

# Anforderungen Servicepersonal

## Allgemeines

Vom Stelleninhaber wird die stetige Bereitschaft erwartet, sich in den Betrieb einzubringen und auch überall dort mitzuhelfen, wo Hilfe benötigt wird. Eine Stellenbeschreibung ist ein Leitfaden und keinesfalls ein starres Gebilde. Der "Blick über den Tellerrand hinaus" muss immer gewährleistet sein. Man darf sich nicht hinter einer Stellenbeschreibung „verschanzen“, sondern diese als Grundlage für die tägliche Arbeit verstehen. Im Bereich der Aufgaben kommen stets neue hinzu oder bestehende werden ergänzt. Es darf nie dazu kommen, dass der Stelleninhaber sagt: „Aber das steht nicht in meiner Stellenbeschreibung“.

## Voraussetzungen

- Abgeschlossene Berufsausbildung oder mind. 3 Jahre Berufserfahrung im Service
- Körperliche und seelische Stabilität / Ausgeglichenheit und Geduld
- Team- und Konfliktfähigkeit
- Initiative und Einsatzbereitschaft

## Funktion

- Betreuen, bedienen und beraten von Gästen im a'la carte – Bereich, Frühstück, Menüs und Buffets
- Eigenverantwortung beim Führen eines Servicepostens

## Verhalten im Betrieb

- Loyalität gegenüber dem Unternehmen
- Schweigepflicht über betriebliche Abläufe und Vorkommnisse
- Allgemeine Disziplin und Pünktlichkeit
- Krankmeldungen Deadline am selben Tag bis spätestens 8 Uhr bei der Geschäftsleitung oder dem Schichtleiter / parallel um Ersatz kümmern!!! / Liegt keine Krankmeldung bis 8 Uhr vor, ist der Dienst anzutreten!
- Tägliches korrektes Führen von Arbeitszeitznachweisen (Der Dienst beginnt am Arbeitsplatz! NICHT beim Betreten der Arbeitsstätte!)
- An- und Abmelden bei Dienstbeginn und -schluss oder längeren Pausen, die die Normalzeit überschreiten / gegenzeichnen von Kollegen bzw. Schichtleitung
- Entsprechende Arbeitsbekleidung
- Freundlichkeit und Fairness gegenüber Gästen und Kollegen
- Einhaltung der Dienstzeiten
- Alkohol am Arbeitsplatz ist strikt untersagt
- Private Handynutzung am Arbeitsplatz ist strikt untersagt, es sei denn, es dient zur Führung des Geschäfts – Infos an Kollegen etc.
- Rauchverbot im Gebäude bei laufendem Betrieb / / ausschließlich an zugewiesenen Flächen
- Sorgfaltspflicht gegenüber dem Betriebseigentum wie Geräte, Mobiliar etc.
- Eigenverbrauch von Speisen und Getränken:  
Personalgetränke sind Filterkaffee, Wasser (PET), Tee  
Personalesen wird mit 50% des Normalpreises bezahlt
- Waren verlassen nicht das Haus!!!
- Der Gastraum bleibt NICHT unbeaufsichtigt! Tel. Erreichbarkeit sicherstellen!
- Urlaubsanträge und Genehmigungen ausschließlich über den Chef! Erst bei vorliegender Genehmigung kann dieser ins Bestellbuch eingetragen werden. Eingeschriebene „-Name-Bitte Frei“ , „-Name-Frei“ o.ä. werden nicht berücksichtigt.

## **Aufgaben (Allgemein)**

- Führen und Lesen des Übergabebuches
- Tagesaufgaben kennen und nochmals aktuell prüfen, ggf. mit Restaurantleiter abstimmen / Die Tagesaufgaben sind mind. 24h vor Dienstantritt bekannt
- Mitarbeit bei der Planung von Events, Feierlichkeiten etc.

## **Aufgaben (am Posten)**

- Kenntnisse über Speisen und Getränkekarten, ggf. Sonderangebote
- Kenntnisse über Tagesangebote, Kuchen, Eis
- Vorbereitungen für das Mittags-, Kaffee- und Abendgeschäft treffen
- Aufnehmen von Bestellungen, servieren von Speisen und Getränken
- Vertrauensvolles Arbeiten mit den Kassensystemen
- Arbeiten im Thekenbereich, dazu gehören Kenntnisse über Füllmengen, Zutaten bei Cocktails, Mixgetränken, Eisbecher
- Kenntnisse über den Frühstücksservice und Frühstücksvarianten
- Ggf. legen von Frühstücksplatten, backen der Brötchen, zubereiten von Eiergerichten
- Eindecken und dekorieren von Tischen (Saison und Anlass beachten) / dazu gehören auch Außen- und Terrassenbereiche
- Vorbereitung von Buffets und Festtafeln nach den Wünschen von Gästen
- Außendarstellung beachten / Kundenstopper, Flyer etc.
- Kenntnisse über die Aufgaben Früh- und Spätdienst
- Kenntnisse über Geräte, Automaten etc. in Punkto Bedienungsweise und Reinigung
- Nicht mehr benötigte Materialien ordentlich abdecken und verräumen
- Vorbereitungen für den nächsten Tag treffen, Übergabebuch schreiben, wenn man selbst nicht da ist
- Bestellte Speisen in der korrekten Reihenfolge servieren – Absprachen mit der Küche
- Entsorgung nicht verwendeter und nicht mehr lagerbarer Speisen und Getränke / korrekte Trennung von Abfällen

## **Aufgaben (Warenbestand, Lager)**

- Tägl. Kontrolle der Kühlhäuser / -schränke / Lager und der eigenen Posten
- Bestellungen von Waren, die zur Neige gehen ggf. beim Restaurantleiter / Einkäufer
- Warenannahme – Prüfen der Liefermenge
- Fachgerechte Einlagerung

## **Aufgaben (Hygiene)**

- Sauberkeit am Arbeitsplatz / Theke / Tische
- Tägl. Arbeitsflächen und Automaten / Geräte reinigen, ggf. desinfizieren
- Reinigung von Gläsern, polieren von Bestecken, Ordnungsgemäß verräumen
- Turnusmäßige Reinigungsarbeiten durchführen (Kühlzellen, -schränke, Regale etc.
- Sofortige Meldung defekter Geräte an die Geschäftsleitung
- Einhaltung Hygienestandards am Arbeitsplatz, den Kühlungen und den Lagerräumen
- Führen von Reinigungs-Kontrolllisten

## **Aufgaben (Kommunikation)**

- Kommunikation mit relevanten Abteilungen wie Küchen-Mitarbeiter, Büro, Hausmeister, Reinigungspersonal, Geschäftsleitung
- Konfliktlösungen ggf. über die Geschäftsleitung, nicht allgemein über WhatsApp-Gruppen