

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
- Jeder Service-Mitarbeiter verrichtet die in seiner Dienstbeschreibung deklarierten Aufgaben so gut als möglich und ist dafür verantwortlich.
- Jede Gastbestellung wird zuerst boniert, hergerichtet und dann serviert!
- Landetabletts 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.
- Bei Benützung ist nach dem Frühstück der jeweilige Gastraum zu saugen (Boden, unter den Bänken bis ganz nach hinten und Sessel-sowie Bankpolsterung mit Zwischenlüften)
- Am Buffet ist das Service für Brotkörbe, Geschirr und Besteck, welche vom Gast mit auf den Tisch genommen werden, zuständig. Beim Frühstück ist das Service zusätzlich für Tee und Prosecco 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 aufgeklappt, Tische und Sessel gerade ausgerichtet, stehen Sachen herum, Sideboard aufgeräumt,...)
- **VERKAUF RAUCHKUCHL:** Auf der rechten Seite, die ich aufgeschlagen habe, finden Sie das Tagesangebot von der Rauchkuchl! Zum Pauschalpreis von 27,90 können Sie alles von dieser Karte genießen. Hauptspeisen werden vor Ihren Augen vom Koch zubereitet. Sie wählen **WAS**, und **WIEVIEL** Sie möchten inklusive verschiedener Vorspeisen, Suppen und Desserts. Sollte Ihnen dies nicht zusagen, können Sie einzelne Gerichte aus unserer Landhausküche wählen, welche frisch zubereitet werden und deshalb etwas länger dauern
- .

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

08.00-14.00 & 18.00-22.00

- 08.00 Uhr fertig gefrühstückt, Piepser in der Rezeption holen
- Arbeiten des FAS kontrollieren, Buffet und Gedecke kontrollieren
- Getränkeservice auf der Station, Teller und Gläser von Tischen räumen
- Nachfrage bei ZF-Gästen ob am Abend ein Tisch reserviert werden darf, Verkauf von Wein oder Romantikdinner
- Gästeplatzierung bei Frühstück und Tischeinteilung für Abend erstellen (wenn GF nicht da)
- 10.00 Uhr: 3x Eingang zusperren
- Station und Kellerräume eindecken für Abend
- Fassung verräumen in Restaurant und Bar
- Mise en Place für Abendservice (Küchenpass, Sideboards mit Besteck, Office mit Kaffeevorbereitung, Weinoffice und Servietten für Weinservice, Reservegedecke)
- Möglichkeit zum Mittagessen nach vorhandener Zeit
- 11.50 Uhr: Hotelrestaurant kontrollieren: Imbissbuffet, Tische, Musik, Licht, Bar
- Gästebetreuung in der Hotellobby
- Reinigungs- und Vorbereitungsarbeiten zwischendurch (abstauben, Spinnweben, mise en place, Menagen, Arbeiten laut Buch)
- 14.00 Uhr: Übergabe mit BAR Dienst

- 18.00 Uhr fertig Abendgegessen, 3x Eingang aufsperrern,
- Buffetkontrolle, Tisch Nachkontrolle (Gedecke lt. Reservierungsschild, à la carte Reservierungen vorbereiten, Weinvorbestellungen, Restgetränke vom Vortag, Wasserflaschen, Kerzen, Menagen, Post, Blumen)
- Gästebetreuung (immer beim Gast) mit Beratung, Aufnehmen, Bonieren und Kassieren, Tische sauber halten, 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, nebenbei auf Gäste achten!
- Abrechnung machen
- Fassung, 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

SCA

07.30-12.00 & 17.00-22.30 (Winter) | 07.30-12.00 & 17.30-23.00 (Sommer)

- 07.30 Uhr: Getränke-service auf der Station, Teller und Gläser von Tischen räumen
- Nachfrage bei ZF-Gästen ob am Abend ein Tisch reserviert werden darf, Verkauf von Wein oder Romantikdinner
- Gästeplatzierung bei Frühstück
- 10.00 Uhr: Station und Kellerräume eindecken für Abend
- Fassung verräumen in Restaurant und Bar
- Mise en Place für Abendservice (Küchenpass, Sideboards mit Besteck, Office mit Kaffee-Vorbereitung, Weinoffice und Servietten für Weinservice, Reservegedecke)
- Abmeldung vom Dienst bei zuständigem RCA

- 17.00/17.30 Uhr: Hilfe bei BAR Dienst und zum Abendessen vertreten
- 17.30/18.00 Uhr: Wasserflaschen verteilen, Kerzen anzünden
- à la carte Tische vorbereiten, Gastgarten aufdecken (bei Schönwetter)
- Gästebetreuung (immer beim Gast) mit Beratung, Aufnehmen, Bonieren und Kassieren, Tische sauber halten, 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, nebenbei auf Gäste achten!
- Wäsche sortieren, ausmustern und falten - für Brotkörbe quadratisch, Weinservice rechteckig, dreieckige Wäsche zum Housekeeping geben
- Abrechnung machen
- Fassung, Licht, Lüftung, Musik abdrehen und 3x Eingang zusperren
- Eventuell kurze Hilfe bei BAR Dienst und bei BAR 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

06.30-12.00 & 17.30-22.00

- Licht, Lüftung und Musik einstellen, Kerzen anzünden
- Buffet aufbauen gemeinsam mit Küchendienst, Brot und Semmeln aufbauen
- Gastgarten vorbereiten (bei Schönwetter)
- Bar aufbauen und vorbereiten
- Terrasse in Hotellobby vorbereiten (bei Schönwetter)
- Frühstück nach vorhandener Zeit
- 07.30 Uhr: 3x Eingänge aufsperrern (Ausnahme Berufsreisende ab 07.00 Uhr nach Anmeldung an Rezeption)
- Buffet laufend ergänzen (Besteck, Geschirr, Gläser, Prosecco, Teewasser, Vorleger, Schöpfer, 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, 2 Kaffeemaschinen mit Milchspender putzen)
- Staubsaugen von Buffet und Stub'n, auch die Bänke und Stühle absaugen, Polster aufklopfen
- Abmeldung vom Dienst bei zuständigem RCA

- 17.30 Uhr: Fertig zu Abend gegessen: Wasserflaschen verteilen, Kerzen anzünden
- à la carte Tische vorbereiten, Gastgarten aufdecken (bei Schönwetter)
- ab 18.00 Uhr: Getränke- und Speisenservice nach Bonauftrag, am Rückweg Leergeschirr mitnehmen von Tischen und Sideboards
- Buffet laufend ergänzen (Besteck, Geschirr, Gläser, Prosecco, Teewasser, Vorleger, Schöpfer, Brotkörbe) und Küche auf fehlende Speisen hinweisen
- 21.00 Uhr: Abendbuffet umbauen auf Frühstücksbuffet
- Office aufräumen (Besteck wischen, Gläser reinigen) und putzen
- 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

14.00-18.00 & 18.00-24.00

- 14:00 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, Aufnehmen, Bonieren und Kassieren, Tische sauber halten, Teller und Gläser abräumen und auf Sideboard verstauen oder gleich ins Office tragen
- Abstauben in der gesamten Hotel-Lobby, Getränkeschubladen säubern (alle 2-3 Tage)
- Kerzen im gesamten Restaurant, Halle kontrollieren und ggf. wechseln, Blumen gießen (Fenster- und Tischblumen und Terrasse)
- Erledigen der Nebenarbeitsaufträge lt. Arbeitsbuch

- 17.00 Uhr Mittagsbuffet abbauen, reinigen und vorbereiten für nächsten Tag
- Mithilfe Vorbereitung Abendessen Restaurant, Vorbereitung Romantikdinner
- 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, Aufnehmen, 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 und ausgerichteten Sesseln! Kaffeemaschinen, Gläser auffüllen, usw.
- Fassung schreiben, Abrechnung machen
- Türen abschließen: Hoteleingang, Seiteneingang, Türen hinter Klavier, Terrassentür, Schwingtüre Küche, Perchten-, Wein- und Schnapskeller, sämtliche Fenster
- Kerzen ausblasen, Licht ausschalten (Hotellobby und Eingang mit Umschalten von 2 Bewegungsmeldern, Gang zu Toiletten/Gewölbekeller und Gewölbekeller, Gang zu Spielräume und Treppenhaus)
- Schlüssel und Piepser mit Abrechnung in den Safe werfen

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.