem Kuchen, Kaffee, Getränken, Digestifs, Wein, Bier und ab und zu mit kalten und warmen Speisen zu ergänzen. Die Cafés müssen wie auch die übrigen gastgewerblichen Objekte eine besondere Atmosphäre ausstrahlen, damit sich die Gäste wohl fühlen, weshalb sie das Café oft auch besuchen.

Im Café wird Folgendes serviert: Kaffee und verschiedene warme und kalte Getränke aus Kaffee und Tee, verschiedene alkoholische und alkoholfreie Getränke und Milchgetränke. Tradition ist, dass in Cafés Frühstück serviert wird, es kann aber auch Mittag- und Abendessen angeboten werden, wenn die notwendigen Bedingungen und die notwendige Ausstattung erfüllt bzw. vorhanden sind, in einem Bereich des Cafés oder in einem gesonderten Speisesaal, zu den Zeiten der Hauptmahlzeiten. Die Cafés, in denen komplette Mahlzeiten zu Mittag oder Abend angeboten werden, heißen „Café-Restaurant“.

Café vom Wiener Typ

In Wien wurde das erste Wiener Café (Wiener Café) Ende des 17. Jahrhunderts eröffnet. Im Laufe der Zeit hat es sich von einem unansehnlichen Raum, in dem Kaffee gekocht und serviert wurde, zuerst bitterer, dann mit Honig gesüßter, zu einem besonderen Typ des gastgewerblichen Objekts entwickelt, das in der Welt als Wiener Café bekannt ist. Mit der Zeit ist der Raum des Cafés immer größer und höher, mit großen Fenstern, mit vielen Spiegeln, vielen kleineren Tischen mit Marmorplatten (manche haben sogar mehrere hundert solche Tischchen), mit bequemen Stühlen, tapezierten Logen und Kronleuchtern geworden. Mit der Vergrößerung der Räume des Cafés und der besseren Qualität ihrer Ausstattung, hat sich auch das Dienstleistungssortiment vergrößert. Die große Nachfrage nach Café-Dienstleistungen hat die Gastgewerbebetreiber angeregt, neben den bestehenden Cafés auch andere zu eröffnen. So sind Ende des 19. und Anfang des 20. Jahrhunderts einige neue Typen von Cafés aufgetaucht, die das bestehende Angebot der Cafés vom allgemeinen Typ mit neuen Inhalten bereichert haben, worin sich auch der Pariser Flair spüren lässt, was sich bis heute gehalten hat.

Café-Konditorei – Kombination von Café und Konditorei.

Café-Restaurant – Kombination von Café und Restaurant und meistens im Rahmen von Hotels.

Konzert-Café – Café, in dem in den Vormittags- und Nachmittagsstunden klassische Konzerte stattfinden, die eine Stunde dauern.

Tanz-Café – Café, in dem jeden Abend Tanz stattfindet, und die Preise sind erhöht. Wie es einst angeboten wurde, so bietet das Wiener Café auch heute:



Getränke: schwarzen Kaffee, Kaffee mit Milch, Wiener Melange (Kaffee mit Milch und Schlagsahne), Schokolade, Kakao, verschiedene Tees usw.

Frühstück: Wiener Frühstück, kontinentales Frühstück.

Verschiedene warme und kalte Speisen: Eier, Würstchen, einfache gekochte und gedünstete Speisen, Sandwiches usw.

Die warmen und kalten Süßspeisen sind Hauptbestandteil des Angebots des Wiener Cafés, für die sie in der Welt berühmt sind.

Getränke: Es gibt fast keine alkoholischen und alkoholfreien Getränke, die dieses Café nicht in seinem Angebot hat. Die Wiener Cafés sind auch bekannt dafür, dass sie einige Leistungen in speziellen Räumlichkeiten anbieten, und zwar das Schachspielen, Billard, Karten, Kugelstoßen und heute TV-Schauen, Automaten Spiele usw. Den Gästen werden täglich einige Tageszeitungen und Zeitschriften geboten, die ihnen zur Verfügung stehen, um sie kostenlos im Café zu lesen.

Am Eingang in das Wiener Café standen oft ein Portiers, Türsteher, die nur Gäste hereingelassen haben, die ordentlich angezogen waren und sich höflich benommen haben. Diese Cafés waren damals Zechentreffpunkte, und man wusste, welche Cafés am liebsten von Politikern, Journalisten, Geschäftsleuten, Intellektuellen, Literaten, Reichen usw. aufgesucht wurden. Viele von ihnen hatten in den Cafés „ihren“ Tisch, das war Ansehenssache, und nur ein regelmäßiger Gast und guter Verbraucher konnten seinen Tisch haben. Viele Gäste trafen sich in der damaligen Zeit in den Vormittagsstunden im Café und hielten sich bis in die Nachtstunden darin auf. Dafür nannte man die Cafés die „Wohnzimmer der Stadt“. Die Cafés vom Wiener Typ erleben in der Hälfte der 30-er Jahre des 20. Jahrhunderts ihren Höhepunkt. Im Zweiten Weltkrieg schlossen viele ihre Türen, weil es nicht genug Gäste mit genug Geld und Zeit gab. Heute sind viele dieser Cafés typische touristische Attraktionen für viele ausländische Touristen. In den letzten Jahrzehnten sind die Cafés vom Wiener Typ wieder dabei, aufzublühen, und zwar auch in unserer Gegend, indem sie ihr bekanntes Sortiment an Dienstleistungen anbieten, das durch eine moderne Auswahl erweitert wurde.



Café vom einheimischen Typ

Dieses Café hat sich bei uns auf den Grundlagen des Wiener Cafés entwickelt, was man am Dienstleistungssortiment und an der Art des Servierens sieht. Es ist nicht so geräumig und reich eingerichtet und hat nicht ganz so viele Dienstleistungen wie das Wiener Café, sondern Leistungen, die die Nachfrage des einheimischen Gastes befriedigen, und in touristischen Orten auch des Touristen im Hinblick auf dessen Bedürfnisse und finanziellen Möglichkeiten.

Bei uns gibt es einige Cafés vom Wiener Typ und viele vom französischen und italienischen Typ, deren Sortiment unseren Betriebsbedingungen angeglichen ist.

Café vom französischen Typ

Das französische Café ist ein kleineres gastgewerbliches Objekt in den Stadtteilen, die für Fußgänger zugänglich sind. An Wintertagen bietet das Café seine Leistungen im geschlossenen Teil, und im Sommer werden tagsüber Tische im Freien auf dem Bürgersteig und einem Teil der Straße vor dem Café mit Sonnenschirmen aufgestellt, die mit einem niedrigen, improvisierten Zaun eingezäunt werden können.

Die Auswahl dieser Leistungen in diesen Cafés ist der in unseren Cafés ähnlich: alkoholfreie und alkoholische warme und kalte Getränke, verschiedene einfache kalte und warme Speisen.

Die Gäste werden an Tischen bedient. Für die Eiligen gibt es auch die Möglichkeit, am Getränkeausschank bedient zu werden, wo sie im Stehen trinken können.

Café vom italienischen Typ

Das Sortiment dieses Cafés besteht aus Kaffee-Getränken, Tee, einer großen Auswahl an Aperitifs und Digestifs, Bier, normalem, Dessert-Wein und Sekt in Gläsern, einigen Arten von Kuchen, Eis, Sandwiches.

Die Dienstleistungen werden hauptsächlich stehend an hohen Tischen oder am Getränkeausschank oder eventuelle an einem Tisch mit ein paar Stühlen in der Ecke des Cafés konsumiert.

Das heißt, ein Italienisches Café ist in Bezug auf das Sortiment der Dienstleistungen und die Größe des Raums ähnlich wie unsere Café-Bar.



Cyber-Café

Das Cyber-Café, der Cyber-Club (engl. – Café), ist die neueste Art Café, auch als Internet-Café bekannt. Das Motiv des Besuchs in solchen Objekten ist die Nutzung des Internets (Computer-, Elektro- und Informationstechnik) zu dem Zweck der Versendung von Nachrichten, der Kommunikation oder des Spielens von Computerspielen (Surfen).

Diese technischen Dienstleistungen werden je Stunde bezahlt und können als zusätzliche Leistung des gastgewerblichen Objekts angesehen werden.

Während der Benutzung des Internets kann der Gast warme oder kalte Getränke bestellen, alkoholfreie Getränke, hier und da auch ein Bier, ein Sandwich, ein Stück Kuchen usw., was gesondert bezahlt wird. Es gibt Objekte dieser Art im Ausland, die 24 Stunden tätig sind, und die einige hundert Computer haben. Es gibt bereits internationale Ketten solcher Cafés. Einige unserer Hotels haben im Rahmen ihres Objekts ein Cyber-Café.

Der Name Cyber-Café stammt vom Wort cybernetica – etwas, das mit der Welt der Scheinwirklichkeit verbunden ist, die man mit Hilfe von Computern erhält.

Sonstige Objekte

Buffet

Das Buffet ist ein gastgewerbliches Objekt, in dem es während der Arbeitszeit kalte und einfache warme Speisen gibt (es ist aber nicht üblich, dass komplette Mahlzeiten zum Mittag- oder Abendessen serviert werden), sowie alkoholische und alkoholfreie warme und kalte Getränke.

Das Buffet muss einen Raum haben, in dem die Gäste empfangen und bedient werden, mit Getränkeauschank, wenn es warme Speisen anbietet, dann muss es einen Raum mit thermischen Geräten haben, einen Raum für die Aufbewahrung der Lebensmittel und Getränke, sowie die Toiletten. Wenn warme und/oder kalte Speisen zubereitet und serviert werden, dann müssen die Tische mit Tischdecken bedeckt sein.

Bierstube

Die Bierstube ist ein gastgewerbliches Objekt, das mehrere Sorten Bier anbietet, die in Gläsern und Krügen ausgeschenkt werden, mit denen eine spezielle Auswahl warmer und kalter Speisen, die typisch für eine Bierstube sind, serviert werden, wie z.B. verschiedene gebratene und gekochte Speisen mit Fleisch, Wurst, gepökeltem Fleisch, Sandwiches usw.

Die Bierstube hat einen Raum für das Bedienen der Gäste, eine Küche, einen Getränkeausschank für das Ausschanken der Biere, Hilfsräume für Lebensmittel und Bier und andere Getränke, Kühlanlagen, Toiletten. Die Möbel im Service-Raum bestehen aus massivem Holz. Das sind meistens lange Tische aus Eichenholz mit Bänken aus ähnlichem Material.

Weinkeller

Der Weinkeller als gastgewerbliches Objekt muss einen Raum für den Empfang und die Bedienung der Gäste haben., der Raum kann rustikal eingerichtet sein, mit Originalmöbeln im Stil der Gegend, in der sich der Weinkeller befindet, eine Küche, einen Raum für die Aufbewahrung der Lebensmittel und Getränke.

Im Weinkeller werden charakteristische Speisen nach der Tradition dieser Gegend zubereitet, die auch am Feuer zubereitet werden können, sowie Wein und Schnaps dieses Gebiets. Das Ambiente des Weinkellers und sein Angebot müssen die Besonderheiten der jeweiligen Gegend widerspiegeln. Bei uns sind Weinkeller an der Adria-Küste besonders beliebt.

Kneipe

Die Kneipe ist eine alte Art des gastgewerblichen Objekts, die heute noch in den Randbereichen der Städte oder auf dem Land angetroffen wird. Sie kann warme und kalte Getränke und kalte Speisen anbieten, die typisch für die jeweilige Gegend sind. Unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten, d.h. wenn es in diesem Ort keine andere Art eines gastgewerblichen Objekts gibt, in denen warme Speisen serviert werden, dann kann die Kneipe auch warme Speisen zubereiten und servieren, worüber das zuständige Gemeindeorgan entscheidet.



Die Getränke sind meistens offene Weine, Biere, Schnäpse, außerdem alkoholfreie warme und kalte Getränke. Die Dienstleistungen werden nach der Tradition dieser Gegend geboten.

Die Kneipe hat einen Raum, in dem die Speisen zubereitet werden. Wenn es warmes Essen gibt, dann muss es eine Küche geben, einen Raum, in dem die Gäste empfangen und bewirtet werden, in dem sich auch der Getränkeausschank befindet, sowie ein Lebensmittel- und Getränkelager.

Winzerhäuschen

Das Winzerhäuschen ist ein gastgewerbliches Objekt, das einen Raum für den Empfang und das Bedienen der Gäste im rustikalen Stil hat, in dem sich der Getränkeausschank befindet. An Speisen werden kalte Speisen und an Getränken offene Weine, Schnäpse, alkoholfreie warme und kalte Getränke angeboten. Sowohl das Ambiente als auch das Dienstleistungssortiment müssen die örtliche Tradition widerspiegeln.

Das Winzerhäuschen ist ein gastgewerbliches Objekt neueren Datums, das seine Dienstleistungen auf den örtlichen oder lokalen Traditionen aufbaut.

Der Club

Der Club* ist eine Art gastgewerbliches Objekts vom geschlossenen Typ. Er unterscheidet sich von den übrigen Arten der gastgewerblichen Objekte durch seine Clubleistungen: Die Speisen und Getränke, das Unterhaltungs- und Freizeitangebot usw. können nur Personen in Anspruch nehmen, die Mitglied des Clubs sind, und deren Freunde in Begleitung eines Club-Mitglieds.

Im Ausland gibt es mehrere Club-Arten und hauptsächlich haben sie Klassen-Charakter, z.B. Ärzte-, Lehrer-, Sportler-, Manager-, Soldaten-, Offizier-, Gastgewerbebetreiber-Clubs usw.

Neben der Klassentauglichkeit, muss man, um Mitglied im jeweiligen Club zu werden, eine hohe Eintrags- und Mitgliedsjahresgebühr bezahlen, die den Clubs ermöglicht, erstklassige Leistungen zu verhältnismäßig niedrigen Preisen anzubieten.



Die gastgewerblichen Leistungen in den Clubs werden meistens auf sehr hoher kompetenter Ebene geboten. Deshalb sind die Clubs auch entsprechend ausgestattet, reich und luxuriös, ebenso wie die gastgewerblichen Objekte mit vier oder fünf Sternen. Die Clubs können auch gesonderte Räume für TV, für Schach, Kartenspielen, einen Swimmingpool, einen Golfplatz, einen Polo-Platz, ein Hippodrome, einen Tennisplatz usw. haben.

In den Clubs kann auch nächtliches Unterhaltungsleben organisiert werden.

5.6 Gäste-Animation

Die Animation** ist eine Aktivität, die im touristischen Gastgewerbe weltweit immer mehr für die Gäste von Hotels, Touristensiedlungen usw. organisiert wird, aber auch für die von privaten Unterkünften, damit ihre Freizeit möglichst unterhaltsam ist.

Der Inhalt der Animation ist im Grunde die Organisation verschiedener kultureller, Unterhaltungs-, Sport- und anderer Aktivitäten, an denen die Gäste nach Wunsch teilnehmen.

Die Animation im Hotelwesen ist immer gefragter und demzufolge immer wichtiger. Die Gäste kommen mit verschiedenen Gewohnheiten in den Urlaub, weil sie in ihrem Domizilort bereits verschiedene Aktivitäten betreiben.

Viele Gäste möchten nicht nur in der Sonne und im Sand liegen, am Meer oder am Pool, sondern aktiv ihren Urlaub nach den eigenen Wünschen gestalten.

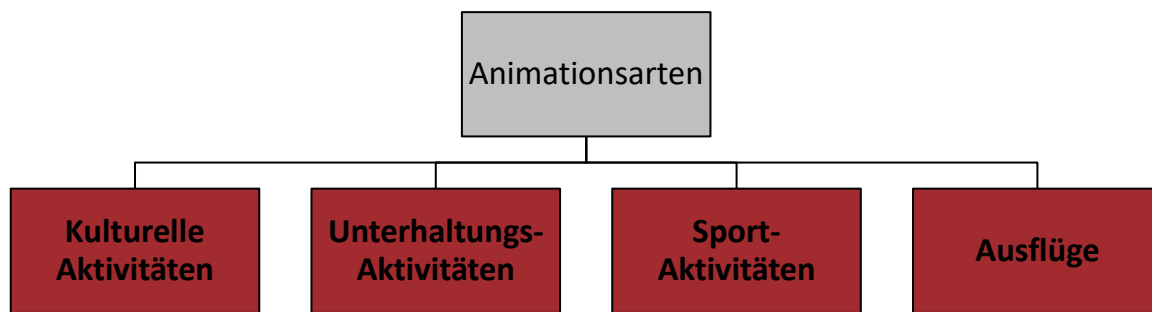
Mit diesen Aktivitäten erweitert sich das touristische Angebot, was als ergänzende Tätigkeit des modernen Hotelwesens angesehen werden kann, was auch Gewinn bringt.

*Engl. Club – Verein, Gesellschaft, Zusammensein. Bei uns besteht der Name für bestimmte gastgewerbliche Objekte, z.B. Nacht-Club, Disco-Club usw., aber diese Clubs haben die eine wichtige Club-Komponente nicht, und zwar die Mitgliedschaft, sondern können den Club auf Grundlage einer bezahlten Eintrittskarte betreten. Es gibt kein Elitismus.

**Lat. animatio – Lebhaftigkeit, Belebung, Leben zeigen.

Franz. animer – animieren, Laune verbessern, unterhalten, anregen, begeistern.

Der Animator ist eine Person, die Animationsaktivitäten organisiert und mit den Gästen ausführt. Animieren – Laune verbessern, unterhalten usw.



Für die, die mehr wissen möchten

Die Animation bedeutet im Grunde, dass man sich um die Gäste, ihre Wünsche und ihr Bedürfnis nach aktiven oder passiven Formen des Zeitvertreibs kümmert. Animation ist die freiwillige Aktivierung der körperlichen und/oder geistigen Fähigkeiten zur körperlichen Betätigung, oder um neue Kenntnisse zu erlangen, meistens in Form von Kontakt-Programmen, die der Animator nach einer zuvor festgelegten Reihenfolgeleitet, und seine aktiven Teilnehmer sind Hotelgäste, denen eine solche Aktivität Spaß macht.

Einige dieser Aktivitäten sind individuell, andere für Gruppen, die die gleichen Bedürfnisse oder Wünsche haben. Ein Besuch im Museum, Konzert, Theater, Ausstellung usw. kann meistens einzeln oder in Gruppen erfolgen. Für eine Sportaktivität benötigt man in der Regel zwei oder mehr Personen.

Im Rahmen der Animation wird den Gästen heute auch das Erlernen verschiedener Kenntnisse und Fertigkeiten in Form von Kursen ermöglicht, z.B. klassische oder Volkstänze, Fotografieren, Malen, Spielen eines Instruments, Flugzeugmodellbau, Cocktail-Zubereitung, Kochen nationaler Speisen, Weinproben usw.

Nach Beendigung des Kurses erhalten die Teilnehmer ein Diplom oder eine Urkunde, dass sie erfolgreich am Kurs teilgenommen und bestimmte Kenntnisse erworben haben, worüber sie begeistert sind.

5.7 Grundlegende Bedingungen für die Ausübung der gastgewerblichen Tätigkeit

Bevor der Gastgewerbebetreiber muss vor dem Beginn seiner Tätigkeit in seinem Objekt eine Reihe von vorherigen Arbeiten erledigen, um:

- a) die Genehmigung für die Eröffnung des gastgewerblichen Objekts zu bekommen
- b) die Dienstleistungen ohne Schwierigkeit vorbereiten zu können
- c) ohne Probleme die vorbereiteten Dienstleistungen den Gästen servieren zu können, und zwar gemäß den gesetzlichen Vorschriften und Gepflogenheiten des Fachs.

Räume. Das gastgewerbliche Objekt besteht aus der notwendigen Anzahl verschiedener Räume in einer bestimmten Größe, die funktional miteinander verbunden sein und eine Einheit bilden müssen, nämlich:

1. die **technologischen Räume** – in denen die Dienstleistungen vorbereitet werden
2. die **Service-Räume** – in denen den Gästen die bestellten Dienstleistungen serviert werden
3. die **Lagerräume** – in denen die Lebensmittel, Getränke, das Verbrauchsmaterial (Reproduktionsmaterial) usw. aufbewahrt werden
4. die **Hygieneräume** (Sanitärräume) – Damen- und Herren-WC, Garderobe.

Alle diese Räume müssen zweckmäßig ausgestattet sein mit einer Bar mit der minimalen Menge an adäquater Ausstattung, um ihre Bestimmung gemäß den bestehenden Vorschriften und Gepflogenheiten des Fachs zu erfüllen (siehe Überschrift Restaurantwesen und Bars).

Kompetenz des Geschäftsleiters. Es ist sehr wichtig, dass der Geschäftsleiter im gastgewerblichen Objekt das entsprechende Fachwissen hat über möglichst viele Dienstleistungen, die den Gästen im Objekt zubereitet und serviert werden, weil ihm dies den Kontakt zu den Arbeitnehmern erleichtert und seine Autorität anhebt. Neben den fachlich-technologischen Kenntnissen ist es für einen Geschäftsleiter wichtig, dass er bestimmte Kenntnisse auf dem Gebiet der Arbeitsorganisation, Psychologie, Werbung, des Verkaufs, des Umgangs mit dem Gast usw. hat.



Arbeitsschutz. Unter dem Arbeitsschutz versteht man das Unternehmen bestimmter Maßnahmen, mit denen die Arbeitnehmer an ihrem Arbeitsplatz vor möglichen Unfällen, Verletzungen usw. geschützt werden, auf denen sie mit Maschinen und Geräten in der Küche, am Getränkeausschank arbeiten, sowie vor möglichen Stürzen

auf rutschigen Böden, Unfällen wegen hohen Temperaturen in der Küche oder niedrigen Temperaturen in der Kühlkammer, Unfällen in Zusammenhang mit Strom, Explosion, verursacht durch Gas, vor Schnittwunden wegen scharfen Gegenständen usw., wofür medizinische Mittel für die Erste Hilfe sichergestellt werden müssen.

Hier ist auch der Schutz der Gäste vor möglichen Unfällen gemeint, so lange sie sich im gastgewerblichen Objekt befinden.

Mindestanforderungen an gastgewerbliche Objekte

Unter den Mindestanforderungen, die jedes gastgewerbliche Objekt erfüllen muss, um seinen Gästen die Leistungen bieten zu können, versteht man mindestens etwas, das am wichtigsten ist, das im Objekt an einer bestimmten Stelle sein muss, damit das Objekt normal seine Pflicht gegenüber den Gästen und Mitarbeitern erfüllen kann, wie es das Gesetz vorgibt.

Diese Mindestanforderungen können in einige Gruppen eingeteilt werden:

1. Räumliche Bedingungen nach den einzelnen Bestimmungen
2. Bedingungen der Ausstattung der bestehenden Räume im Objekt
3. Funktionale Verbindung der einzelnen Räume
4. Ästhetische Bedingungen in Bezug auf die Wände, die Geräte, die Ausstattung nach Art und Kategorie des Objekts
5. Hygienische Bedingungen, die dem jeweiligen Raum entsprechen
6. Arbeitsschutzbedingungen
7. Notwendige Anzahl des Fachpersonals.

Der Geschäftsgegenstand des Gastgewerbebetreibers muss den Bestimmungen des Gesetzes über die gastgewerbliche Tätigkeit, den besonderen Usancen im Gastgewerbe, den Geschäftsgepflogenheiten usw. entsprechen.



Kontrolle der Erfüllung der Bedingungen für den Erhalt der Kategorie

Auf Verlangen des Eigentümers des gastgewerblichen Objekts wird vom staatlichen Organ des Ministeriums für Tourismus die Prüfung der Erfüllung der Mindestbedingungen für drei, vier und fünf Sterne durchgeführt.

Die Prüfung von Objekten, die nicht kategorisiert werden, und von Unterbringungsobjekten, die einen oder zwei Sterne bekommen möchten, führt das zuständige Organ der Gemeinde, Stadt oder Gespanschaft auf Verlangen des gastgewerblichen Objekts durch.

Der *Antrag*, in dem beim zuständigen staatlichen Verwaltungsorgan die Erfüllung der vorgeschriebenen Bedingungen erbeten wird, muss Folgendes beinhalten:

1. Firmenname und Firmensitz
2. Art, Name und Sitz des gastgewerblichen Objekts
3. die genannten Dienstleistungen, die Geschäftsgegenstand des gastgewerblichen Objekts sind
4. Angaben zur Betriebszeit (ganzjähriger oder Saisonbetrieb)
5. genannte, erfüllte Mindestbedingungen
6. Vorschlag der Kategorie des gastgewerblichen Objekts, wenn es kategorisiert wird
7. genannte, erfüllte Elemente und Maßstäbe, auf deren Grundlage die vorgeschlagene Kategorie des gastgewerblichen Objekts festgestellt wird
8. Angaben und Nachweise (Zeugnis, Diplom usw.) für den Geschäftsleiter
9. Andere Angaben, die das zuständige Organ verlangt.

Das zuständige Organ stellt vor Ort die Elemente des Antrags gemäß dem Gesetz und der Verordnung fest und prüft sie. Auf Grundlage des festgestellten Zustands stellt das zuständige Organ den Bescheid aus. Ist der Bescheid des zuständigen Organs nicht zufriedenstellend, kann Widerspruch eingelegt werden, und gegen den Bescheid, den das Ministerium für Tourismus ausgestellt hat, kann auch ein Verwaltungsverfahren eingeleitet werden.

Nachdem der Gastgewerbebetreiber vom zuständigen Organ den Bescheid erhalten hat, dass er die vorgeschriebenen Bedingungen erfüllt hat, muss er sich an den Gegenstand und die Art der Geschäftsführung und die Pflichten und Verbote des Gesetzes halten.



Der Geschäftsgegenstand muss gemäß den Bestimmungen des Gesetzes und den übrigen Vorschriften, sowie gemäß den besonderen Usancen im Gastgewerbe und den übrigen Geschäftsgepflogenheiten im Gastgewerbe, sowie der Art und Weise der Realisierung der gastgewerblichen Dienstleistungen in den entsprechenden Arten der gastgewerblichen Objekte bestimmt werden.

Während der Ausübung seiner Tätigkeit muss der Gastgewerbebetreiber:

1. gut sichtbar am Eingang in das gastgewerbliche Objekt ein Schild mit der Kategorie aus dem Bescheid des zuständigen Organs bzw. des Ministeriums für Tourismus anbringen
2. gut sichtbar am Eingang in das gastgewerbliche Objekt ein Schild mit der Öffnungszeit anbringen, die der vorgeschriebenen Öffnungszeit entsprechen muss
3. die Hausordnung im gastgewerblichen Unterbringungsobjekt festlegen und an der Rezeption anbringen, und einen Auszug aus der Hausordnung in jedem Zimmer anbringen
4. die Normative für den Verbrauch der Lebensmittel und Getränke für die einzelnen Dienstleistungen der Speisen, warmen und kalten Getränke in Menge und Qualität gemäß den Normen festlegen und auf Verlangen dem Gast vorzeigen
5. gut sichtbar die Preise für die angebotenen Dienstleistungen anbringen, so dass sie für die Gäste verfügbar sind, und sich an die vorgegebenen Preise halten, und für die Unterkünfte in den Preisen auch die Aufenthaltsgebühren ausweisen, die Preisliste den Gästen in einer ausreichenden Anzahl an Exemplaren zur Verfügung stellen
6. dem Gast die Rechnung für jede realisierte Leistung mit Angabe von Art, Menge und Preis der realisierten Leistung ausstellen, für die Unterkünfte in der Rechnung auch die Höhe der Aufenthaltsgebühr ausweisen
7. sich an die vorgegebenen Öffnungszeiten halten
8. die Normative zur Beglaubigung an die touristische Inspektion des zuständigen Organs zustellen, die beglaubigten Normative können am folgenden Tag ab dem Tag der Beglaubigung verwendet werden
9. die Preisliste zur Beglaubigung an die touristische Inspektion des zuständigen Organs zustellen, die beglaubigten Preislisten können am folgenden Tag ab dem Tag der Beglaubigung verwendet werden
10. das Gästebuch im gastgewerblichen Unterbringungsobjekt führen



11. vorschriftsmäßig das Buch der Beschwerden in jedem gastgewerblichen Objekt führen, innerhalb von drei Tagen die eingetragene Beschwerde der touristischen Inspektion des zuständigen Organs zustellen und innerhalb von 15 Tagen nach der Beschwerde auf dieselbe antworten
12. dem Gastgewerbebetreiber ist es verboten, alkoholische Getränke an Minderjährige auszuschenken.

Ort der Realisierung bestimmter gastgewerblicher Leistungen

Das gastgewerbliche Objekt muss innerhalb der vorgeschriebenen Öffnungszeiten arbeiten, die von der lokalen Selbstverwaltungseinheit festgelegt wurde – Beginn, Ende, freier Tag. Der Magistrat der lokalen Selbstverwaltungseinheit kann für einzelne gastgewerbliche Objekte eine andere Öffnungszeit als die vorgeschriebene festlegen, je nach Bedarf (verschiedene Feierlichkeiten, Versammlungen usw.).

Die gastgewerblichen Leistungen dürfen laut Gesetz außer in den gastgewerblichen Objekten auch an folgenden Orten ausgeführt werden:

1. außerhalb der Betriebsräume und der gastgewerblichen Räume (Catering)
2. in einem beweglichen Objekt
3. in einem Zelt, auf Bänken und
4. ambulant (einfache Speisen in konfektionierter Form).

Der Ort, der Raum oder die Räumlichkeiten, wo die gastgewerbliche Tätigkeit außerhalb des gastgewerblichen Objekts ausgeführt werden kann, ohne dass dafür ein Gewerbe eröffnet werden muss, sind:

Gastgewerbliche Dienstleistungen von Bürgern

Auf Grundlage des Gesetzes und anderer Vorschriften können auch Bürger bestimmte gastgewerbliche Leistungen anbieten, ohne dafür ein Gewerbe anmelden zu müssen:

1. im Haushalt
2. in einem landwirtschaftlichen Haushalt
3. auf einem schiffbaren Objekt.



Im Haushalt können Bürger:

1. Gästen Zimmer, Appartements und Urlaubshäuser für höchstens 10 Personen bzw. 20 Betten vermieten
2. ein Camp auf ihrem Grundstück für maximal 10 Unterbringungseinheiten bzw. 30 Gäste gleichzeitig organisieren

Der Bürger, der Gästen Zimmer, Appartements und Urlaubshäuser vermietet, kann Frühstück, Halbpension und Vollpension anbieten.

Im landwirtschaftlichen Haushalt kann der Bürger:

1. Gästen Zimmer und Appartements für maximal 10 Personen bzw. 20 Betten vermieten
2. ein Camp für maximal 10 Unterbringungseinheiten bzw. 30 Gäste gleichzeitig organisieren
3. warme und kalte Speisen, warme und kalte Getränke aus überwiegend eigener Herstellung für maximal 50 Personen gleichzeitig vorbereiten und servieren
4. Wein- und Schnapsproben anbieten und selbstgemachte Aufschnitte für maximal 50 Personen servieren.

In seinem Geschäftsobjekt kann der Bürger:

- Speisen und Getränke für maximal 20 Gäste gleichzeitig zubereiten.

Für die genannten Dienstleistungen der Bürger müssen die Objekte, in denen die Leistungen realisiert werden, die vorgeschriebenen Bedingungen erfüllen. Die Erfüllung dieser Bedingungen wird nach Antragstellung von Seiten des Bürgers per Bescheid des lokalen Selbstverwaltungsbüros bestätigt.

Die Mindestbedingungen und die Bedingungen für die Kategorie für die Zimmer, Appartements, Urlaubshäuser und für das Camp im Haushalt des Bürgers sind in der Verordnung über die Klassifizierung, die Mindestbedingungen und die Kategorisierung der gastgewerblichen Objekte definiert. Die Dienstleistungen im landwirtschaftlichen Haushalt sind in der Verordnung über die Dienstleistungen im landwirtschaftlichen Haushalt vorgeschrieben, und die Dienstleistungen auf schiffbaren Objekten sind in der Verordnung über die Dienstleistungen in beweglichen Objekten vorgeschrieben.

Für den Erhalt des Bescheids über die Genehmigung für die Dienstleistungen der Bürger muss der Bürger die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

1. Er muss kroatischer Staatsbürger sein
2. Er muss geschäftstüchtig sein
3. Er muss Eigentümer oder Träger des Rechts der Objektnutzung (Zimmer, Appartement oder Urlaubshaus usw.) oder Eigentümer des Grundstücks für das Camp sein
4. Er muss die vorgeschriebenen gesundheitlichen Bedingungen erfüllen
5. Er muss den Bescheid für das Objekt, in dem oder mit Hilfe dessen er die Dienstleistungen auszuführen gedenkt besitzen, dass er die Mindestbedingungen erfüllt, und dass er gemäß dem Gesetz kategorisiert wurde, wenn für das Objekt die Kategorisierung vorgeschrieben ist
6. Ihm darf keine Sicherheits- oder Schutzmaßnahme des Verbots der Ausführung der Dienstleistung eines Bürgers in seinem Haushalt ausgesprochen worden sein, so lange die Maßnahme dauert.

Bürger, die Dienstleistungen im Haushalt anbieten, müssen:

1. gut sichtbar ein Schild mit der vorgeschriebenen Art und Kategorie des Objekts aus dem Bescheid des zuständigen Organs anbringen
2. gut sichtbar die Bezeichnung der Dienstleistung am Eingang in das Objekt oder in direkter Nähe in kroatischer Sprache mit den vorgeschriebenen Kennzeichen anbringen
3. die Normative der Speisen und Getränke (auf Papier geschrieben) für die einzelnen Speisen und Getränke anbringen, insofern sie diese anbieten, und die Leistungen nach dem festgelegten Normativ ausführen, und auf Verlangen dem Gast vorzeigen
4. gut sichtbar die Preise der Leistungen, die angeboten werden, und die Höhe der Aufenthaltsgebühr auf vorgeschriebene und übliche Weise anbringen und sich an die ausgewiesenen Preise halten
5. dem Gast eine Rechnung ausstellen mit Angabe der Art, Menge und des Preises für die ausgeführte Leistung für jede ausgeführte Leistung und bei Unterkunft in der Rechnung auch die Aufenthaltsgebühr ausweisen
6. eine Gästeliste führen
7. die Normative und Preislisten zur Beglaubigung an die touristische Inspektion des zuständigen Organs zustellen, und zwar spätestens eine Woche vor Beginn der Anwendung derselben.

Die genannten Pflichten gelten auch für landwirtschaftliche Haushalte und für Bürger, die die Dienstleistungen auf einem schiffbaren Objekt anbieten.

Die Inspektionsprüfung der Durchführung des Gesetzes wird von touristischen Prüfern und anderen Prüfern im Rahmen ihrer Zuständigkeiten, die in Sondervorschriften vorgeschrieben sind, durchgeführt.

Ort der Realisierung von gastgewerblichen Dienstleistungen in Objekten vom geschlossenen Typ

Solche Dienstleistungen in Objekten vom geschlossenen Typ können auch juristische Personen und natürliche Personen unter den folgenden Bedingungen anbieten:

1. dass sie die Dienstleistungen für ihre Mitarbeiter, Mitglieder – Rentner und engeren Familienmitglieder ihrer Mitarbeiter und Rentner ausführen
2. dass die genannten Personen ihren Wohnsitz in der Republik Kroatien haben
3. dass die Realisierung der Dienstleistungen beim Gespanschaftsamt bzw. beim Amt der Stadt Zagreb gemeldet ist, das zuständig ist für Tourismus, und zwar nach dem Ort des Sitzes des Objekts bzw. nach dem Ort, in dem die Dienstleistungen ausgeführt werden (im weiteren Text: zuständiges Amt)
4. dass das zuständige Amt festgestellt hat, dass das Objekt die vorgeschriebenen technischen Mindestbedingungen für die Realisierung dieser Dienstleistungen erfüllt.

Objekte vom geschlossenen Typ, die nicht diesem Gesetz unterliegen

Objekte, die Verpflegung und Unterkunft anbieten, und nicht diesem Gesetz unterliegen, sind:

1. Anstalten:
 - Sozialfürsorge
 - medizinische Anstalten
 - Erziehungsanstalten
 - Bildungs- und ähnliche Anstalten
2. Objekte des kroatischen Militärs, wenn die Benutzer derselben Angehörige des kroatischen Militärs sind
3. Innenministerium der Republik Kroatien, wenn die genannten Dienstleistungen nur für ihre Mitarbeiter ausgeführt werden.



Laut diesem Gesetz gilt das Zubereiten und Servieren von Folgendem nicht als gastgewerbliche Tätigkeit:

1. einfache Speisen
2. alkoholfreie Getränke
3. warme und kalte Getränke

die von natürlichen und juristischen Personen für den Bedarf ihrer Mitarbeiter in ihren Geschäftsräumlichkeiten organisiert werden.



Prüfen Sie Ihr Wissen

1. Nennen Sie die Grundbedingungen für die Ausübung der gastgewerblichen Tätigkeit
2. Was versteht man unter den Mindestbedingungen für die Eröffnung eines gastgewerblichen Objekts?
3. Welche Objekte kategorisiert das Ministerium für Tourismus und welche das zuständige Stadt- oder Gespanschaftsamt?
4. Was muss der Gastgewerbebetreiber während der Ausübung seiner gastgewerblichen Tätigkeit tun?
5. Nennen Sie, was alles zu den Dienstleistungen zählt, die Bürger anbieten können.
6. Was müssen die Bürger, die Dienstleistungen im Haushalt anbieten, erledigen?
7. Welche Dienstleistungen können sie in einem landwirtschaftlichen Haushalt anbieten?
8. Zählen Sie die Bars auf, die Sie kennen.
9. Worin unterscheiden sich Tages- und Nachtbars?
10. Nennen Sie die Dienstleistungen, die Cafés anbieten können.
11. Welches sind die Eigenschaften des Wiener Cafés?
12. Beschreiben Sie die Clubs vom geschlossenen Typ.
13. Warum pflegt das Gastgewerbe verschiedene Animationsarten?
14. Zählen Sie die Hauptbedingungen für die Ausübung der gastgewerblichen Tätigkeit auf.
15. Welche gastgewerblichen Tätigkeiten können Bürger anbieten?

6. Bedeutung des menschlichen Faktors im Gastgewerbe

6.1. Wert und Bedeutung der menschlichen Arbeit im Gastgewerbe

Unter Arbeit versteht man die bewusst organisierte und zweckmäßige Tätigkeit, deren Ziel es ist, neue Güter in Form von Produkten oder Dienstleistungen zu schaffen, die ihren Nutzwert und ihren Preis auf dem Markt haben.

Ergebnis dieser menschlichen Arbeit ist im Grunde eine bestimmte Qualität der vorbereiteten und realisierten Dienstleistung. Je besser der Mitarbeiter das Fach kennt, je besser und breiter seine Bildung und Kultur, je besser seine Fremdsprachenkenntnisse, seine Kenntnisse in der Psychologie und im Umgang mit Gästen, je besser sein Aussehen, desto besser ist die Qualität seiner Dienstleistungen zu erwarten.

Natürlich hängt die Qualität der Dienstleistungen nicht nur davon ab, was der Mitarbeiter leistet, sondern auch von der Umgebung des Gastes, der Gemütlichkeit, dem Ambiente, der Atmosphäre, der Qualität des Inventars, das im Objekt verwendet wird, usw. Deshalb wird häufig gesagt, dass die gastgewerbliche Dienstleistung eine integrale Dienstleistung ist, was bedeutet, dass sie aus mehreren Teilen besteht, die eine Einheit bilden.

Daher gilt es, die Zusammensetzung des Dienstleistungssortiments, die Bestimmung der Dienstleistungsqualität, durch die Brille des Gastes zu betrachten, denn für ihn sind die Dienstleistungen bestimmt.

Die Bedeutung der menschlichen Arbeit im Gastgewerbe ist unermesslich, ohne sie könnte das Gastgewerbe nicht existieren. Bekannt ist der Spruch, dass keine Maschinen und Geräte im Gastgewerbe die menschliche Arbeit ersetzen können. Je mehr menschliche Arbeit in die gastgewerbliche Leistung integriert ist, desto besser wird sie sein.

Damit der Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz auf die Ansprüche der wissenschaftlichen und technologischen Entwicklung der Mitte, in der er arbeitet, antworten kann, muss er sich sein ganzes Berufsleben lang weiterbilden.



Kultur des Umgangs mit Gästen. Hauptmerkmal der meisten Dienstleistungstätigkeiten ist, dass derjenige, der die Dienstleistung anbietet, in direktem Kontakt zu den Personen steht, die die Dienstleistung bestellen. Dies erfordert ein Geschäftsverhältnis von Person zu Person auf höchstem Niveau der Umgangskultur.

Jeder, der sich für den schönen Beruf des gastgewerblichen Mitarbeiters vorbereitet, müsste sich darum bemühen, so schnell und so gut wie möglich das Wissen und die Fertigkeiten des höflichen Umgangs mit den Gästen zu erlernen, weil ihm dies ermöglichen wird, dass er an seinem Arbeitsplatz erfolgreicher ist.

Die Kultur des höflichen Umgangs ist im Grunde eine Art der Gesprächsführung des Gastgewerbemitarbeiters – mit Wörtern, Bewegungen und Blicken – mit dem Gast.

Das Wissen und die Fertigkeiten des guten Umgangs mit dem Gast sind ein wichtiger Bestandteil der Arbeitskultur, der nicht nur einen hohen Grad an allgemeiner Kultur und guten Kenntnissen von dem, was wir dem Gast anbieten und verkaufen möchten, erfordert, sondern in bestimmten Fällen auch einen hohen Grad an Selbstkontrolle und Selbstbeherrschung, weil Gäste manchmal unzufrieden sind mit der Dienstleistung, und in diesen Situationen reagieren sie manchmal unangenehm. In solchen Fällen muss der gastgewerbliche Mitarbeiter Verständnis zeigen und zuvorkommend und wohlgemeint bleiben, ohne dem Gast gegenüber irgendwelche Nervosität zu zeigen.

Der ethische Aspekt der Arbeitskultur hat den Zweck der Erziehung in solchen gesellschaftlichen und Produktionsverhältnissen, in denen die positiven moralischen Prinzipien, die Freiheit des Gastgewerbes und seine Kreativität am meisten zum Ausdruck kommen werden.

Junge Leute müssen ihre Mitarbeiter respektieren und ihre Jahre, ihre Kenntnisse und Fähigkeiten respektieren und ihnen bei der Umsetzung der Aufgaben helfen. Im Gastgewerbe ist dies besonders wichtig, weil die Vorbereitung und Umsetzung der Dienstleistungen Teamarbeit ist, die es notwendig macht, dass die Verhältnisse unter den Mitarbeitern auf einem hohen ethischen Niveau sind, wobei Kollegialität, Toleranz, gegenseitiger Respekt und gegenseitige Schätzung herrschen müssen.

Im Gastgewerbe gibt es viele Fälle, in denen der Einzelne bei seiner Arbeit nur seinem eigenen Gewissen überlassen ist. Die Qualität seiner Arbeit hängt in vielem von seiner Auffassung der moralischen Prinzipien ab. Die Unternehmensinteressen und die Interessen des Gastes müssen dem Kellner, der Kellnerin, dem Barkeeper, dem Empfangspersonal usw. immer im Hinterkopf sein.

6.2. Moralischer Charakter, Eigenschaften und Kompetenz des Arbeitnehmers im Gastgewerbe

Die Moral ist die Summe der Prinzipien des gegenseitigen Verhaltens einer bestimmten Gesellschaft, eines bestimmten Volkes, in einem bestimmten Zeitraum und unter bestimmten Umständen. Die Moral empfiehlt, was sie für gut hält, was

menschenwürdig ist, und kritisiert, was sie für schlecht, schädlich für den Einzelnen und die Gesellschaft hält.

Die geschäftliche (berufliche) Moral bezieht sich auf das Verhalten der Personen, der Mitarbeiter eines bestimmten Fachs oder Berufs gegenüber ihren Geschäftspartnern, und im Geschäftsleben wird sie von den Geschäftsleuten berücksichtigt.

Einige Berufe haben ihren schriftlichen „moralischen Kodex“ (Gesetzbuch), in dem sie präzise die moralischen Normen aufführen, an die sich die Geschäftsleute in der entsprechenden Tätigkeit in ihrem geschäftlichen Kontakt zu Geschäftspartnern halten müssen.

Für die Gastgewerbebetreiber sind am wichtigsten die Besonderen Usancen im Gastgewerbe und das Gesetz über Verpflichtungsverhältnisse, sowie das unvermeidbare Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit.

Bekannt ist der berufliche „moralische Kodex“ von Ärzten, Anwälten, Priestern usw., der ihnen befiehlt, niemals Einzelnen gegenüber oder in der Öffentlichkeit Geheimnisse anzuvertrauen, die ihnen ihre Patienten, Klienten, Gläubiger anvertraut haben, damit diese nicht von negativen Personen missbraucht werden können.

Die *Geschäftsmoral* verpflichtet gastgewerbliche Mitarbeiter, die irgendeinen Arbeitsplatz einnehmen, nie Informationen über den Gast weiter zu geben, von denen sie während des Aufenthalts des Gasts in ihrem Objekt erfahren haben, z.B. Einzelheiten über sein Intimleben, seine Geschäftsaktivitäten, die Gesellschaft, in welcher er verkehrt, was er konsumiert, wie oft er in das gastgewerbliche Objekt kommt, seine Gewohnheiten, ob er Trinkgeld gibt, sowie andere Dinge, die dem Gast irgendwann und irgendwie schaden könnten. Wenn ein Unbekannter den Mitarbeiter auf seinem Arbeitsplatz etwas über einen Gast oder über einen Kollegen, mit dem er zusammenarbeitet, fragt, dann muss er sich freundlich entschuldigen und an seinen Vorgesetzten verweisen.



Das Verhältnis zwischen Gast und gastgewerblichem Mitarbeiter muss auf gegenseitigem Vertrauen basieren, wie es zwischen höflichen Personen und Geschäftspartnern üblich ist, geschäftlich, korrekt und diskret.

Unter Diskretion im Gastgewerbe versteht man die einsichtige und tolerante Einstellung gegenüber dem freizügigeren Verhalten des Gastes, das nicht immer den Regeln des guten Benehmens entspricht, wenn dieses Verhalten nicht die übrigen Gäste oder den Gastgewerbebetreiber verletzt. Durch das Tolerieren eines solchen Verhaltens möchte der Gastgewerbebetreiber dem Gast ermöglichen, sich wie zu Hause zu fühlen. Ein eventuelles Abweichen von den guten Manieren muss als Übermut angesehen werden, der nicht weiter beachtet werden muss. Eine diskrete Leistung anzubieten, heißt, nicht aufdringlich zu sein, entgegenkommend, kompetent, einsichtig und vernünftig, unter diskreter Geheimhaltung eventueller Fehlritte der Gäste.

Es gibt kein Gesetz, das den Gastgewerbebetreiber als Gastgeber zur Bekanntgabe diskreter Dinge über seine jetzigen oder früheren Gäste verpflichtet, es sein denn, es handelt sich um ausgesprochen kriminelle Handlungen, die das Leben oder Vermögen einer anderen Person gefährden können. In solchen Fällen wird das Gericht den Namen und das Interesse des Gastgewerbebetreibers in größtmöglichem Maße schützen. Der Gastgewerbebetreiber wird eine eventuelle Aussage nur nach der ausdrücklichen Aufforderung des Gerichts machen.

Das Geschäftsgeheimnis ist alles, was der zuständige Dienst oder die verantwortliche Person als Geheimnis definieren. Die Bekanntgabe des Geschäftsgeheimnisses gilt als Verstoß gegen die Arbeitspflicht und kann sogar eine Straftat sein, für die man die Folgen tragen muss.

Das technologische Geheimnis ist Teil des Geschäftsgeheimnisses, und es bezieht sich auf die Wahrung bestimmter Geheimnisse, von denen man im Gastgewerbe in der Regel bei der Arbeit in der Küche, Konditorei, Bar* usw. erfährt, wo so manch ein Fachmann über bestimmte Kenntnisse verfügt, die er durch langjährige Arbeit erworben hat, und zwar in Bezug auf die Zubereitung bestimmter Speisen und Getränke, bei denen es sich hauptsächlich um Spezialitäten des Hauses oder ähnliches handelt, die sich gut verkaufen. Unter diesem Begriff versteht man alles, was der Konkurrenz oder jemand anderem dazu verhelfen könnte, aus unserem Wissen Nutzen zu schlagen.



Unter Kompetenz versteht man die Summe allen Wissens und aller Fähigkeiten, über die ein Mitarbeiter verfügen muss, der eine bestimmte Fachschule abgeschlossen (eine Ausbildung abgeschlossen) hat, und der diesen Beruf professionell ausübt. Die Kompetenz kann durch eine regelmäßige Schulbildung, in adäquaten Kursen, auf dem Arbeitsplatz, aber auch anhand von Fachliteratur erworben werden. Die Kompetenz (das Fachwissen) ist notwendig, um die Arbeit qualitativ gut und rechtzeitig erledigen zu können.

Verschiedene Fachrichtungen verlangen verschiedene Kenntnisse. Manche Berufe erfordern mehr körperliche Anstrengung, andere mehr intellektuelle Arbeit, dritte wiederum hohe Konzentration und Verantwortung. Eine Vielzahl von Berufen erfordern die Kombination verschiedener Kenntnisse usw.

Vom **Empfangspersonal** werden ein breites Spektrum an allgemeiner Kultur und Fremdsprachenkenntnisse, Verkaufs- und Kommunikationsfertigkeiten usw. verlangt.

Vom **Kellner** werden eine gute körperliche Kondition, Fachkenntnisse, Fremdsprachenkenntnisse, allgemeine Kultur, Verkaufsfertigkeiten usw. verlangt.

Vom **Koch** werden eine gute körperliche Kondition, ausgezeichnete technologische Kenntnisse auf dem Gebiet der Gastronomie und Ernährungswissenschaft verlangt.

*Eines Tages, vor ungefähr zwanzig Jahren, kam ein Fremder in die Wiener Konditorei Der Dehmel, der sich als Konditor auf der Suche nach Arbeit vorgestellt hat. Der Inhaber der Konditorei hat sich mehr ihm erbarmt, als er wirklich eine Arbeitskraft benötigte, und hat ihn eingestellt. Der neue Konditor war fleißig, hat so viel wie nötig gearbeitet, schnell gelernt und sich nicht über sein Gehalt beschwert. Auf diese Weise hat er schnell das Vertrauen des Inhabers gewonnen, der ihm Zugang zu den am besten geheim gehaltenen Rezepten seiner Süßspeisen gewährt hat. Dies dauerte zwei Jahre. Danach ist der Fremde – der Konditor – eines Tages überraschenderweise verschwunden. Nach einigen Jahren hat sich aus dem Land des Fremden – Konditors – eine Firma nach dem



Kauf der Rezepturen der besten Süßspeisen des „Der Dehmel“ erkundigt, wofür sie bereit war, zwei Millionen Deutsche Mark zu bezahlen. Da sie nicht sofort über den Preis einig geworden sind, hat der Inhaber der Konditorei nach einiger Zeit die interessierten Käufer in ihrem Land aufgesucht. Aber sie waren nicht mehr am Kauf seiner Rezepte interessiert, weil sie vom staatlichen Patentamt die Information bekommen haben, dass einer ihrer Konditoren diese bereits hat patentieren lassen, der sie zum halben Preis als dem des Inhabers vom „Der Dehmel“ verkaufen bereit war. Es war nicht schwer festzustellen, dass der fleißige Konditor die Rezepte patentieren ließ, der aus der einst berühmten Konditorei verschwunden war, die zur damaligen Zeit auch den Kaiserhof in Wien mit ihren Süßspeisen versorgt hat.

Ein **Patent** ist das Recht, das einer Person auf Grundlage einer eigenen Entdeckung, Erfindung zusteht, die diese Person beim zuständigen Patentamt angemeldet bzw. patentiert, geschützt hat, damit kein anderer sie unbefugt nutzen kann. Der Eigentümer, Entdecker, Erfinder kann über sein Werk verfügen, es selbst benutzen oder an einen anderen abtreten.

Vom **Leiter** des gastgewerblichen Objekts werden Organisationsfähigkeit, gute Kenntnisse von der Geschäftsökonomik, Fremdsprachenkenntnisse, ein breites Spektrum an allgemeiner Kultur, sehr gute Kenntnisse des gastgewerblichen Fachs usw. verlangt.

Je besser das Fachwissen des Mitarbeiters ist, je breiter seine allgemeine Kultur und gute körperliche Kondition (gute Gesundheit), desto leichter wird seine Arbeit sein.

Im Gastgewerbe gibt es viele Situationen, in denen der Einzelne bei seiner Arbeit nur seinem eigenen Gewissen überlassen ist. Die Qualität seiner Arbeit hängt in vielem von seiner Auffassung der moralischen Prinzipien ab. Die Unternehmensinteressen und die Interessen des Gastes müssen dem ihm immer im Hinterkopf sein, egal auf welchem Arbeitsplatz er arbeitet.

Besonders gegenüber ausländischen Gästen muss man ein hohes Niveau an Liebe für sein Heimatland zeigen.

6.3. Nationale Klassifizierung der Tätigkeiten im Gastgewerbe, Unterart 512

Gemäß der Nationalen Klassifikation ist der Beruf als „Summe der Arbeiten und Arbeitsaufgaben (Arbeitsplätze), die ihrem Inhalt und ihrer Art nach organisatorisch und technologisch so verwandt und miteinander verbunden sind, dass sie von einer Person ausgeführt werden, die den entsprechenden Berufstitel, die Eignung und Fähigkeit besitzt“ definiert.

„Die **Arbeit** (der Arbeitsplatz) ist definiert als Summe der Arbeitsaufgaben, die von einer Person ausgeführt werden. Die Daten über organisatorisch und technologisch verwandte Arbeiten bzw. Arbeitsplätze werden zu Berufen summiert. Arbeiten können mehr oder weniger komplex sein.“

„Die **Komplexität** der Berufe umfasst die Gesamtheit der Arbeitsanforderungen (ausgedrückt durch Kenntnisse und Fertigkeiten), die erfüllt werden müssen.“

„Die **Spezialisierung** zeigt die Art des angewandten Wissens (über Werkzeuge, Ausstattung, Materialien, mit denen oder an denen gearbeitet wird, und die Art der hergestellten Güter oder Dienstleistungen).“

Tabelle 11. Vergleich der Bildungsstufen und der Komplexität der Berufe

Merkmale des Bildungsgrads			Komplexitätsgrad in der Nationalen Klassifizierung der Berufe
Niedrige Qualifikation	I.	Niedrigere	1
PK	II.	Fachausbildung	2
Mittlere Fachausbildung			
Stufen der Fachausbildung	III.	Mittlere Fachausbildung	3
Qualifiziert	IV.		4
Qualifiziert, Mittlere Fachausbildung	V.		5
Hoch qualifiziert			
Höhere	VI/1	VI/2	6
Hoch	VII/1		7
Magister	VII/2		8
Doktor	VIII.		9

Quelle: Nationale Klassifikation der Berufe, Arbeitsamt, Zagreb 1998

*NKB – Nationale Klassifikation der Berufe

Einige der Berufe im Gastgewerbe gemäß der NKB

Beruf	Kennzeichen	Beruf	Kennzeichen
Hotelwirtin	5121.12.4	Koch	5122.12.3
Küchenwirtin	5121.13.5	Kochmeister	
5122.21.3			
Zimmermädchen	5121.14.2	Schiffskoch	
5122.21.3			
Zimmeraufsicht	5121.12.4	Küchenchef	5122.13.5
		Koch-Fachmann	5122.13.5
Kellner	5123.13.3	Diät-Koch	5122.13.5
Servierchef	5123.15.5	usw.	
Berman	5123.14.3		
Chef der Nachtbar	5123.15.5		
usw.			



Die Ausarbeitung der Nationalen Klassifikation der Berufe ist die Pflicht unseres Landes gemäß der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO).

Die Nationale Klassifikation der Berufe hat auch mehrfachen Nutzen, da sie der Wissenschaft, der Statistik und der Praxis beim Vergleich verschiedener Berufe, Arbeitskomplexitäten, der Gehaltsbestimmung usw. dient.

*Die Nationale Klassifizierung der Berufe ist durch ihre Veröffentlichung im Gesetzblatt Nummer 111 vom 19. August 1998 in Kraft getreten und hat Anwendung seit dem 1. Januar 1999.

7. Gesetzesregulativ im Gastgewerbe (Gesetzgebung für das Gastgewerbe)

7.1. Grundlegende Richtlinien des Gesetzes über die gastgewerbliche Tätigkeit*

Die grundlegenden Richtlinien des Gesetzes über die gastgewerbliche Tätigkeit haben zusammen mit anderen Vorschriften die Aufgabe, die gastgewerbliche und touristische Tätigkeit in unserem Land zu fördern und die Interessen der Nutzer der Leistungen der genannten Tätigkeiten gemäß der Entwicklungsstrategie des kroatischen Tourismus und dem Haupttourismusplan Kroatiens zu schützen, was grundlegende Änderungen der gesamten Tourismuswirtschaft und noch viel mehr als das erfordert.

Die neue touristische Gesetzgebung muss eine wesentliche Neuheit in der Entwicklung des kroatischen Tourismus und der Anhebung der Qualität des touristischen Produkts gemäß der Entwicklung der Nachfrage des modernen europäischen Touristen sein. Dies ist eine schwere Aufgabe, die einige Jahre dauern wird, um am Ende maximale Qualität und ein wirtschaftliches Spitzenergebnis zu erzielen.

An der Realisierung dieses Ziels werden auch die folgenden Gesetze aus dem Bereich der touristischen Tätigkeit mitwirken:

1. Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit
2. Gesetz über die touristische Tätigkeit
3. Gesetz über Tourismusverbände und die Förderung des kroatischen Tourismus
4. Gesetz über die touristische Prüfung
5. Gesetz über die Aufenthaltsgebühr
6. Gesetz über die Mitgliedsgebühren bei Tourismusverbänden
7. Verordnung über die Klassifizierung, die Mindestanforderungen und die Kategorisierung gastgewerblicher Objekte
8. Besondere Usancen im Gastgewerbe
9. Gesetz über Verpflichtungsverhältnisse.

Dieses gesamte Gesetzesregulativ muss jeweils auf seinem Gebiet zur Förderung der touristischen Tätigkeit zusammen mit den fleißigen und kompetenten Mitarbeitern in den verschiedenen gastgewerblichen Objekten in ganz Kroatien beitragen.

Der Hauptakt für die Eröffnung und Inbetriebnahme eines gastgewerblichen Objekts ist ein positiver Bescheid von Seiten des Ministeriums für Tourismus oder des zuständigen Organs der lokalen Selbstverwaltung, ausgestellt auf Grundlage des Gesetzes über die gastgewerbliche Tätigkeit.

*Gemäß der Einleitung (Präambel) des Gesetzes über die gastgewerbliche Tätigkeit, 1995 – 1998.



Begriff der gastgewerblichen Tätigkeit

Das Gesetz bestimmt die Bedingungen, unter denen juristische und natürliche Personen die gastgewerbliche Tätigkeit ausüben können. Das Gesetz sagt, dass die folgende Personen sein können:

1. Handelsgesellschaften
2. Genossenschaften
3. Einzelhändler
4. Handwerker
5. Öffentliche Institutionen, die Nationalparks und Naturparks verwalten.

In ihren Räumlichkeiten können auch

6. gastgewerbliche Bildungsanstalten
7. Schüler- und Studentenheime

die gastgewerbliche Tätigkeit ausüben.

Bestimmte gastgewerbliche Dienstleistungen können auch von Bürgern ausgeübt werden.

Die genannten Personen können die gastgewerbliche Tätigkeit ausüben, wenn sie die im Gesetz definierten Bedingungen erfüllen.



Prüfen Sie Ihr Wissen?

1. Welche Rolle und Bedeutung spielt bzw. hat die menschliche Arbeit im Gastgewerbe?
2. Was versteht man unter der Kompetenz der Beschäftigten im Gastgewerbe?
3. Erklären Sie: Geschäftsgeheimnis, Geschäftsmoral und technologisches Geheimnis.
4. Nennen Sie, welche Gesetzesakte die Arbeit im Gastgewerbe regeln.

Literatur

- Borković, Dr. V., Kobašić, Dr. A., Betrieb gastgewerblicher Unternehmen, Fakultät für Tourismus und Außenhandel, Dubrovnik, 1993.
- Čižmar, Mag., S., Wirtschaftsbetrieb, Školska knjige, Zagreb, 1997.
- Čižmar, Mag., S. Weber, Mag. S., Grundlagen des Tourismus und des Gastgewerbes, Školska knjige, Zagreb, 1994.
- Delač, Mag. B., und andere, Ökonomik und Organisation des Betriebs gastgewerblicher Objekte, Školska knjiga, knjige, 1978.
- Frić, Dr. A., Skript über die Entwicklung des Gastgewerbes, Zagreb, 1956.
- Kobašić, Dr. A., Geschäftsorganisation von Objekten im Gastgewerbe, Informator, Zagreb, 1981.
- Košćak, E., Gastgewerbe in der Antike, Gastgewerbekammer der Stadt Zagreb, Zagreb, 1962.
- Marošević, I., Geschäftsbetrieb von Objekten im Gastgewerbe, Magisterarbeit, Opatija, 1980.
- Marošević, Mag. I., Gastgewerbe – Servieren 1, Školska knjiga, Zagreb, 1995.
- Marošević, Mag. I., Geschäftsbetrieb von Bars, A. G. Matoš, Samobor, 1996.
- Radišić, Dr. F., Tourismus und Tourismuspolitik, Institut für die Förderung des Warenumsatzes, Belgrad, 1986.
- Radišić, Dr. F., Ökonomik und Betriebsorganisation im Hotelwesen, O. Keršovani, Opatija, 1988.
- Radišić, Dr. F., Unternehmensmanagement im Tourismus, Fakultät für Hotelwesen, Opatija, 1997.
- Sikavica, Dr. P. – Novak, Dr. M., Betriebsorganisation, Informator, Zagreb, 1999.
- Šimić, Dr. A., Tourismusbetrieb, Informator, Zagreb, 1994.
- Štambuk, Dr. M., Ökonomik des Gastgewerbes, Savremena administracija, Belgrad, 1965.
- Štambuk, Dr. M., Gastgewerbe, I. Teil, Skript, Gastgewerbekammer, Zagreb, 1956.
- Štambuk, Dr. M., Organisation von Objekten im Gastgewerbe, Školska knjiga, Zagreb, 1982.
- Trippi, A., Rationalisierung durch Normung im Verpflegungssektor, Herbert Lang, Bern, 1972.
- Žugalj, Dr. M., und andere, Organisation, Fakultät für Organisation und Informatik, Varaždin, 1999.



Autorengruppen

Autorengruppe, Jahrbuch V/1, Bewertung der Geschäftseffizienz der Träger des touristischen Angebots..., Fakultät für Tourismus und Außenhandel, Dubrovnik, 1987.

Autorengruppe, Langfristige Entwicklung des Tourismus und Gastgewerbes, „SIZ“ für Wissenschaft in Kroatien, Zagreb, 1990.

Autorengruppe, Hotelhaus 98, Fakultät für Hotelwesen, Opatija, 1998.

Autorengruppe, Tourism and Hospitality Management, Fakultät für Tourismus- und Hotelmanagement, Opatija, 2001.

Gesetze

Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit, Dival d.o.o. Zagreb, 1997.

Gesetz über Handelsgesellschaften, III. Ausgabe, Gesetzblatt, Zagreb, 1994.

Gewerbegesetz, Gesetzblatt, Zagreb, 1996.

Gesetz über Betriebe, Jugoslavenska štampa d.d., Zagreb, 1931.

Gesetz über die gastgewerbliche Tätigkeit aus 1974, 1978, 1988 und seine Änderungen aus dem Jahr 1990.

Sammlung der Vorschriften für Gastgewerbe und Tourismus von 1949 bis 1951, Amtsblatt FNRJ, 1951.

Verordnungen

Verordnung über die Aufteilung, die Mindestanforderungen und die Kategorisierung gastgewerblicher Objekte, UT marketing, Zagreb, 1998.

Verordnung über die Einteilung, die Kategorisierung, die Sonderstandards und die Sonderqualität der Unterkunftsobjekte aus der Gruppe der Hotels – neue Objekte, Gesetzblatt 48/2002.

Klassifikation

Nationale Klassifikation der Tätigkeiten, Gesetzblatt, Zagreb, 1997.



Glossar

Ambulante Realisierung von Dienstleistungen – den Gästen werden einfache, konfektionierte Speisen und Getränke serviert. Das sind meistens Sandwiches, Kuchen. Ambulant werden Gäste am Strand, im Zug, auf Messen, an Ausflugsorten und Sport- und anderen Manifestationen usw. bewirtet.

Das Gebiet, auf dem ambulant bestimmte Dienstleistungen und bestimmte Speisen und kalte und warme Getränke angeboten werden dürfen, definiert das zuständige Gemeindeorgan.

Arrangement – 1. Dekoration von Räumen, Tischen und/oder Räumen für ein Festmahl; 2. Regelung gegenseitiger Verhältnisse zweier Geschäftspartner. Unter einem touristischen Arrangement versteht man die Absprache des Organisators der touristischen Reise oder den Aufenthalt des Touristen in einem Ort mit dem Dienstleistungsgeber auf dieser Reise bzw. während des Aufenthalts des Touristen im Hotel. Im Arrangement können die Fahrt, die Übernachtung, Museumsbesuche usw. inbegriffen s

Bekannt sind Hotel-Arrangements, die auf Hoteldienstleistungen basieren, Bus-Arrangements, basierend auf der organisierten Busfahrt mit zusätzlichen Verpflegungs-, Übernachtungsdienstleistungen usw.

Aščinica – Art eines gastgewerblichen Betriebs vom Typ Restaurant.

Auberge de campagne, de vilage – Dorfschenke in Frankreich, eingerichtet im rustikalen Stil, deren Speisen und Getränke aus Rohstoffen zubereitet werden, die von den Schenkeninhabern hergestellt wurden.

Bier-Theke – gastgewerbliches Objekt kleinerer Kapazität, das an die zehn Sorten geschlossener und offener Biere anbietet, die am Ausschank serviert werden, sowie verschiedene Sandwiches und Würstchen.

Hunde-Boxen – gibt es in Hotels, in denen Jäger auf alle Arten von Wild residieren. In der Regel befinden sich die Boxen in den Kellerräumen oder in einem Nebengebäude neben dem Hotel, und sie können einen bis zwei Hunde aufnehmen. Ein Hotelmitarbeiter kümmert sich speziell um die Hunde in den Boxen.

Brasserie – Art eines Restaurants, eines Bierkellers, häufig im Landhausstil eingerichtet, bietet einfache Speisen und Getränke an, die dem Ambiente und der Kategorie entsprechen.

Buregdžinica – Art eines gastgewerblichen Betriebs, der verschiedene Sorten des Burek (mit Käse, Fleisch, Spinat, Kohl, Apfel usw.) und Obstsaften anbietet.



Catering – gastgewerbliche Tätigkeit für das Vorbereiten und Servieren von Speisen und Getränken und für Unterhaltung im gastgewerblichen Objekt und außerhalb desselben, in größeren Mengen.

Čarda – gastgewerbliches Objekt, das Speisen, Getränke und Unterhaltung anbietet, bekannt in der Pannonischen Tiefebene.

Dessert – Süßspeise, letzter Gang eines Mahls, Kompott, Eis, Käse, Obst usw.

Fastfood – schnelles Servieren von Speisen. Siehe: „Erstes McDonalds Restaurant“.

Gast – die wichtigste Person im gastgewerblichen Objekt, egal, ob sie isst, telefoniert, schreibt, sich unterhält, oder ausruht.

Der Gast ist derjenige, für den wir arbeiten. Und wenn wir ihn bedienen, dann schulden wir ihm all unsere Energie, unsere Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Sorge.

Der Gast ist in der Regel immer im Recht, und deshalb ist es zwecklos, ihm zu widersprechen oder ihn zu kritisieren. Die Antwort für den Gast muss „ja“ lauten, und zwar mit einem Lächeln.

Der Gast wird uns treu bleiben, wenn er zufrieden ist, er hat aber immer das Recht, uns zu verlassen. Es liegt an uns, ihn zu behalten, weil wir nicht vergessen dürfen, dass auch andere ihn wünschen. (Neorestauraton, Paris)

Hostel – Jugendherberge – Art eines Hotels, die für in- und ausländische Jugendliche bestimmt ist, bei uns die Mitglieder des Kroatischen Ferien- und Jugendherbergverbands oder der Internationalen Jugendherbergföderation. In Kroatien gibt es sieben Jugendherbergen – eine in Zagreb, die anderen in Städten an der Adria. Zimmer haben sie zwischen zwei und sechs und mit mehr Betten, mit einer Gesamtkapazität von 1200 Betten. Sie bieten nur Übernachtung, Halbpension und Vollpension an. Die Dienstleistungspreise in der Jugendherberge sind sehr zugänglich.

Imbiss – kleineres gastgewerbliches Objekt in Deutschland, ähnlich wie unser Buffet. Die Dienstleistungen werden im Stehen an Stehtischen konsumiert.

Individualgast – ein einzelner Gast, der in eigener Initiative in das gastgewerbliche Objekt kommt, wenn es ihm am meisten passt, ohne irgendwelche Vermittlung.

Installation – Grundlage für die Montage von Ausrüstung im Objekt. Dies sind meistens elektrische, Wasser- und Gasleitungen, Telefon- und TV-Installationen, Abwasserkanalisation usw.



Inventar – die gastgewerblichen Betriebseinheiten bestehen aus allen beweglichen Dingen, die sich im Objekt befinden, und das Inventar kann aufgeteilt werden in Kleinstinventar (Gabeln, Löffel, Messer, Gläser usw.) und in Großinventar (Tische, Stühle, Schränke, Betten, Maschinen usw.).

Camp – ein gastgewerbliches Objekt, das Unterkunft im Freien anbietet, das aber auch andere Dienstleistungen anbieten kann, die typisch für Camps sind.

Camping – Aufenthalt von Menschen in Zelten, in Wohnanhängern, Campingwagen, Schlafsäcken usw., um sich zu erholen und Spaß zu haben in organisierten Camps. Camping ist nur im Camp erlaubt. Das Campen ist eine Aktivität, die in Europa zum ersten Mal von deutschen und skandinavischen Studenten Anfang des 20. Jahrhunderts begonnen wurde, damit die Jugend die Natur in ihrer möglichst originalen Form erlebt. 1908 wurde in Großbritannien die Jugendbewegung unter dem Namen Pfandfinder (engl. scout – Pfandfinder)

begründet, mit dem Ziel, dass die Jugend in der Natur lebt und arbeitet und dadurch zu ihrer kollektiven Entwicklung im internationalen Stil beiträgt.

Lat. Campus – Feld, Ebene; deutsch Camp – Lager in der Natur, unter freiem Himmel.

Die *Kategorisierung gastgewerblicher Objekte* basiert auf der Einrichtung, Ausstattung, den Anlagen, Dienstleistungen, der Instandhaltung der Objekte usw.

Kommissionsverkauf – Art des Verkaufs von Waren an den Händler in kleinen Mengen. Z.B. gibt der Laden einem gastgewerblichen Objekt zu einem bestimmten Anlass größere Mengen einer bestimmten Ware, unter der Bedingung, dass der Warenrest, der bei diesem Anlass nicht verkauft wird, sofort zurückgegeben wird.

Konfektionierte gastgewerbliche Dienstleistungen – Dienstleistungen in Form von Speisen und warmen und kalten Getränken. Die Speisen werden zuvor portioniert, (in der Fabrik) verpackt (Sandwiches, Kuchen, Eis usw.), Fläschchen mit alkoholischen und alkoholfreien Getränken werden in der Fabrik abgefüllt, warmer Kaffee und Tee werden gemäß den hygienischen Vorschriften serviert (Gabeln, Messer, Tassen und Gläser, Servietten für den einmaligen Gebrauch) usw.

La Brioche doree – gastgewerbliches Objekt mit verschiedenen Brötchen, darunter die berühmten Brioche, die aus Mehl, Eiern, Milch, Butter und Zucker hergestellt werden, mit süßlichem Geschmack, die den ganzen Tag über konsumiert werden, meistens jedoch als Frühstück und am Nachmittag zum Kaffee und Tee. Sie werden in Frankreich nach dem Fastfood-Prinzip serviert.



La Creperie – Art des spezialisierten Restaurants in Frankreich (Bretagne), in dem Pfannkuchen zubereitet und verkauft werden, mit den verschiedensten süßen und salzigen Füllungen, zu Obstsaften. Das Objekt wird nach dem Fastfood-Prinzip betrieben.

Motel (Motor-Hotel) – gastgewerbliches Objekt, das Übernachtung, Speisen, Erfrischungsgetränke usw. an Autobahnen, verkehrsreichen Standorten außerhalb der Stadt anbietet.

Getränke – warme oder kalte Speisen im flüssigen Zustand auf Grundlage von Kakao, Tee, Milch, Obstsaften mit alkoholischen oder alkoholfreien Getränken.

Die *Bezeichnung* des gastgewerblichen Objekts kann mit der Genehmigung des zuständigen Gemeindeorgans geändert werden.

Ausstattung – darunter versteht man die Mittel für die Arbeit von längerer Dauer, mit denen ein bestimmtes gastgewerbliches Objekt ausgerüstet wird, damit es Dienstleistungen in der Art und Qualität bieten kann, die je nach seiner Dienstleistungskategorie und –Art gefordert sind. Im weiteren Sinne zählen zur Ausstattung: Kleinstinventar, Großinventar, Möbel, Anlagen, Maschinen, Installationen.

Müllverbrennungsanlage – viele Hotels im Ausland haben eine Müllverbrennungsanlage im Rahmen ihrer Zentralheizung.

Pauschal – etwas ohne konkrete Angabe, ohne Spezifikation, ohne Kostenvoranschlag bestimmen, ungefähr, ein Pauschalpreis – ein Preis, für den kein Kostenvoranschlag gemacht wurde, sondern der geschätzt wird auf einen Wert der Dienstleistung oder des gesamten Arrangements. Z.B. werden zum Mittagessen verschiedene Speisen, Menüs usw. angeboten. Unabhängig davon, was der Gast ausgewählt hat, oder wie viel er gegessen hat, zahlen alle Gäste aus dieser Gruppe denselben Betrag. Viele gastgewerbliche Betriebe bezahlen die Steuern pauschal, unabhängig vom Umsatz, den sie gemacht haben.

Getränke können alkoholische oder alkoholfreie Getränke sein.

Ein *bewegliches gastgewerbliches Objekt* (Betrieb) ist ein Objekt, das von einem zum anderen Ort durch Eigenantrieb oder Zug verlegt werden kann. Das können „Fahrzeuge, Anschlussfahrzeuge, die auf Straßen fahren, Eisenbahnwaggons, schiffbare Objekte und schwimmende Objekte“ sein. Die beweglichen gastgewerblichen Objekte müssen die Sanitär- und sonstigen vorgeschriebenen Bedingungen für gastgewerbliche Objekte je nach Art des Objekts erfüllen.



Besondere Usancen im Gastgewerbe – sie definieren die geschäftlichen Gepflogenheiten zwischen dem Gastgewerbebetreiber und dem Benutzer ihrer Dienstleistung (Gast). Sie werden akzeptiert (kodifiziert) bei den Gastgewerbekammern oder bei Geschäftsverbänden, und sie gehen von der gängigen Praxis aus. Im Streitfall, wenn etwas nicht durch das Gesetz geregelt ist, finden die Usancen Anwendung. Die Kraft der Usancen liegt darin, dass sie von den Parteien

stillschweigend akzeptiert werden, wenn nichts anderes vereinbart wird. Die Usancen haben keine gesetzliche Kraft, sondern nur die Kraft geschäftlicher Gepflogenheiten, die das Gericht bei seiner Urteilsfindung am meisten berücksichtigt. Usancen ändern sich. Bei uns wurden die ersten Usancen im Gastgewerbe 1963, die zweiten 1984 und die letzten 1995 veröffentlicht.

Geschäftliche Gepflogenheiten – das ist die weit akzeptierte Verhaltensart von Geschäftsleuten im Geschäftsleben gemäß den guten geschäftlichen Gepflogenheiten eines guten Wirtschafters, der Geschäftsmoral, den gesetzlichen Vorschriften, die sich auf die Gewissenhaftigkeit beziehen, sowie der Redlichkeit. Der Gastgewerbebetreiber muss sich den Gästen und seinen Sachen gegenüber mit der Achtsamkeit eines guten Gastgebers verhalten.

Geschäftsmittagessen, -Abendessen sind in der Geschäftswelt üblich. Der Gastgeber lädt seinen Geschäftspartner zum Mittag- oder Abendessen in eines der führenden Restaurants im Ort ein. Bei dieser Gelegenheit reden die Geschäftspartner über die Arbeit, die erzielten Ergebnisse, die Geschäftsentwicklung usw. Der Gastgeber bemüht sich darum, dass sein Gast zufrieden ist. Viele Restaurants in großen Städten pflegen das Angebot von Geschäftsmittag- und –Abendessen.

Das erste McDonald's Restaurant, das nach dem Fast-Food-Prinzip gearbeitet hat wurde von den Brüdern Richard und Moris McDonald 1948 in Kalifornien eröffnet. 1955 haben sie es an

Rey Crock verkauft, der danach eine Restaurant-Kette von ungefähr 30.000 Restaurants weltweit gemacht hat. In Kroatien hat das erste McDonald's Restaurant 1996 in Zagreb eröffnet.

Pub – Art eines beliebten gastgewerblichen Objekts in Großbritannien, das in einem der englischen architektonischen Stile eingerichtet ist. Seine Dienstleistungen begründet es meistens auf Getränken (hauptsächlich auf Bier).

Das Rauchen in gastgewerblichen Objekten ist durch das Gesetz über die Einschränkung von Tabakprodukten verboten, das am 8. Mai 2000 in Kraft getreten ist. Es verbietet das Rauchen in Konditoreien und Milchrestaurants. In den übrigen gastgewerblichen Objekten, in denen Speisen serviert werden, ist das Rauchen nur in dafür bestimmten Teilen (Räumen) erlaubt, die gesondert gekennzeichnet und mit Aschenbechern, Feuerlöschern ausgestattet sind und über Belüftungsanlagen verfügen.



Der Gastgewerbebetreiber muss die für Raucher bestimmten Räume kennzeichnen. Die Kennzeichen müssen an sichtbaren Stellen ausgehängt und in einer Entfernung von mindestens 10 m lesbar sein.

Der Gastgewerbebetreiber kann im ganzen Objekt das Rauchen verbieten, aber dies muss er durch ein Schild am Eingang ins Objekt und an sichtbaren Stellen im Objekt kennzeichnen. Die Überwachung der Durchführung dieses Gesetzes erfolgt durch die Sanitär- und Gesundheitsprüfer, sowie die Arbeitsprüfer. Für Verstöße gegen das Gesetz sind strenge Strafen für die Gastgewerbebetreiber und viel mildere für die Raucher selbst vorgesehen.

Quick (engl. schnell, flink) ist ein Begriff, der mit den Begriffen Restaurants, Bars und ähnlichen Objekten zusammentrifft, die sehr schnell ihre Gäste bedienen – Quick-Restaurant, Quick-Bar usw.

Die Arbeitszeit gastgewerblicher Objekte, wie z.B. Restaurants, Gaststätten, Buffets, Café-Bars, Disko-Bars usw. in besiedelten Ortschaften, die Speisen, warme und kalte Getränke und Unterhaltung anbieten, wird vom zuständigen Gemeindeorgan gemäß den Bedürfnissen der ansässigen Bevölkerung und den Bedürfnissen und Wünschen der Touristen festgelegt.

Repromaterial ist das Material, aus dem verschiedene Produkte hergestellt werden. Im Gastgewerbe sind dies Lebensmittel, Fette, Gewürze, Getränke.

Selbständiger gastgewerblicher Betrieb – früher der Begriff für ein (kleineres) gastgewerbliches Objekt, das das Eigentum eines selbständigen Gastgewerbebetreibers war.

Selbständiger Gastgewerbebetreiber – früher der Begriff für einen privaten Gastgewerbebetreiber (Gewerbebetreiber), der ein eigenes gastgewerbliches Objekt besaß.

Saisonbetrieb – Betrieb eines gastgewerblichen Objekts oder Unternehmens, der jährlich mindestens 5 Monate dauert.

Gästegruppe – das sind mindestens 15 Personen, die zusammen organisiert ein gastgewerbliches Objekt aufsuchen, und die vom Gastgewerbebetreiber als eine Einheit angesehen werden, auf welcher Grundlage er ihnen einen vereinbarten Preisnachlass usw. gewährt.

Transaktion – geschäftliches Verfahren der Übertragung des Eigentums von Waren oder Geld von einem Geschäftssubjekt auf das andere.



Touristische Tätigkeit – Tätigkeit von Reiseagenturen, Organisation und Durchführung von touristischen Reisen, Urlauben, Ausflügen im In- und Ausland, Dienstleistung der touristischen Führung, touristische Animation: Sport, Freizeit, Führung touristischer Gruppen, Vermittlung im Verkauf gastgewerblicher Dienstleistungen.

Literaturverzeichnis für deutsche Auflage

1. Duden, *Deutsches Universalwörterbuch*, Dudenverlag, Mannheim, 2011.
2. Duden, *Der kleine Duden, Fremdwörter*, Mannheim, 2004.
3. Duden, *Wörterbuch der Abkürzungen*, Band 11, Dudenverlag, 1990.
4. Wahrig G., *Deutsches Wörterbuch*, Bertelsmann Lexikonverlag, 1995.
5. Hurm, A., Uroić, M., *Njemačko – hrvatski rječnik*, Školska knjiga, Zagreb, 2004.
6. Čičin-Šain Buljan M., Kosanović J., Štampalija A., *Poslovni njemački 1*, Mikrorad, Ekonomski fakultet Zagreb, 2009.
7. Čičin-Šain Buljan M., Kosanović J., Štampalija A., *Poslovni njemački 2*, Mikrorad, Ekonomski fakultet Zagreb, 2009.
8. https://www.wiso.uni-hamburg.de/fileadmin/sozialoekonomie/bwl/bassen/Lehre/ABWL/10_Organisation_.pdf (06. 02. 2021.)
9. http://dr-schnaggels2000.surfino.info/uploads/Marketing_in_der_Hotellerie.pdf (11. 02. 2021.)
10. <http://www.hotelier.de/hotellerie/hotelgewerbe/37370-beherbergungsbetriebe-arten> (10. 03. 2021.)
11. http://dr-schnaggels2000.surfino.info/uploads/Grundlagen_der_Tourismuslehre_Gesamt.pdf (15. 03. 2021.)
12. http://dr-schnaggels2000.surfino.info/uploads/Einfuehrung_in_die_Tourismuswirtschaft.pdf (25. 03. 2021.)
13. <http://www.klassifizierung.de/betriebsarten.html> (26.03.2022.)
14. <http://www.dehoga-bundesverband.de/zahlen-fakten/betriebsarten/> (01.04.2022.)
15. <http://www.gfl-journal.de/3-2011/Reuter.pdf> (02.04. 2022.)
16. https://www.planet-wissen.de/kultur/brauchtum/traditionslokale_rendezvous_mit_der_geschichte/pwieg_asthaeuservomerstennachtlagerbiszureckneipe100.html (15.04.2022.)
17. <https://www.hotelcareer.de/blog/geschichte-der-hotellerie/> (20.04.2022.)
19. <https://www.croatie-location.fr/de/informationen-zu-kroatien/kurzbersicht-ber-den-tourismus-in-kroatien/76.html> (10.05.2022.)
20. https://www.planet-wissen.de/gesellschaft/tourismus/geschichte_des_reisens/index.html (12.05.2022.)



Verleger
HoReBa d.o.o. Pula
Mtilska 7 Pula

Für den Verleger
Mag. Sc. Ivan Marošević