

# Service

## *Grundsatzregeln*

- Jeder Servicemitarbeiter tritt seinen Dienst im gepflegten Zustand nach den Regeln der Körperpflege (tgl. geduscht – Deodorants und Parfums dezent, aber bitte nicht aufdringlich) an, die Kleidung befindet sich in einem ordentlichen Zustand gewaschen und gebügelt – Hemden innen tragen mit Krawatte und Gilet
- Jeder Service-Mitarbeiter verrichtet die in seiner Dienstbeschreibung deklarierten Aufgaben so gut als möglich und ist dafür verantwortlich – bei Zeit werden auch andere Kollegen bei der Arbeit unterstützt. Respektvoller Umgang miteinander
- Jede Gastbestellung wird zuerst boniert, hergerichtet und dann serviert! – Werbe-, Storno- und Bruchbons mit Grund versehen oder von Serviceleiter oder Chef unterschreiben lassen
- Landetabletts auf Sideboards für Geschirr und Besteck verwenden, bei jedem Weg ins Office von Landetabletts Leergebinde mitnehmen
- Jeder Mitarbeiter hält sich zu jeder verfügbaren Zeit in unmittelbarer Nähe des Gastes auf, um dessen Wünsche rechtzeitig zu erkennen und entgegennehmen zu können.
- Auch bei späterer Essenszeit werden Gäste nicht vergessen und es wird bei den Aufräumarbeiten regelmäßig der Tisch kontrolliert
- Jeder Mitarbeiter hat im Falle einer beabsichtigten Pause und kurzer Abwesenheit wie Toilette für seine Aufgaben einen Ersatzmitarbeiter zu organisieren.
- Am Buffet ist das Service für Gebäck, Brotkörbe, Geschirr und Besteck, welche vom Gast mit auf den Tisch genommen werden, zuständig. Beim Frühstück ist das Service zusätzlich für Tee zuständig. Die Küche sollte auf fehlende Speisen hingewiesen werden.
- Kein Plastikgeschirr (z.B. Rolltophauben, usw.) in den Geschirrspüler!!!
- Nach jedem Vorbereiten der Tische für die nächste Essenssitzung wird der Gesamteindruck des Raumes kontrolliert (Polster aufgeklöpft, Tische und Sessel gerade ausgerichtet, stehen Sachen herum, Sideboard aufgeräumt,...)
- VERKAUF RAUCHKUCHL: Sie haben bei uns 2 Möglichkeiten. Auf der rechten Seite, die ich Ihnen aufgeschlagen habe, finden Sie das Angebot aus der Rauchkuchl. Vorne haben wir verschiedene Vorspeisen, Suppen und Desserts zur Selbstauswahl vorbereitet und die Hauptspeisen werden sogar vor Ihren Augen frisch zubereitet. Das gesamte Menü können Sie zum Pauschalpreis von € XY,00 genießen. Wahlweise finden Sie auf den weiteren Seiten einzelne Gerichte, die wir servieren.

Eine Pause im Ausmaß von mindestens 30 Minuten wird durch die Dienstnehmer selbstständig in den angeführten Pausenzeiträumen und im eigenen Ermessen spätestens nach 6 bzw. bei Jugendliche nach 4,5 Stunden in Anspruch genommen.

Frühstück: 06:30 - 09:00, Mittagessen: 11:30 - 14:00, Abendessen: 16:30 - 19:00

Überstunden müssen per Formular spätestens am nächsten Arbeitstag dem Geschäftsführer auf den Bürotisch gelegt werden.

# Service

## RCA | RCA2

*08.00-13.30 & 17.30-22.00 | 07.30-12.00 & 17.00-22.30*

- Piepser in der Rezeption holen
- Arbeiten des FAS kontrollieren, Buffet und Gedecke kontrollieren
- Terrasse in Hotellobby aufdecken (bei Schönwetter)
- Gästeplatzierung bei Frühstück
- Getränkeservice auf der Station, Teller und Gläser von Tischen räumen
- Nachfrage bei ZF-Gästen ob am Abend ein Tisch reserviert werden darf, ansonsten kann es sein, dass Tisch vergeben wird, Verkauf von Wein oder Romantikdinner
- Tischeinteilung für Abend erstellen (wenn GF nicht da)
- 10.00 Uhr: 3x Eingang zusperren: Richtung Gastgarten, Richtung Hotel, Richtung Toiletten
- Station und Kellerräume eindecken für Abend
- Fassung verräumen in Restaurant und Bar
- Mise en Place für Abendservice (Küchenpass, Sideboards mit Besteck und Gläser, Office mit Kaffee-Vorbereitung, Weinoffice und Servietten für Weinservice, Reservegedecke)
- Speisekarten Tagesmenü wechseln
- Möglichkeit zum Mittagessen nach vorhandener Zeit
  
- 11.50 Uhr: Hotelrestaurant kontrollieren: Imbissbuffet, Tische, Musik, Licht, Bar
- Gästebetreuung in der Hotellobby
- Reinigungs- und Vorbereitungsarbeiten zwischendurch (Arbeiten laut Putzplan und Buch)
- 13.30 Uhr: Übergabe mit BAR Dienst, Piepser übergeben
  
- 17.30 Uhr: BAR-Dienst zur Pause ablösen, Piepser solange übernehmen
- Buffetkontrolle, Tische Nachkontrolle (Gedecke lt. Reservierungsschild, à la carte Reservierungen vorbereiten, Weinvorbestellungen, Restgetränke vom Vortag, Kerzen, Menagen, Post, Blumen)
- 18.00 Uhr: 3x Eingang aufsperrern
- Gästebetreuung (immer beim Gast) mit Beratung, Aufnahmen, Bonieren und Kassieren, Tische sauber halten (nicht benutzte Wassergläser weg räumen), Teller und Gläser abräumen und auf Sideboard verstauen oder gleich ins Office tragen
- ab 20.30 Uhr: nicht verwendete à la carte Gedecke abräumen und Frühstück aufdecken, Tagespost verteilen - nebenbei auf Gäste achten!
- Getränke-Fassung schreiben
- Abrechnung machen
- Licht, Lüftung, Musik abdrehen und 3x Eingang zusperren (wenn kein SCA)
- Eventuell kurze Hilfe bei BAR Dienst und dann bei BAR sowie SCA Dienst abmelden

Eine Pause im Ausmaß von mindestens 30 Minuten wird durch die Dienstnehmer selbstständig in den angeführten Pausenzeiträumen und im eigenen Ermessen spätestens nach 6 bzw. bei Jugendliche nach 4,5 Stunden in Anspruch genommen.

Frühstück: 06:30 - 09:00, Mittagessen: 11:30 - 14:00, Abendessen: 16:30 - 19:00

Überstunden müssen per Formular spätestens am nächsten Arbeitstag dem Geschäftsführer auf den Bürotisch gelegt werden.

# Service

## FAS | FAS2

06.50-11.50 & 16.30-22.30 | 06.30-11.30 & 17.00-22.00

- Wenn kein RCA eingeteilt ist, auch diese Aufgaben übernehmen
- Schlüssel aus zweiter Schublade Rezeption holen
- Kaffeemaschine, Tassenwärmer und Milchrechaud einschalten (nicht gleichzeitig, sonst fliegt Strom!)
- Licht, Lüftung und Musik einstellen, Kerzen anzünden
- Buffet aufbauen gemeinsam mit Küchendienst, Brot und Semmeln vom Lieferanteneingang holen und auf Buffet geben
- Gastgarten Tische unter Markise Tischtücher aufdecken (bei Schönwetter)
- Bar aufbauen und vorbereiten (Flaschen auf Kamin, weitere 3 Schlösser aufsperrn)
- Terrasse in Hotellobby aufdecken (bei Schönwetter)
- Frühstück nach vorhandener Zeit (06.30-07.30)  
07.30 Uhr: 3x Eingänge aufsperrn: Richtung Gastgarten, Richtung Hotel, Richtung Toiletten (Ausnahme Berufsreisende ab 07.00 Uhr nach Anmeldung an Rezeption)
- Buffet laufend ergänzen (Besteck, Geschirr, Gläser, Teewasser, Brotkörbe) und Küche auf fehlende Speisen hinweisen
- Mithilfe von RCA und SCA beim Abräumen der Tische und Sideboards
- 10.00 Uhr: Frühstücksbuffet umbauen auf Abendbuffet
- Office aufräumen - Besteck wischen, Arbeitsflächen säubern, Frühstückskaffeemaschine Reinigungsprogramm
- Staubsaugen von Buffet und Stub'n, auch die Bänke und Stühle absaugen, Polster aufklopfen
- Abmeldung vom Dienst bei zuständigem RCA
- 
- Gastgarten aufdecken (bei Schönwetter)
- Buffet kontrollieren
- Kerzen anzünden
- Schank vorbereiten,
- ab 18.00 Uhr: Getränke- und Speisenservice nach Bonauftrag, am Rückweg Leergeschirr mitnehmen von Tischen und Sideboards
- Buffet laufend ergänzen (Besteck, Geschirr, Brotkörbe) und Küche auf fehlende Speisen hinweisen
- ab 21.00 Uhr: Abendbuffet umbauen auf Frühstücksbuffet
- Office aufräumen und putzen - Besteck wischen, Gläser reinigen, Bohnenkaffeenmaschine Reinigungsprogramm
- Wäsche-Kübel sortieren, ausmustern und falten - für Brotkörbe quadratisch, Weinservice rechteckig, dreckige Wäsche zum Housekeeping geben
- Abmeldung vom Dienst bei zuständigem RCA

Eine Pause im Ausmaß von mindestens 30 Minuten wird durch die Dienstnehmer selbstständig in den angeführten Pausenzeiträumen und im eigenen Ermessen spätestens nach 6 bzw. bei Jugendliche nach 4,5 Stunden in Anspruch genommen.

Frühstück: 06:30 - 09:00, Mittagessen: 11:30 - 14:00, Abendessen: 16:30 - 19:00

Überstunden müssen per Formular spätestens am nächsten Arbeitstag dem Geschäftsführer auf den Bürotisch gelegt werden.

# Service

## BAR | BAR2

13.30-23.30 | 12.00-23.00

- 13:30 Uhr: Piepser- und Dienstübernahme von RCA, Piepser immer bei sich tragen
- Nachkontrolle Mise en place Arbeiten Hotelbar und -lobby, sowie Mittagsbuffet
- Gästebetreuung (immer beim Gast) mit Beratung, Aufnahmen, Bonieren und Kassieren, Tische sauber halten, Teller und Gläser abräumen und auf Sideboard verstauen oder gleich ins Office tragen
- Reinigungs- und Vorbereitungsarbeiten zwischendurch (Arbeiten laut Putzplan und Buch)
- Eventuelle Vorarbeiten für Vorbereitung Restaurant und Vorbereitung Romantikdinner
  
- 17.00 Uhr: Mittagsbuffet abbauen, reinigen und vorbereiten für nächsten Tag
- Möglichkeit zum Abendessen nach vorhandener Zeit
- 18.00 Uhr: Weitere Betreuung der Bar
- Mithilfe im Restaurant bei Getränke- und Speisenservice laut Bonauftrag
- Betreuung Romantikdinner mit Aperitif und Verkauf Weinbegleitung
  
- 19.30 Uhr: Musik, Luft, Licht einstellen in Hotelbar und -lobby
- Gästebetreuung (immer beim Gast) mit Beratung, Aufnahmen, Bonieren und Kassieren, Tische sauber halten, Teller und Gläser abräumen und auf Sideboard verstauen oder gleich ins Office tragen
- Mise en Place Arbeiten für den nächsten Tag in Hotellobby und Terrasse – alle Tische sind sauber und hergerichtet mit Kerzen, Blumen, ausgerichteten Sesseln und aufgeschüttelten Polstern! Kaffeemaschinen, Gläser auffüllen, usw.
- Flaschen verräumen, Bierhahn abdrehen, 5x Barschubladen zusperren
- Fassung schreiben, Abrechnung machen
- Kerzen ausblasen, Licht ausschalten (Hotellobby und Eingang mit Umschalten von 2 Bewegungsmeldern, Gang zu Toiletten/Gewölbekeller und Gewölbekeller, Gang zu Spielräume und Treppenhaus, restliche Lichter Restaurant und Küche)
- Türen abschließen: Hoteleingang, Türe hinter Klavier, Terrassentür, Schwingtüre Küche, Perchten-, Wein- und Schnapskeller,
- Schlüssel und Piepser in die zweite Schublade geben