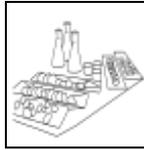




Standard



Set Up



Service



BAR

LOUNGE / BAR / TERRASSE

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-04-00

Ziele und Geltungsbereiche

Dieser Prozess definiert alle **allgemeinen Abläufe** und Aufgaben im Zusammenhang mit den Bars in den NH Hoteles.

Das vorliegende Handbuch kann nur mit Vorschriften ergänzt werden, die auf dieses Dokument spezialisiert sind. Dies muss auf den Vorgaben der Business Units und / oder Kategorisierung von einem Hotel basieren.

Der Ablauf an der Bar, umfasst den Getränke-Service, der auch mit einem Snack und einer leichten Mahlzeit an den Tischen und / oder ander Bar kombiniert werden kann.

Der Bar-Service beinhaltet normalerweise den Service in mehreren Bereichen, mit eingeschränkten oder längeren Öffnungszeiten. Dies ermöglicht es, den Bar-Service über den ganzen Tag hinaus anbieten zu können.

Es beinhaltet alle Arten des Dienstes an der Bar und am Tisch, die nicht in der Definition des Restaurants/Frühstücks/Banquets /Zimmerservices beinhaltet sind.

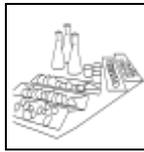
Das Verfahren gewährleistet einen einheitlichen Service und ein Engagement für die höchsten Ansprüche an Qualität für unsere Gäste. Dies wird von den Werten der NH Hoteles unterstützt.

Zusammenfassung

1. Bar Standard
2. Bar Set-up
3. Bar Service
 - 3.1. Öffnungs Aufgaben
 - 3.2. Service
 - 3.3. Abschluss Aufgaben
4. Operations Handhabung
5. Verwandte Verfahren
6. Validierungs Verfahren



Standard



Set Up



Service



BAR

1. Bar Standard

Verantwortliche Personen : F&B Abteilungsleiter (und GM) und alle Mitarbeiter die im Bereich der BAR / Lounge arbeiten.

Alle Leistungen and der Bar in den NH Hotels müssen den folgenden allgemeinen Vorschriften entsprechen:

- 1- **Öffnungszeiten:** Innerhalb des Hotels sollte es einen vorgesehenen Bereich geben, wo die Gäste den F&B Service den ganzen Tag nutzen können; die Öffnungszeiten müssen nach dem Frühstück beginnen, bis 23:00 Uhr, oder bis zum Tagesabschluss.
- 2- Das Sortiment / die Auswahl in den Bars wird von dem jeweiligem Business Units bestimmt und standardisiert; ein minimales Standardangebot ist zwingend notwendig.

- Normale Säfte / Heiß Getränke
- Rot- und Weisswein, dem Restaurandangebot entsprechend
- Eine Biersorte vom Fass und 2 Sorten Flaschenbier, lokal und international
- 10 Verschiedene Longdrings, inclusive der gängigsten.
- Eine Vielzahl von Spirituosen je nach dem Verkauf und der Gäste eines Hotels
- Eine Vielzahl an Snacks und leichten Mahlzeiten

- 3- Alle Essensangebote werden für jede BU in einem Standard-Rezeptbuch (Proben und Methoden der Vor- & Zubereitung) zusammengefasst (Beispiel: Online oder ähnliches), um es als Richtlinie zu nutzen.

Um die Dynamique/Auswahl des Angebots an der Bar zu garantieren, wird es Standard sein, eine jährliche Überarbeitung durchzuführen und erforderliche Änderungen vorzunehmen; mit jährlich einer minimalen Änderung von jedem Angebot, begleitend mit den entsprechenden Dokumente (Vorschriften, Rezeptbuch).

Je nach Jahreszeit, muss den Gästen ein saisonales Angebot (Beispiel, Spargel, Pilze, Wild etc.) zu Verfügung gestellt werden – mit dem Minimum von 2 saisonalen Angeboten. Die Speisekarte umfasst generell mindestens 2 Vorspeisen, 2 Suppen, 3 Hauptspeisen und 2 Nachspeisen.

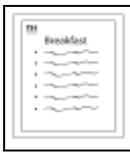
Alle Speisen die an der Bar serviert werden, müssen mit den Speisen des Restaurants und Zimmerservices, im Bezug der Empfehlungen und Zutaten, übereinstimmen.

- 4- Die Speisekarte für die Gäste, muss in der Muttersprache geschrieben sein, genauso wie auf Englisch übersetzt sein; gegebenenfalls auch in einer anderen Sprache (vor dem Hintergrund auf die vorherrschende Nationalität der Gäste).
- 5- Es ist Pflicht mindestens ein Diät- oder kalorienarmes Produkt in jedem Teil der Speisekarte (Vorspeise, Suppen und Hauptspeise) anzubieten. Es muss auf der Speisekarte, mit dem Folgenden Logo klar definiert sien:



Alle Menü-Preise sollten sich inklusive Mehrwertsteuer und lokale Steuern, sowie der Service-Gebühr verstehen. Lokale gesetzliche Richtlinien für Ergänzungen oder Anmerkungen gelten entsprechend.

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE



Standard



Set Up



Service



BAR

2. Aufbau Set Up

Es gibt verschiedene Aufbauten der Bar, die ist abhängig von der Kategorie und den Unterschieden der jeweiligen Hotels, genauso wie von dem Standort an welchen der Service der Bar angeboten wird (die Bar selber, ähnliche Bereiche und die Bar in der Lounge)

Generell könne wir die Bar und Tischaufbauten indentifizieren (diese beinhalten niedrige Beistelltische, in Bereichen vor der Bar-Service in der Lobby oder ännlichen Orten angeboten wird; die Tische an der Bar werden für Speisen vorbereitet)

Aufbau der Bar

1. Die Bar muss komplett sauber und ordentlich sein ebenso die Dekoration.
2. Papierserviettenspender und / oder Aschenbecher, (falls erforderlich) sollte in einem geringen Abstand voneinander platziert werden, um den Bereich der Nutzung abzugrenzen. In Bars mit einem großen Serviceangebot können die Speisekarten neben Serviettenspender platziert werden.
3. In dem Fall dass es eine Cocktail-Karte gibt, kann diese in der Mitte platziert werden, oder an das Ende der Bar.

Aufbau der Tische im Bar-Bereich

1. Es kann eine individuelle Tischdecke / Läufer verwendet werden. Die Art der Wäsche und Farbe ist von jeder BU definiert, unter Berücksichtigung der Umgebung des Hotels.

Leichte Mahlzeiten

2. Die Papierserviette muss in der Mitte platziert werden. An der Bar sollte die Serviette nicht gefaltet werden, sie sollte flach auf dem Tisch liegen, mit dem NH-Logo oben, für den Gast sichtbar.
3. Die Gabel sollte auf der linken Seite der Serviette und das Messer auf der rechten Seite platziert werden, mit einen Abstand von mindestens 30 cm, und 1-2 cm zum unteren Rand des Tisches.
4. Falls ein Brotteller vorhanden / verwendet wird, wird dieser an der Spitze des Gedecks platziert, in einem Abstand von etwa 4 cm vom oberen Ende der Gabel.
5. Das Wasserglas (falls vorhanden) wird oben rechts platziert, im Einklang mit der Klinge des Messers.
6. Im Falle des Services auf der Terrasse, drehen Sie, bis zum Eintreffen der Gäste, das Wasserglas um. Dies vermeidet dass Insekten, Schmutz usw. hineinfallen. Falls Tischdecken verwendet werden, müssen sie auf dem Tisch entsprechend fixiert sein, um das weg fliegen zu verhindern.
7. Die Tischdekoration sollte der Art des Tisches entsprechen (rund, quadratisch, rechteckig), ihre Platzierung befindet sich neben dem Salz und Pfeffer. Die Tischdekoration sollte im Idealfall wöchentlich getauscht werden, wobei es für das Modell und Art der Blume keine einschränkungen gibt; es sollte keine Kunststoffblumen verwendet werden. Darüber hinaus, können Dekorationen, wie getrocknete Blumen mit dekorativen Sand oder ähnlichem auch verwendet werden, sollten sie mindestens 4 mal im Laufe des Jahres geändert werden - Angleichung an den Jahreszeiten. Eine Kerze nach Sonnenuntergang ist Pflicht.
8. Salz und Pfeffer müssen immer in der Mitte des Tisches platziert werden.
9. Der Stuhl sollte der Position des Bestecks ausgerichtet werden, und die Kante des Stuhls sollte im Einklang mit dem Rand des Tisches sein; wenn der Tisch



Standard



Set Up



Service



BAR

mit Tischdecke bedeckt ist, sollte der Rand der Tischdecke den Rand des Stuhls leicht berühren.

10. Die Tische sollte nach dem Lageplan für jede Bar (definiert auf der Hotel-Ebene) angeordnet sein.

Snack- und Getränkeservice

1. Es gibt zwei Arten die Speisekarte zu präsentieren, falls zutreffend, kann die Bar-Speisekarte auf den Tisch gelegt werde oder an den Gast übergeben werden, bei der Ankunft am Tisch
2. Die Papierserviette muss in der Mitte plaziert werden. An der Bar sollte die Serviette nicht gefaltet werden, sie sollte flach auf dem Tisch liegen, mit dem NH-Logo oben, für den Gast sichtbar
3. Die Tischdekoration sollte dem Typ des Tisches (rund, quadratisch, rechteckig) entsprechen; ihre Platzierung ist neben dem Salz und Pfeffer. Die Tischdekoration für ein a la carte Restaurant ist immer eine Blume (keine Künstliche); kann auch kleine Pflanze sein. Die Dekoration sollte im Idealfall wöchentlich getauscht werden, wobei es für das Modell und Art der Blume keine Einschränkungen gibt; es sollten keine Kunststoffblumen verwendet werden.
4. Salz und Pfeffer werden immer in der Mitte des Tisches plaziert.
5. Der Stuhl sollte der Position des Bestecks ausgerichtet werden, und die Kante des Stuhls sollte im Einklang mit dem Rand des Tisches sein; wenn der Tisch mit einer Tischdecke bedeckt ist, sollte der Rand der Tischdecke den Rand des Stuhls leicht berühren
6. Die Tisch sollte nach dem Lageplan für jede Bar (definiert auf der Hotel-Ebene) angeordnet werden.

3. Bar service

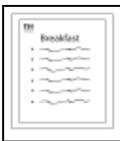
3.1 Öffnungs Aufgaben

1- Verantwortliche Person für die Eröffnung / früh Eröffnung

Dies verantwortliche Person wird mit den folgenden Aufgaben beauftragt:

- Besorgung des Wechselgelds
- Besorgung der Kassenmaterialien (Bon Rollen, Guest Checks usw.)
- Besorgung der Schlüssel (falls nötig)
- Die Auflistung der Vorfälle des Vortags/ der vorherigen Schicht prüfen. Diese sollten in einem Übergabe-Blatt / Buch für die Abteilung dokumentiert werden.
- Verteilen Sie die Aufgaben unter den anwesenden Mitarbeitern (wenn mehrere Mitarbeiter eingeteilt sind) und tragen Sie die Verantwortung für ihre Ergebnisse; führen sie ein informativen Briefing mit allen Mitarbeitern durch, indem Sie sie über alle wichtigen Informationen für diesen Tag in Kenntniss setzen, (Anzahl der zu erwartenden Gäste, Events usw.) sowie über die Service-Ziele und Erwartungen (Schnelligkeit des Services, die Schulungen des Personals usw.)
- Melden Sie sich an und füllen Sie die Checkliste zur Eröffnung aus, je nach Hotel und legen Sie diese im entsprechenden Ordner ab

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE



Standard



Set Up



Service

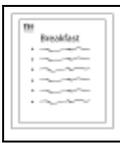


BAR

2. Aufbau des Barbereichs (sowie ähnliche Bereiche in denen der Bar-Service angeboten wird)

Dies beinhaltet die folgenden Aufgaben:

- Sichtkontrolle, um sicherzustellen dass alles sauber und in Ordnung ist, genauso wie die Kontrolle der Zustand der Möbel.
- Gegebenenfalls, auftretende Fehler / Unstimmigkeiten im Hinblick auf die Sauberkeit erkennen und dies in der Checkliste notieren, um Wiederholungen zu vermeiden.
- Die Anordnung der Möbel nach dem Stellplan. (Dies sollte innerhalb der Räumlichkeiten an einer sichtbaren Stelle ausgehangen werden). Die Anordnung der Möbel im Restaurant kann in Bezug auf die Abbildung abweichen, je nach den betrieblichen Anforderungen.
- Überprüfen der Menükarte und allen anderen Informationsschreiben (sicherstellen dass die sauber sind und die richtigen Informationen enthalten), mit besonderem Augenmerk auf Abweichungen bei den Gerichten und Preisen. Jede Abweichung muss an den Verantwortlichen gemeldet werden und korrigiert werden, sonst muss die informative Unterstützung entfernt werden (Menü-Karte, Display-Einheit...)
- Jede festgestellte Abweichung im Zustand der Einrichtung (defekter Zustand, unansehnliches Äusserliches) müssen an den Verantwortlichen gemeldet werden. Dieser wird es auf der Checkliste erfassen und entscheidet es entfernt werden sollte.
- Schalten Sie die Klimaanlage / Klimatisierung im Bar-Bereich ein (wenn nötig)
- Im Bereich der Terasse, öffnen Sie die Sonnenschirme und bereiten Sie die Außenvorrichtungen (Mise en place Station usw.) her. Sollte der Außenbereich auch im Winter genutzt werden müssen entsprechende Heizgeräte vorhanden und funktionsfähig sein.
- Säubern und befüllen Sie die Öl- und Essigbehälter, Salzstreuer, Pfefferstreuer, Saucenbehälter, Zahnstocherhalter, Weinkühler, Tablett, und Aschenbecher auf.
- Legen Sie alle Gegenstände und Geschirr, die für den Service im Bar-Bereich benötigt werden. Diese sind:
 - Kaffee-Service, der vorbereitet (gereinigt, geprüft und sauber ausgelegt) werden soll mit der Anzahl der Kaffeetassen, Kaffeelöffel, Untertassen, Zuckerpäckchen, Bestecken und Tellern, die als notwendig für das zu erwartende Geschäft angesehen werden (dies wird von dem Verantwortlichen erläutert).
 - Lounge-Einrichtung, die vorbereitet (gereinigt, geprüft und sauber ausgelegt) werden soll, mit der Anzahl der Gläser, Besteck, Geschirr, Servietten, Tücher zur Reinigung, Spatel und Zange für den Umgang mit Lebensmitteln, Krüge und all dem Geschirr welches als notwendig erachtet



Standard



Set Up



Service

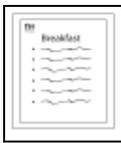


BAR

2- Der Aufbau der Bar

Die beinhaltet die folgenden Aufgaben:

- Die verantwortliche Person, wird eine vorläufige Sichtprüfung durchführen, um den allgemeinen Zustand der kompletten Bar festzustellen (sicherstellen, dass alles sauber und in Ordnung ist), genauso wie die Prüfung jedre bemerkenswerten Auffälligkeit der Ausstattung oder der Maschinen, die lediglich durch einen Blick festgestellt werden kann
- Die beauftragte Personen müssen sicherstellen, dass alle Kühlgerätschaften an der Bar (Kühlboxen, Kühlhäuser und Kühltruhen) die richtigen Temperatur haben, und dass die Eismaschine einwandfrei funktioniert.
- Prüfen Sie den Bestand der Vorräte der Produkte und Materialien für die Bar. Falls einer dieser Artikel aufgefüllt werden muss, füllen Sie sie aus dem Lager nach. Falls der benötigte Artikel im Lager nicht zu finden ist, kontaktieren Sie die verantwortliche Person.
- Schalten Sie die benötigen Geräte für den Service an der Bar ein
 - Schalten Sie den Gläserspüler ein und füllen Sie diesen mit Wasser, um die optimale Temperatur zu erlangen.
 - Kaffemaschine (entsprechend der Anleitung des Herstellers)
 - Milchthermoskannen (wenn vorhanden). Schalten Sie die Milchthermoskanne ein, nachdem Sie geprüft haben, dass sich genug Wasser für dieses Verfahren im Bain Marie befindet.
 - Bierzapfanlagen (wo erforderlich). Öffnen Sie die Kohlenstoffflasche und prüfen Sie das Level des Gases. Falls notwendig, bereiten Sie eine Ersatzflasche vor. Seien Sie im Umgang mit dem Kohlenstoffgas vorsichtig und folgen Sie den rechtlichen Beschränkungen.
 - Im Falle von Unstimmigkeiten in den Funktionen der zuvor genannten Gerätschaften (mechanisch oder elektrisch), kontaktieren Sie den Verantwortlichen, der die erforderlichen Wartungsverfahren einleiten wird (Notfall- Vorfalbericht)



Standard



Set Up



Service



BAR

- Legen Sie alle Utensilien und Geschirr, die für den Bar-Service benötigt werden bereit
- Der Zustand der Sauberkeit und Ordnung muss einwandfrei sein.

Die Anordnung an der Bar muss die gleiche sein, wie in der Abbildung / Set up Buch welches jedem Hotel zu Verfügung stehen sollte (für die einzelnen Hotels selbst definiert)

Die Reinigung der Maschinen und der Anlagen erfolgt nach den Vorgaben des Reinigungsplan, im Hinblick auf die Häufigkeit und der zu verwendenden Materialien. Für die kritische Punkte ist es ratsam, einen Ordner anzulegen, um einen Überblick über die letzten Reinigung zu schaffen; diese Daten sollten einen Monat lang aufbewahrt werden.

Der Bereich hinter der Bar dient zur Vorführung / Präsentation der Auswahl an Artikeln / Flaschen und Glaswaren; alles muss sauber und ordentlich angeordnet sein.

Alle sichtbaren Flaschen, müssen sauber und staubfrei sein und ihre entsprechende Beschriftung haben. Sie müssen in einer geraden Linie stehen, mit dem Label zum Gast gerichtet.

Schalten Sie die Hintergrundmusik an (falls vorhanden). Bestimmte NH Hintergrund Musik muss innerhalb der offenen Bereiche gespielt werden.

Fünfzehn Minuten vor der Eröffnung, muss alles für den Gästeempfang vorbereitet sein.

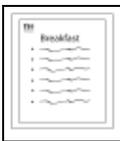
3- Einrichten des Kassenbereichs

Dies wird von der zuständigen Person durchgeführt. Die Einrichtung der Kasse muss mit der Ausführung folgender Aufgaben erfolgen:

- Der Verantwortliche Mitarbeiter an der Bar wird eine vorläufigen Sichtprüfung durchführen, um den allgemeinen Zustand des Kassenbereichs festzustellen, (um sicherzustellen, dass dieser sauber und gut geordnet ist)
- Nach der Prüfung des Kassenbereichs, wird das BIRD-POS-System geöffnet

4- Sichtprüfung der Bar

Vor der Eröffnung des Bar, wird die verantwortliche Person für die Öffnung, die Endkontrolle durchführen, um sicherzustellen, dass alle im perfekten Zustand der Präsentation ist.



Standard



Set Up



Service



BAR

5- Eröffnung

Öffnen Sie die Türen der Räume für die Öffentlichkeit zur geplanten Zeit, notieren Sie diese Zeit in der Checkliste. Eine Änderung im Hinblick auf die etablierten Öffnungszeiten wird als ein Vorfall betrachtet und sollten als solcher erfasst werden. Checklisten für die Bar werden je nach Hotel definiert, abhängig vom Standort.

3.2 SERVICE

Die allgemeine und grundlegende zeitliche Abfolge der Aufgaben, die im Bereich der Bar und dem Service durchgeführt wird, ist wie folgt: Alle Getränke die innerhalb des Bar Bereichs serviert werden, müssen auf NH bestimmte Coaster gestellt werden. Falls Snacks dabei sind diese auf NH Cocktail Servietten platzieren.

1- Service am Tisch in der Lobby und im Barbereich

Die folgenden, allgemeinen Aufgaben müssen von dem Mitarbeiter der Bar ausgeführt werden.

Nicht persönlicher Empfang und Service

Der Service an der Bar, per Definition, verfügt nicht über eine Person, die speziell auf den Empfang und die Begrüßung der Gäste im Tischbereich zugeordnet ist. Mitarbeiter sollten deshalb versuchen sich dem Gast so früh wie möglich anzunehmen, um sie zu ein freier Tisch zu begleiten, der ihren Bedürfnissen und unseren betrieblichen Anforderungen entspricht.

Tische in Gemeinschaftsbereichen / Lobby

Die Servicekräfte sollten ständig auf der Hut sein, um Gästen, die sich in den Gemeinschaftsbereich / die Lobby des Hotels gesetzt haben, innerhalb von 5 Minuten nach ihrer Ankunft zu bedienen.

Nähern Sie sich dem Gast immer mit einem Tablett, auf dem sich Speisekarten, ein Teller und Untersetzer befinden.

Begrüßen Sie die Gäste höflich und geben Sie ihnen das Gefühl, dass sie willkommen sind.

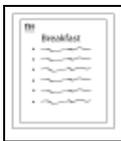
Bieten Sie ihnen den Service an, falls Sie diesen akzeptieren, geben Sie Ihnen sofort die Speisekarte,

Falls der Gast bereits weiss was er oder sie trinken möchte und Ihnen dies auch mitteilt, ist es nicht nötig Ihnen die Getränkekarte anzubieten. Dennoch können Sie die Karte auf dem Tisch lassen für weitere Anfragen.

Das gesamte Personal an der Bar muss über die angebotene Auswahl der Getränke, deren Zusammensetzung, Zutaten und der Methode zur Herstellung der Getränke geschult sein.

- Es muss darauf hingewiesen werden, falls der Service an den Tischen und während speziellen Zeiten an der Bar oder in der Lobby eingeschränkt ist (kein Speisenservice usw.)

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE



Standard



Set Up



Service



BAR

- Nachdem die Bestellung vorbereitet worden ist, servieren Sie diese am Tisch in Begleitung mit:

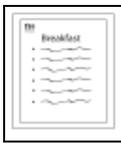
FAMILY OF ARTICLES	FORMAT	COMPLEMENTS AND SERVING METHOD
Wasser, alkoholfreie Getränke, Bier und andere Aperitifs	In der Markenflasche, oder im Markenglas	Untersetzer für das Glas / Weinglas und für die Flasche (öffnen, 50% vor dem Gast einschänken und die Flasche auf den Untersetzer stellen) Servieren Sie dies begleitet von herzhaften Snacks (Nüsse, Kartoffelchips ...)
Weine	im Glas / Flasche	Untersetzer für ein Weinglas, begleitend von herzhaften Snacks (Nüsse, Kartoffelchips..) Ein Weinkühler mit zusätzlichem Eis sollte bei einem Weisswein zu Verfügung gestellt werden.
Liköre, Aperitifs und Brandys	im Glas	Untersetzer für das Glas / Weinglas und für Säfte. Serviert aus der Flasche vor dem Gast. Servieren Sie dies begleitet von herzhaften Snacks (Nüsse, Kartoffelchips ...) Mischgetränke sollten aus dem Hoteleigenem Cocktailshaker serviert werden.
Kaffe und Tee	Tasse / Portion	Kaffe sollte in einer Tasse / Kännchen von der Bar serviert werden, begleitet mit Milch, in einem Kännchen, Zuckersticks, Süßstoff und Keksen / Schokolade

Prüfen Sie den Zustand des Tisches alle 5 bis 10 Minuten um festzustellen ob es nötig ist benutztes Geschirr / Gläser abzuräumen; oder um festzustellen ob es weitere Wünsche gibt; aber behalten Sie Sichtkontakt mit dem Gast.

Tische im Bar Bereich

Im Bar Bereich und deren Umgebung, welcher man mit Snacks und Getränke versorgt, beträgt die maximale Wartezeit 2 Minuten.

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE



Standard



Set Up



Service



BAR

Sobald die Gäste an Ihrem Tisch Platz genommen haben (in weniger als 1 Minute), präsentieren Sie die Menüs von der rechten Seite des Gastes (in dem Fall, dass die Speisekarten auf den Tischen nicht zu Verfügung stehen). Versuchen Sie die Reihenfolge der Höflichkeit zu beachten (ältere Damen, jüngere Damen, älterer Herrn, jüngere Herrn)

Die verantwortliche Person sollte etwas zurückziehen, damit die Gäste sich auf ihre Wahl konzentrieren könne; er / sie sollte aber aufmerksam bleiben, falls die Gäste zusätzliche Informationen zu einem bestimmten Punkt in der Speisekarte oder in den Empfehlungen benötigen.

Sobald die Bestellungen für die Speisen / Getränke aufgenommen worden sind, bieten Sie die Empfehlungen an Getränken an, die am besten mit den gewählten Speisen zu kombinieren sind.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.



Die Annahme einer Bestellung

- Wenn es an einem der angebotenen Produkte mangelt / es nicht vorhanden ist, sollte dies dem Gast noch vor der Ausgabe der Speisekarten mitgeteilt werden.
- Nachdem die Bestellung aufgenommen wurde, wird dies direkt im POS-Bird System eingegeben und die Bins mit den bestellten Speisen in die Küche gegeben (sofern der Bondrucker nicht direkt in der Küche steht)

Standard Servicezeiten

Das Tempo für jede abgegebene Bestellung sollte wie folgt sein:

Snacks die an der Bar vorbereitet werden (wie Chips, Erdnüsse, Oliven o.Ä.)	Zwischen 0 und 5 Minuten nach der Aufnahme der Bestellung
Kaffee und Tee	Zwischen 0 und 5 Minuten
Säfte, Biere und Weine	Sofort
Liköre und Brandys	Sofort
- Rechnung	Sofort

Herrichten des Tisches

Nach der Aufnahme der Bestellung überprüfen Sie ob die Gäste das ganze Besteck haben, dass Sie für das Essen benötigen; je nach den spezifischen Besonderheiten des Services ebenso die Korrektur jeglicher Geschirteile und Gläser und allen weiteren Teilen die noch fehlen.

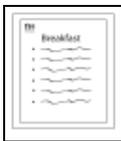
Wenn Gäste nur Getränke bestellen, sollte das unbenutzte Geschirr abgeräumt werden.

Herstellung und servieren der Bestellung

Alle servierten Produkte (beides Speisen und Getränke) müssen genau nach den technischen Anweisungen für jedes Gericht hergestellt werden, es soll eine Kopie

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE





Standard



Set Up



Service



BAR

der Anleitung für Herstellung der Produkte in der Bar, an allen Produktions- und Service-Punkten erhältlich vorhanden sein.

Alle lokalen Anforderungen an Hygiene (HACCP) und Umgang von Lebensmitteln sind zu befolgen. Die F & B und Küchen-Verantwortlichen müssen alle juristischen Dokumentationen auf dem Gebiet der Lebensmittelhygiene abgeheftet und jederzeit griffbereit haben.

Im Falle einer leichten Mahlzeit, sollten Getränke und Brot, schon vor dem servieren der Speisen, serviert / aufgefüllt werden.

Alle Speisen werden aus der Küche serviert, schon angeordnet auf Tellern. An der Bar werden von den Mitarbeitern die kostenfreien Snacks wie Erdnüsse, Kartoffelchips etc. vorbereitet und serviert

Alle Getränke (einschließlich Kaffee) müssen von rechts serviert werden und immer von einem Tablett.

Servieren und räumen Sie die Teller im vom rechts ab. (Abhängig von der Platzierung der Tische, manchmal ist es recht eng). Der Brotteller sollte von links abgeräumt werden.

Servieren Sie das Besteck von Links. Transportieren Sie das Bestck mit Hilfe einer Serviette auf einem Teller.

Das Brot sollte immer von links serviert werden. (Die Brotauswahl wird in den einzelnen BU's definiert). Es kann in einem Korb oder auf einem Tablett mit einer Zange serviert werden

Servieren Sie die Speisen in der Reihenfolge wie diese auch bei der Bestellung genannt worden sind.

Wenn Sie die Glaswaren entfernen, heben sie das Glas immer von unten auf und stellen es auf ein Tablett.

Das Material was von den Tischen entfernt worden ist sollte an die Abstellstation gebracht werden

Während des Abräumens eines Tisches, sollen die nahestehenden Tische nie als Abladefläche für schmutziges Geschirr oder Besteck genutzt werden.

Bieten Sie den Gästen eine Kaffe oder ein Likör nach dem Essen an

Liköre können direkt vor dem Gast serviert werden oder an der Bar vorbereitet werden

Fördern Sie den Konsum durch Empfehlung von Produkten, die als Ergänzung zu ihrer Bestellung dienen (zum Beispiel, wenn der Gast einen Kaffee, bestellt empfehlen Sie eine Art von Gebäck dazu ...) > aktiver Zusatzverkauf!

Gehen Sie nie einen Gang mit leeren Händen; nutzen Sie immer Ihre Wege zwischen der Lounge und dem Backoffice.

Servieren von Wein (einfache Techniken) aus der Flasche

Präsentieren Sie dem Gast die Flasche, zeigen Sie ihm die Beschriftung und halten Sie die Flasche, eingebunden in einem Tuch in Ihrer linken Hand.



Standard



Set Up



Service



BAR

Schneiden Sie rund um die Dichtung um den Hals und wischen Sie den Rand mit einem Tuch ab.

Entkorken Sie die Flasche, indem Sie den Korken drehen, nie die Flasche. Halten sie die Flasche am unteren Ende und gießen Sie dem Gastgeber eine Probe ein.

Wenn er oder sie zufrieden ist, füllen Sie das Glas zu Hälfte auf.

Rotweine sollten auf den zusätzlichem Tisch abgelegt werden, wobei Weissweine und Rosé in einem Weinkühler (50% Wasser und der Rest Eis) aufbewahrt werden sollten, in einer schrägen Position, mit einer durch den Ring gefalteten Serviette und mit dem Lable nach oben zeigend.

Der Wein-Service, setzt voraus, dass der Kellner konstant die Aufmerksamkeit auf den Tisch gerichtet hat, um das Glas des Gastes, wann immer nötig, nachfüllen zu können.

Rechnungsstellung und Säubern des Tisches

Wann auch immer der Gast die Rechnung anfordert, bringen Sie die Rechnung an den Tisch.

Die Rechnung sollte immer von Rechts präsentiert werden, mit Hilfe von Rechnungsmappen

Helfen Sie den Gästen aus ihren Stühlen und begleiten Sie ise zum Ausgang; Verabschieden Sie sich höflich und fagen Sie nach ob der Service Iheren Erwartungen entsrochen hatte.

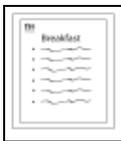
Nachdem der Gast den Tisch verlassen hat, räumen Sie den Tisch ab und ordnen Sie die Möbel neu, in einem angemessenen Zeitraum

Sobald der Tisch fertig ist, zeigen Sie dass diser jetzt wieder verfügbar ist.

Wann immer Sie mit Ihrer Arbeit fertig sind, sollte Sie einem Kollegen helfen, wenn dieser mehr Arbeit hat als Sie

2- Service and der Bar

Die folgenden allgemeinen Aufgaben sollten von der zuständigen Person an der Bar ausgeführt werden:



Standard



Set Up



Service



BAR

Der Bar-Kellner sollte über die Angebote an der Bar richtig informiert sein; diese sollten auch auf einem Aushang in dem Bereich ausgehängt sein. Jegliche Änderungen müssen dem Gast mitgeteilt werden.

Begrüßen Sie die Gäste ("Guten Abend / Guten Nachmittag"), immer gemäß der üblichen Aufmerksamkeit und dem Standard vom Service der im Umgang mit Gästen, erforderlich ist.

Geben Sie dem Gast die Barkarte.

Der Bar-Kellner ist dafür verantwortlich, den Gast zum Konsum zu motivieren.

Der Bar-Kellner sollte den Gast fragen, ob er etwas zu Trinken wünscht während er sich die Karte anschaut ("Kann ich Ihnen etwas zur trinken bringen"?)

Dies ist der Zeitpunkt um vielleicht eines der angesprochenen Produkte, die der Barleiter am Anfang des Tages genannt hatte, anzubieten.

Nach einem angemessenem Zeitraum sollte die Bestellung aufgenommen werden (zuerst die Damen und dann die Herren); und Getränke/ Kaffee sollte sofort serviert werden.

Der Bar-Kellner sollte dem Gast seine Bestellung wiederholen, um jegliche Missverständnisse zu vermeiden.

Nachdem die Bestellung erhalten wurde, werden die Produkte vorbereitet. Artikel die von dem Gast gewünscht wurden, müssen strengstens den technischen und hygienischen Anweisung nach vorbereitet werden.

Die technische Anleitung für die Produkte zeigt, die Zusammensetzung und die genaue Anordnung (Foto´s) für jede Position die auf der Speisekarte angeboten wird. Alle hergestellten Produkte, sollten dem Gast genau wie in den technischen Anweisungen angegeben, gebracht werden; im Hinblick auf die Zusammensetzung wie auch der Darstellung betreffend. Es wird eine Kopie im Service Bereich ausgehängt über die angebotenen Produkte.

Alle lokalen Anforderungen an Hygiene (HACCP) und dem Umgang mit Lebensmitteln ist zu befolgen. Der F&B und Küchen-Verantwortliche, muss alle rechtlichen Unterlagen, offiziell in Hinsicht auf Lebensmittelhygiene als Akte haben.

Bevor der Kellner die Bestellung serviert, sollte es sicherstellen dass die Gäste das richtige Tischgedeck haben, (Besteck, Geschirr, Gläser...)

Im Bezug auf die Gerichte, die in der Küche zubereitet werden, holen Sie die von der Serviertheke in der Küche ab und prüfen Sie sie, um sicher zu stellen dass es auch mit der Bestellung übereinstimmt

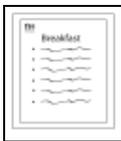
Der Kellner wird dem Gast seine / ihre Speisen servieren und dem Gast "Guten Appetit" wünschen

Prüfen Sie immer, dass die Gäste genug zu trinken haben, falls Sie merken dass sie etwas brauchen, fragen Sie sie ob sie noch etwas wünschen.

Falls dies bestätigt wird, wiederholen Sie den Prozess der Bestellung erneut.

Falls der Gast die Rechnung braucht, muss der Mitarbeiter nach der Zahlungsart fragen. Der Mitarbeiter bereitet die Rechnung durch das POS BIRD vor und gibt sie

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE



Standard



Set Up



Service



BAR

dem Gast in dem NH-Rechnungsumschlag. Er fragt ob "Alles Ihren Erwartungen entsprochen hat?" und wünscht einen schönen Aufenthalt und bedankt sich für den Besuch.

Berechnen sie die Kosten, wie in den Schritten vom BIRD-IPOS Handbuch beschrieben.

Nachdem der Gast die Bar verlassen hat, räumen Sie den Tisch ab und bringen Sie das Geschirr / Besteck / Glaswaren zum Geschirrspüler im Küchenbereich.

Putzen Sie und räumen Sie an der Bar ab, wie auf dem Reinigungsplan festgelegt (Reinigungsablauf, Häufigkeit, Reinigungsprodukte, Hilfsmaterialien, Selbstprüfung und schwierige Punktet)

Der Zustand von Sauberkeit und Ordnung muss einwandfrei sein.

3- Kassenservice

Die spezifische Anleitung im POS Bird Handbuch muss befolgt werden, in Hinsicht auf die Auswahl, die Erfassung, und die Kosten für die Tische an der Bar.

Nachdem die Bestellung vom Kellner aufgenommen worden ist, sollte die Transaktion erfasst sein; der Keller wird durch das BIRD identifiziert. Bei der Anforderung des Gastes, sollte man die entsprechende Rechnung ausdrucken (mit der vorher erfragten Zahlungsart also Cash, Zimmertransfer oder Kreditkarte). Diese Rechnung wird dem Gast übergeben somit kann er/sie diese dann zahlen.

Es gibt Rechnungsformulare für die manuelle Erfassung, im Falle eines Ausfalls des BIRD Systems. Alle Verkäufe die während diesem Zeitraum ausgeführt worden sind, müssen in diesem Format notiert werden. Wenn der Service sich wieder normalisiert hat, müssen alle Verkäufe im POS BIRD gebucht und erfasst werden.

4- Instandhaltung des Restaurants / Bar

Im Laufe des Services an der Bar, müssen die folgenden Aufgaben erledigt werden:

Nachfüllen des Materials

Überprüfen Sie regelmäßig das Material an jedem Arbeitsplatz.

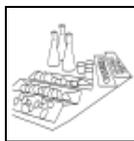
Tischgeschirr, Geschirr und Porzellan (Teller, Tassen, Tablett...)
Glaswaren
Besteck
Küchen- und Servierutensilien (Essenszangen, Weinkühler...)
Andere (Gewürzständer, Serviettenspender, Tablett)

Erkennen Sie den Bedarf von jedem Arbeitsbereich (Lounge, Bar und Geschirrspülbereich wo dieser nicht extern besetzt ist), und informieren sie den entsprechend Verantwortlichen über diesen Bedarf.

Nachfüllen der Produkte



Standard



Set Up



Service



BAR

Bewerten Sie ständig die Menge der Produkte, die derzeit auf Lager sind und die für diesen Zweck zur Verfügung stehen (Kühlfächer und Kühlmaschinen, Flaschenregale, Säfte und Bierzapfanlagen, Kaffeemaschine und Milchthermoskannen). Identifizieren Sie den Bedarf für jeden Arbeitsplatz (Lounge und Geschirrspülbereich), und informieren die den Leiter über diesen Bedarf. Entsprechend dem Bedarf sollte aufgefüllt werden.

Ordnung erhalten

Zu allen Zeiten muss die zuvor festgelegte Reihenfolge / Anordnung für jeden Arbeitsplatz beibehalten werden. Diese sollte zuvor definiert und entsprechend schriftlich festgehalten und für alle Mitarbeiter zugänglich sein.

Sauberkeit erhalten

Zu allen Zeiten, muss die Sauberkeit für jeden Arbeitsplatz erhalten werden, dem Handbuch für Essenhygiene und dem Putzplan entsprechend. Dieser wird von jeder BU autorisiert.

Die Reinigung der Arbeitsutensilien und Maschinen wird standardmäßig nach den jeweiligen Hotel Putzplan erfolgen.

8- Standard-Service-Verhältnis für Kellner / Gäste

Zum Zwecke der Vereinheitlichung der Kriterien und dem verfügbaren Personal, nach der Hotelkategorie und auch den Erwartungen an den Service, ist hier ein Diagramm mit dem Verhältnis von Personal zu den Gästen, mit denen die Ressourcen / erwarteten Zahlen zu optimieren sind. Ein Leitfaden für die Verwendung:

	5* GL Hotels	5* Hotels	4* Sup Hotels	4*-3*Hotels
Anzahl der Keller pro Gast	1 x 25	1x 30	1 x 50	1 x 75
Anzahl der Köche pr Gast (für Leichte Mahlzeiten)	1 x 40	1 x 50	1 x 60	1 x 60

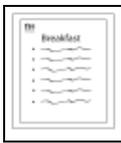
3.3 AUFGABEN FÜR DIE SCHLIEßUNG

Verantwortlich Person für die Schließung

Dies ist die Person, die folgende Aufgaben auszuführen hat:

- Die Übertragung der Verwaltungs-Dokumentation für den Abschluss.

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE



Standard



Set Up



Service



BAR

- Beendigung der Schicht im BIRD-System
- Schließen des Restaurants (falls zutreffend).
- Ausfüllen des Vorfall-Berichts für die Schicht / den Tag.
- Vorbereitung des Reservierungsprotokolls für den nächsten Tag.
- Verteilung der Aufgaben zwischen den anwesenden Mitarbeitern und die Verantwortungsübernahme für die Ergebnisse.
- Unterzeichnung und das Ausfüllen der Checkliste (BU Definition), sowie Ablage der Checkliste in dem entsprechend festgelegten Ordner

2- Schließen für die Öffentlichkeit

Nachdem der letzte Gast das Restaurant verlassen hat, müssen die Mitarbeiter mit der Durchführung der Aufgaben für die Schließung der Bar beginnen

-In dem Fall, dass noch Gäste in der Bar sind, kurz vor der definierten Schliesszeit, sollte der Mitarbeiter ihnen auf höfliche Weise mitteilen, dass die Bar bald schließt und im Falle dass Sie noch etwas bestellen möchten, sie dies auch in dem angemessenen Zeitrahmen machen können

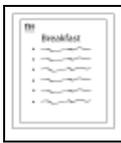
-In speziellen Fällen, kann der Manager den Gästen die Anwesenheit nach Feierabend gestatten; muss immer von Service-Personal begleitet werden

-Wenn alle Gäste gegangen sind, darf das Personal, die Türen zur Bar für die Öffentlichkeit zur geplanten Uhrzeit schließen. Dies muss in das Feld der der Schließungs-Checkliste aufgenommen werden und von der Person unterzeichnet werden, die dafür verantwortlich ist.

-Nachdem die Türen geschlossen wurden, können die übrigen Aufgaben für die Schließung durchgeführt werden.

3- Sichtkontrolle der Bar

Nachdem die Räumlichkeiten geschlossen worden sind, wird der Verantwortliche eine Überprüfung der Räumlichkeiten, durchführen, um zu prüfen, ob ein Schaden während der Schicht aufgetreten ist > Fundsachen usw.



Standard



Set Up



Service



BAR

4- Aufgaben für die Schließung der Bar

Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern durchgeführt werden, um die Schließung der Bar wie folgt abzuschließen:

Der Verantwortliche wird eine vorläufige Sichtprüfung durchführen, um den allgemeinen Zustand der Restaurant-Bereich (Sauberkeit und Ordnung) sowie jeder erwähnenswerten Vorfall an der Einrichtung zu überprüfen.

Jede festgestellte Unstimmigkeit muss korrigiert werden. Die Möbel müssen auf eine Weise plaziert werden, um die durchlaufende Reinigung für die Reinigungskräfte zu erleichtern.

Der Verantwortliche muss die Klimaanlage / Klimatisation im Bar-Bereich ausschalten (falls nötig)

Reinigen und füllen Sie Mise en place-Stationen auf

Darüber hinaus sollte der Tresen gereinigt und entsprechend den festgelegten Bestandsmengen wieder aufgefüllt werden (Kühlfächer, Regale usw.)

Reinigen und füllen Sie die Essigbehälter, Salzstreuer, Pfefferstreuer usw. auf

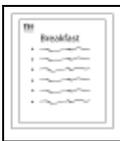
Füllen Sie die die Geräte und das Geschirr auf, das für den Bar-Service am nächsten Tag benötigt wird (Bohnenbehälter, Servietten, Kaffeestation usw.)

5- Abschluss Aufgaben für die Kasse:

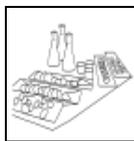
Diese Aufgaben muss von jedem Mitarbeiter der im POS BIRD gebucht hat ausgeführt werden. Der verantwortliche Schichtleiter im Dienst, muss darüber hinaus den gesamten Schichtabschluss durchführen.

Alle Dokumente die für die Administration notwendig sind, müssen an der Reception abgegeben werden.

- Für die Rezeption: Prüfen Sie die erstellten Rechnung auf die Zimmernummern
- Für Administration:
 1. Tagesabschluss für den Tag
 2. Teilabschluss oder Schichtwechsel
 3. Bargeldauflistung
 4. Tageseinnahmen
 5. Schließung von POS-Terminal
 6. Cash-Aufträge
 7. Kreditkarte Kopien
 8. Kostenlose Leistungen



Standard



Set Up



Service



BAR

4. Operations Handhabung

Verantwortliche Personen: F&B Leiter (und GM)/ Schichtleiter

Tägliche Schließung der Bar

Dies wird von der verantwortlichen Person erledigt, die für die Beendigung der Schicht in dem BIRD-POS-System eingewiesen ist:

- Erkennen welches Department geschlossen werden muss
- Cash Check-out (Bargeld, erstellte Rechnungen an Zimmernummern und Kreditkarten)
- Detaillierte Abrechnung
- Zusammenfassung der Rechnungen
- Überarbeitung der Abzüge - HT23
- Zählung des Bargelds
- Einleitung des BIRD Schließungsprozesses

5 Ähnliche Verfahren

F&B Shift Change

Procedimiento Open Bar (B.U.Spain)

6. Validierungsverfahren

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager	Thomas Bartz	March 2012
		Operations Control Director	Anja Loijens	
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			

Organisations Department – LOUNGE / BAR / TERRASSE