Frühstück

Veröffentlicht: April 2012	Aktualisiert: Mai 2013	Code: 99-00-06-PR-G-01-00

Ziel und Geltungsbereich

Dieser Prozess definiert alle operativen Abläufe und Aufgaben in Bezug auf das Frühstück. Aufgrund gesetzlicher Anforderungen sind unterschiedliche Standards möglich.

Der Frühstücksservice beeinflusst unsere Kunden / Gäste am stärksten, da es den Anfang ihres Tages bestimmt. Zugleich ist das Frühstück auch einerseits der stärkste und profitableste Umsatz den wir bei NH Hoteles bieten.

Das Verfahren gewährleistet einen beständigen Service und ein Engagement für die höchsten Ansprüche an Qualität gegenüber unseren Gästen und wird von den Werten der NH Hotels unterstützt.

DARÜBER HINAUS ist es auch in vielen Fällen die EINZIGE F&B Erfahrung, die ein Gast während seines Aufenthalts bei NH Hotels macht.

Zusammenfassung

1. Standard Frühstück
2. Aufbau Frühstück
    2.1 Frühstücksaufbau für Individual Gäste
    2.2 Frühstücksaufbau für Gruppen
3. Frühstück Service
    3.1 Frühstücksservice für Individual Gäste
    3.2 Frühstücksservice für Gruppen
4. Operative Handhabung
    4.1 Tägliche Vorbereitung
    4.2 Überprüfung der Gastdaten
    4.3 Frühstück nicht inklusive
    4.4 Early Bird Frühstück
    4.5 Aufbau des Buffet´s
    4.6 Beendigung des Frühstücks
    4.7 Verhältnis Kellner & Gäste
5. Verwandte Verfahren
6. Bestätigung des Verfahrens

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

1. Allgemeine Standards

Verantwortliche Personen: F&B Manager und alle Servicemitarbeiter

Die Öffnungszeiten werden pro Business Unit definiert; min. Öffnungszeiten sind von 7:00 Uhr bis 10:00 Uhr. An Wochenenden und Feiertagen können die Öffnungszeiten variieren.

Early bird breakfast - Für Frühausteher wird ab 5:00 Uhr ein Frühstück angeboten, bis zur regulären Öffnungszeit des Frühstücksrestaurants.

Das Speisenangebot kann in den Business Units & Städten variieren aufgrund der unterschiedlichen Gästestruktur.

Alle Dienstleistungen im Bezug auf das Frühstück bei NH Hoteles müssen den folgenden allgemeinen Normen entsprechen:

1- Die Dauer des Frühstücksservices muss ab dem Zeitpunkt der Eröffnung mind. 3 Stunden betragen.

2- Frühstückszeitplan:

Woche- Frühstückszeitplan für..	Mindestens für 7
Wochenende und Urlaub- Frühstückszeitplan für…	Mindestens für 7
Woche- Frühstückszeitplan bis...	10

3- Das Frühschtücksangebot ist in jeder Business Unit definiert und standardisiert in folgenden Punkten:

   a. Speisen & Getränke (Sorten)
   b. Anzahl der angebotenen Speisen & Getränke
   c. Aufbau des Frühstücksbuffets (abhängig von der Restaurant- und Buffetausstattung

4- Die Frühstücksangebote werden in einem Rezeptbuch festgehalten (Zubereitungsmethoden) welches als Leitfaden dient (Gewährleistung einer gleichbleibenden Qualität).
5- Um Abwechslung des Frühstücksangebots zu gewährleisten, wird es Standard sein, eine jährliche Überarbeitung durchzuführen und falls erforderlich, eine entsprechende Angebotsänderung vorzunehmen; begleitend mit den entsprechenden Dokumenten (Standards & Rezeptbuch).
6- Die Frühstücksausschilderungen müssen in der jweiligen Muttersprache geschrieben, sowie auf Englische übersetzt sein.Optional kann diese auch in eine weitere Fremdsprache übersetzt werden (in Abhängigkeit von der vorherrschenden Nationalität der Gäste).
7- Alle Diät-oder kalorienreduzierte Produkte müssen klar auf der Speisekarte mit dem folgenden Symbol identifiziert werden:

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

Alle Preise sollten sich inklusive Mehrwertsteuer und lokalen Steuern, sowie Service-Gebühr verstehen. Es gelten entsprechend die lokalen gesetzliche Richtlinien.

2. Aufbau des Frühstücks

Verantwortliche Personen: F&B Manager (und GM), soowie alle Servicemitarbeiter

2.1 Buffetaufbau für Individual Gäste

Generell sind alle Tische im Restaurant für das Frühstück bestimmt und werden dementsprechent hergerichtet.

1. Der Tisch wird mit einem Platzset gedeckt (Reduzierung der Wäschekosten), sofern es möglich ist. Es kann auch eine Tischdecke, ein Tischläufer oder eine Alternative genutz werden.

2. Eine Papierserviette liegt zwischen der Gabel und dem Messer, mit der Platzierung des NH Logos am oberen Rand.

3. Tasse, Untertasse und ein Teelöffel werden ein Stück oberhalb des Messers platziert, der Teelöffel liegt parallel zu dem Messer.

4. Zucker wird in Form von Zuckersticks in der entsprechenden Zuckerdose auf dem Tisch angeboten. Weißer Zucker ist Standard, sowie Süßstoff. Das Verhältnis zwischen süßen und kaloriearmen Zucker sollten 80-20 sein.

5. Die Milch wird in einem Milchkännchen angeboten direkt neben dem Zucker.

6. Die Tischdekoration sollte der Art des Tisches (rund, quadratisch, rechteckig,) entsprechen; ihre Platzierung ist neben den Menagen. Die Tischdekoration für das Frühstück kann eine Blume oder eine kleine Pflanze sein; Kunststoffblumen sollten nicht verwendet werden. Darüberhinaus können Dekorationen, wie getrocknete Blumen mit dekorativen Sand oder ähnlichem verwendet werden, sie sollten mindestens 4 mal im Laufe des Jahres geändert werden - Angleichung an den Jahreszeiten.

Falls Kaffeemaschinen zur Selbstbedienung im Frühstück eingesetzt werden, muss das entsprechende Mise en place in unmittelbarer Nähe platziert werden. Becher / Tassen, Untertassen, Teelöffel, Milch und Zucker werden ja nach Lage des Hotels präsentiert.

Wenn Kaffee von den Servicemitarbeitern serviert wird, sind Kaffeekannen nicht vorab auf dem Tisch zu platzieren. Ein Tee-Buffet wird in das Frühstücksbuffet integriert. Tee-Service kann ggf. durch den Kellner durchgeführt werden.

Falls die Belegung des Hotels sehr gering ist und nicht alle Tische für das Frühstück genutzt werden müssen, sollten die restlichen Tische nicht bereits für Mittag-oder Abendessen gedeckt sein.

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

2.2 Buffetaufbau für Leisure Groups

1. Ein Tischset sollte bevorzugt verwendet werden.
2. Es sollten keine Stofftischdecken verwendet werden (sofern es das Mobiliar zulässt)
3. Messer und Gabel sollten in einem geraden Winkel in der Mitte des Sets oder in einer Serviette plaziert sein.
4. Die Papierserviette wird zwischen der Gabel und dem Messer mit dem NH-Logo zum Gast gerichtet, platziert; oder mit dem Besteckeinblick auf der rechten Seite des Satzes.
5. Tasse, Untertasse und Teelöffel werden etwas oberhalb des Messers platziert; der Teelöffel liegt parallel zum Messer
6. Zucker wird in Form von Zuckersticks in der entsprechenden Zuckerdose auf dem Tisch angeboten. Weißer Zucker ist Standard, sowie Süßstoff. Das Verhältnis zwischen süßen und kaloriearmen Zucker sollten 80-20 sein.
7. Die Milch kann in geschlossenen plastikbehältern serviert werden, wie auch in Milchkännchen; serviert auf einem kleinen Teller neben dem Zucker.
8. Eine Blume (getrocknet oder ähnliches) befindet sich in der Mitte des Tisches oder an einer Stellewo es am wenigsten störend für den Gast ist. Kunststoffblumen sollten nicht verwendet werden.
9. Die Kaffekannen werden bei der Ankunft des Gastes auf den Tisch gestellt.
10. Tee ist im Frühstücks-Buffet beinhaltet.

3 Frühstücks Service

Verantwortliche Personen: F&B Manager (und GM), sowie alle Servicemitarbeiter

3.1 Frühstücksservice bei Individual Gästen

Der Gast wird beim Betreten des Restaurants begrüßt.

Wenn der Gast das Frühstücksrestaurant betritt, begrüßen wir ihn mit einem Lächeln ohne den Blickkontakt zu verlieren; wir werden sie oder ihn, namentlich (falls und dieser bekannt ist) einen guten Morgen wünschen und nach der Zimmernummer fragen (ebenso nach dem Namen falls und diese nicht bekannt ist).

Nach der Überprüfung der Zimmernummer und dem Status des Frühstücks (inkl. oder excl.), wird der Kellner den Gästen einen Tisch zuweisen.

Wir werden Eigeninitative zeigen, was Erfüllung ihrer spezieller Bedürfnisse und Wünsche angeht. Wir werden eine Anfrage eines Gastes nie mit “NEIN” ablehnen; stattdessen werden wir Alternativen anbieten, falls wir die spezielle Anfrage nicht erfüllen können.

Nachdem der Gast seinen Platz eingenommen hat wird ihm Kaffee angeboten. Wenn der Gast einen speziellen Kaffee verlangt (Espresso Cappuccino usw.) wird die Anfrage durch den Servicemitarbeiter erledigt.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kei[illegible] Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

Standard

Set Up

Service

Breakfast

In Hotels und oder Ländern, in denen Kaffee-Service am Tisch nicht der nationalen Norm entspicht, kann der Kellner dem Gast die Kaffeemaschine am Buffet zeigen.

In regelmässigen Abständen wird bei den Gästen erfragt, ob alles nach Ihren Geschmack ist/ war und / oder ob etwas Weiteres benötigt wird. Das Geschirr wir auf einer regelmäßig Basis abgeräumt, im Idealfall mit einem Tablett. Es sollte sich niemals eine Ansammlung an Geschirr auf dem Tisch befinden.

Falls der Gast zum Buffet, dem Service, etc. eine Anmerkung hat, werden wir dem was er/sie sagt, höchste Aufmerksamkeit schenken und das Feedback an den F&B Manager weiterleiten; die Anmerkung wird wie eine Beschwerde angenommen.

Nachdem der Gast mit dem Frühstück fertig ist, verabschiedet der Servicemitarbeiter den Gast und wünscht ihm einen schönen Tag, auf eine angemessene Art und Weise.

Zehn Minuten vor dem Ende des Frühstücks, informiert der Servicemitarbeiter die noch anwesenden Gäste im Restaurant, dass Sie anfangen werden das Buffet abzuräumen. Dies gibt dem Gast die Möglichkeit sich noch am Buffet zu bedienen.

Die Beleuchtung des Restaurants ist der Tageszeit angemessen.

Nachdem Gäste das Restaurant verlassen haben, wird der schmutzige Tisch abgeräumt und für weitere Gäste neu eingedeckt. Der Tisch wird dabei mit einem feuchten Tuch gereinigt bzw. die schmutzige Tischdecke ausgetauscht. Milch und Zucker müssen überprüft werden.

Es muss sichergestellt werden, dass zu jeder Zeit während des definierten Zeitraums des Frühstücks, immer genug freie und saubere Tische für die Gäste zur Verfügung stehen.

Es ist sehr wichtig, dem Gast am Ende des Frühstücks, nicht den Eindruck zu vermitteln aus dem Restaurant geschoben zu werden, indem weitere Vorbereitungen für das Mittagessen o.ä. verrichtet werden.

Das gesamte benutzte Geschirr, Gläser und Besteck sollte abgeräumt und auf einem Tablett gesammelt werden, oder an eine Stelle gebracht werden die für den Gast nicht sichtbar ist.

Es sollten keine Wägen oder ähnliche Gerätschaften währen dem Service genutzt werden.

Es sollte sich immer ein Mitarbeiter im Restaurant befinden, allgemeines Verhalten und die Einhaltung der allgemeinen NH Standards sind anzuwenden.

>Ein guter Start in den Tag steht in Verbindung mit einem guten Frühstück

3.2 Leisure Gruppen Frühstück

Der operative Umgang bei Leisure Gruppen kann zum Umgang mit Individual Gästen variieren, unter Berücksichtigung das hier mehr Mitarbeiter zugeteilt werden müssten.

Ein definiertes Platzangebot sollte für Gruppen reserviert werden.

Ein seperates Buffet ist **nicht zwingend** erforderlich, kann aber aufgebaut / angeboten werden. Der durchschnittliche Preis für Leisure Gruppen Frühstück ist nierdriger als der für Individuelle Gäste. Dies sollte, während der Planung und Ausarbeitung der Preise, in Betracht gezogen werden.

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

Servicemitarbeiter sollen nicht die Gäste während Eintretens ins Restaurant überrumpeln. Kaffee wird am Tisch in Kaffeekannen bereitgestellt oder durch eine Kaffeemaschine im Restaurant angeboten.

Das Abräumen der Tische ist während des gesamten Aufenthaltes der Gäste zu gewährleisten.

Freundlichkeit und Höflichkeit gilt für alle Gäste und ändert sich nicht, Einzelwünsche werden auch bei Leisure Gruppen immer ausgeführt.

4 operational Handling

Verantwortliche Personen: F&B Manager (und GM), sowie alle Servicemitarbeiter

4.1 Tägliche Vorbereitung

Die Nachtschicht im Front Office druckt den Bericht *ekstatu2 – Room status for breakfast* Zimmer-Status für das Frühstück aus und reicht diesen an den Frühdienst im F&B weiter. Diese Liste ist für den Frühdienst im Restaurant, der für die Überprüfung des Status von Frühstück am Eingang des Restaurants zuständig ist. Wenn es keine Kontrolle am Eingang des Restaurants gibt, muss der Prozess von dem Servicemitarbeiter durchgeführt werden, nachdem der Gast Platz genommen hat.

Die Liste zeigt die Anzahl der Personen im Haus an; ob es Gruppen im Hotel gibt; ebenso zeigt sie auch die Gesammtanzahl an Gästen an, die das Frühstück inclusive haben.

Vorbereitung der Kasse

- Die Vorbereitung des Kassenterminals wird von der verantwortlichen Person im Frühdienst durchgeführt. Diese umfasst folgende Aufgaben:

- Der Verantwortliche führt eine Sichtprüfung durch, um den allgemeinen Zustand der Kassen (Sauberkeit, Funktionsbereitschaft und Ordnung)

- Nach der visuellen Prüfung der Kasse, wird der Verantwortliche für die Eröffnung, das BIRD-POS-System öffnen, wie im BIRD Handbuch angegeben.

Sichtkontrolle der Räumlichkeiten

- Vor dem Öffnen des Restaurants, wird der Verantwortliche die Endkontrolle durchführen, um sicherzustellen, dass alles in einem perfekten Zustand ist

Verantwortliche Person für die Eröffnung / Früh Eröffnung

Diese Person wird mit den folgenden Aufgaben beauftragt:

- Besorgung des Wechselgelds.
- Besorgung der Kassenmaterialien (POS Rollen usw. wenn benötigt)
- Besorgung der Schlüssel (falls nötig)

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

- Die Auflistung der Vorfälle des Vortags/ der vorherigen Schicht prüfen
- Verteilen Sie die Aufgaben unter den anwesenden Mitarbeitern und tragen Sie die Verantwortung; führen Sie ein informatives Briefing mit allen Mitarbeitern durch, indem Sie sie über alle wichtigen Informationen für diesen Tag in Kenntniss setzen, (Anzahl der zu erwartenden Gäste ...), sowie über die Service-Ziele und Erwartungen (Schnellichkeit, Verteilen der Positionen, Schulung des Personals ...).
- füllen Sie die Checkliste für die Frühschicht aus (je nach Hotel und Business Unit ist diese Datei entsprechend aufzubewahren).
-

Aufrecherhaltung der Sauberkeit

Die Sauberkeit muss zu allen Zeiten für jeden Arbeitsplatz gewährleistet sein, gemäß dem Handbuch für Lebensmittelhygiene (Authorization dafür erfolgt auf BU Ebene). Die Reinigung der Maschinen und Anlagen erfolgt nach den Vorgaben des Reinigungsplans.

Das Einrichten der Spühlmaschine (wenn nicht durch Fremdfirma besetzt)

Die folgenden Aufgaben müssen von den Mitarbeitern durchgeführt werden, um die Spülmaschine des Restaurant einzurichten, falls es keine zugewiesene Person innerhalb des Spülmaschinenbereichs gibt:

- Der Verantwortliche für die Eröffnung wird eine vorläufige visuelle Inspektion durchführen, um den allgemeinen Zustand der Speisekammer zu überprüfen (sicherstellen, dass alles sauber und in Ordnung ist) sowie über jede Störung in der Ausrüstung oder der Maschinen Kentniss nehmen, die mit einem Blick erkannt werden können (Wasserlecks, Bruch ...).

- Prüfen Sie dass alle Maschinen im Berich der Geschirrspüler (bedie Kühlschränke und Kühlräume) die richtige Temperatur haben.

- Kontrollieren Sie die Anzahl der Vorräte von Produkten und Materialien für den Restaurant-Service (Getränke, Wein....). Wenn eines dieser Teile nachgefüllt werden müssen, füllen Sie diese auf mit den Material aus dem Abstellraum. Wenn der benötigte Artikel nicht in der Abstellkammer zu finden ist, kontaktieren Sie die Person, die für die Eröffnung zuständig ist.

- Schalten Sie die nötigen Maschinen für den Restaurant-Service an (Kaffemaschinen, Thermoskannen, Saftpressen…)

- Überprüfen Sie die korrekte Funktion aller für den Service notwendigen Maschinen.

- Falls irgendwelcher Anomalien bei dem Betrieb der zuvor genannten Maschienen auftreten, (mechanisch oder elektrisch), kontaktieren Sie die Verantwortlichen für die Eröffnung.
  Diese Person wird die erforderliche Wartungsmaßnahmen durchführen (Notfall oder einen Vorfall Bericht).

- Der Zustand der Sauberkeit und Ordnung muss einwandfrei sein.

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

4.2 Überprüfung der Gästeinformationen

Der Servicemitarbeite begrüßt den Gast und fragt ihn / sie nach der Zimmernummer und dem Name. Der Kellner wird die Informationen mit dem NHS-Bericht ekstatu2 –Zimmer-Status für das Frühstück abgleichen.

Sobald der Servicemitarbeiter den Namen dem Zimmer zugeordnet hat, wird er prüfen ob das Frühstück im Zimmerpreis enthalten ist.

Darüber hinaus muss der Servicemitarbeiter prüfen ob die Anzahl der Peronen übereinstimmt.

Im Falle, dass es nicht genug Peronal gibt um die Prüfung am Eingang durchzuführen, wird der Servicemitarbeiter die Inforamtionen direkt am Tisch der Gäste erfragen.

4.3 Frühstück nichtinklusive

Sobald der Servicemitarbeiterden Namen auf der Liste überprüft hat und sieht, dass das Frühstück im Zimmerpreis des Gastes nicht inklusive ist, wird der Servicemitarbeiter nach einer Zahlungsmethode fragen: Betrag auf das Zimmer buchen, Cash, Kreditkarte usw.

Nachdem der Gast Informationen zur Art der Zahlung gegeben hat, wird die Belastung in das BIRD- POS System eingegeben.

Für den Fall, dass der Frühstücksraum nicht über eine Kasse verfügt oder es nicht möglich ist eine Kreditkarte durch das System zu ziehen, wird der Servicemitarbeiter das Bargeld oder die Kreditkarte des Gastes annehmen. Während der Gast sein Frühstück genießt wird der Servicenitarbeiter an die Rezeption gehen, wo die Art der Zahlung durchgeführt werden kann.

Wenn der Kunde mit einer Kreditkarte / Girokarte bezahlt, wird der Servicemitarbeiter die Karte durch das Kartenlesergerät ziehen und mit der entsprechenden Quittung zu dem Gast zurückkehren und eine Unterschrift einholen. Gegebenenfalls wird der Servicemitarbeiter den Gast um die Eingabe des PIN-Codes bitten.

Es ist wichtig, dass man es den Gast so angenehm wie möglich macht, auch wenn das Frühstück nicht enthalten ist.

4.4 Early Bird Frühstück

Das Early Bird Frühstück in den Hotels gilt entsprechend ihrer Kategorisierung.

Das Early Bird Frühstück trifft auf Gäste zu, die sehr früh am Morgen abfahren, vor den regulären Öffnungszeiten des Restaurants. Das Ziel des Early Bird Frühstück ist ein kostenloser Service des Hotels für den Gast.

Das Early Bird Frühstück sollte an der Rezeption serviert / bereitgestellt werden (falls das Platzangebot nicht ausreicht ist auch ein andere Standort zulässig).

Das Early Bird besteht aus folgenden Bestandteilen:

1. Kaffee in Kannen
2. Milch (offen) und Zuckersticks, heiße Milch in Kännchen
3. Tassen und Untertassen aus Porzellan

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

4. Coffee to Go Becher mit passenden Deckel
5. Kaffeelöffel & Holzstab, um den Kaffee zu rühren
6. Orangensaft in einer Glaskaraffe
7. Saftgläser
8. Ofenfrische Croissants auf einem Tablett aus Holz oder einem Porzellanteller
9. Papierservietten

Das Early Bird Frühstück kann auf einem Tisch oder auf dem Zimmer-Service-Wagen, mit einem Tischtuch bedeckt, präsentiert werden. Die Vorbereitung sollte durch die Mitarbeiter des Restaurants bzw. den Nachtdienst getätigt werden und die Einrichtung muss in einem bestimmten Bereich von dem Nacht-Audit an der Rezeption durchgeführt werden.

Early Bird Frühstück wird von 5.00 Uhr bis zu den "normalen" Frühstücksbuffetbeginn serviert.

4.5 Aufbau des Buffets

Der Aufbau des Frühstücksbuffets hängt vom Platzangebot ab. Vor dem Hintergrund, dass die Lage /das Platzangebot des Frühstückbuffets nicht einheitlich ist, kann keine einheitliche Definiton in Bezug auf die genaue Positionierung der Speisen und Getränke bestimmt werden.

Allgemeinen variiert die Standardisierung von Porzellan, Besteck, Schüsseln und Lebensmitteln und Getränken sowie verschiedenen Präsentationen in den einzelnen Business Units.

Es gelten die jeweiligen Standards der Business Unit.

Alle Produkte müssen frisch und angemessenen sein, vom Anfang bis zum Ende.

Antioxelemente sind im Frühstücksbuffet inbegriffen.

4.6 Frühstücks Abbau

Sobald das Frühstück fertig ist, hat der F & B Verantwortliche zu überprüfen, dass die gebuchte Anzahl an Frühstücken, mit der Menge an servierten Frühstück übereinstimmt. Er / sie wird die Information über die *ehstatu2-Status for Breakfast* und *ehlisuns-Balance by Production Service(alle Frühstückscodes sind hier auszuwählen)* vergleichen (Frühstücke gebucht via POS plus Frühstücke die inklusive waren).

Diese beiden Berichte, die Abstimmung des Frühstücks, werden mit den täglichen Informationen ausgefüllt und 18 Monate aufbewahrt; bezugnehmend auf rechtliche Anforderungen.

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

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

Kassenabschluss

Dies muss von der verantwortlichen Person im Frühdienst erledigt werden unter Berücksichtigung der folgenden Punkte:

- Cash Check-out (Bargeld, Zimmertransfers und Kreditkarten)
- Detaillierte Kellnerabrechnung aus Bird POS - PD01
- Überarbeitung der Discounts - HT23
- Kontrolle des Bargelds
- Durchführen des Schichtabschlusses im POS

Die gesamte Dokumentation, die für die Verwaltung benötigt wird muss an der Rezeption abgegeben werden

• Für den Empfang: Guestchecks mit Original Unterschrift des Gastes

• Für die Verwaltung:

1. Abschluss des Tages
2. Teilabschluss (bei Schichtwechsel)
3. Tageseinnahmen Bargeld
4. Schließung von POS-Terminal
5. Belegkopien der Kredit & Girokarten inkl. Kopie des Guestchecks
6. Kostenlose Artikel (Comply Belege)

Abschließende Aufgaben für die Spülküche des Restaurants für Garni Hotels und keiner Fremdfirma im Stewarding

Die folgenden Aufgaben müssen von dem zuständigen Mitarbeitern für die Schließung, der Speisekammer im Restaurant, durchgeführt werden:

- Der Verantwortliche für das Schließen wird eine vorläufige visuelle Inspektion durchführen, um den allgemeinen Zustand der Speisekammer (Sauberkeit und Ordnung) sowie über jede Störung in der Ausrüstung oder Maschinen Kentniss nehmen, die mit einem Blick erkannt werden können (Wasserlecks, Bruch ...).

- Überprüfen Sie, dass alle Kälteanlagen in der Spülküche (Gefiertruhe) bei der richtigen Temperatur sind und dass die Eismaschine in einwandfreiem Betrieb ist (sofern zutreffend). Die Kühlmaschienen dürfen NICHT AUSGESCHALTET WERDEN

- Füllen Sie die Bestände der Produkten und Materialien für den Restaurant-Service auf. Für den Fall, dass Artikel nachgefüllt werden müssen, füllen Sie diese aus dem Lager auf. Wenn der Artikel nicht im Lager gefunden werden kann, wenden Sie sich an den Verantwortlichen für die Schließung.

- Schalten Sie alle nicht auf Kälte basierenden Gerätschaften für den Restaurant-Service aus (Gläserspüler, Kaffeemaschine, Thermosflaschen ...)

- Füllen sie die Geräte und das Geschirr, das für den nächsten Tagesservice auf, dies beinhaltet:

  1. Kaffee-Service, Austausch (sauber und ordentlich angeordnet) der Anzahl der Tassen, Teelöffel, Untertassen, Zucker-Beutel Kräutertees, Besteck und Teller, die für notwendig erachtet sind für diesen Service.

  2. Restaurant-Service, Austausch (sauber und ordentlich angeordnet) der Anzahl der Gläser, Besteck, Geschirr, Serviettenspender, Reinigungstücher, Spatel und Zangen für den Umgang mit Lebensmitteln, Krüge und all das Geschirr das notwendig für den Service ist.

  - Der Zustand der Sauberkeit und Ordnung muss einwandfrei sein.
  - Die Reinigung der Maschinen und der Räumlichkeiten müssen nach den Vorgaben des Hotel - Reinigungsplans augeführt werden; sowohl im Hinblick auf die Häufigkeit und die verwendeten Materialien, die kritischen Punkte...

4.7 Verhältniss Kellner / Gast

Um eine effiziente und optimale Personalplanung machen zu können, sollen die folgenden Werte (Gäste pro Servicemitarbeiter im Frühdienst) einen Überblick geben:

	5* GL Hotels	5* Hotels	4* Sup Hotels	4*-3*Hotels
Anzahl der Kellner pro Gast	1 x 25	1x 30	1 x 40	1 x 50
Anzahl der Köche pro Gast	1 x 40	1 x 50	1 x 80	1 x 120

4.8 Kinder Frühstücksbuffet

Verfügbar an Wochenenden in bestimmten Hotels.

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

5 Verwandte Verfahren

Defintion, Ermittlung und Dokumentation eines Covers
Complimentary handling
Korrekturen und Storno handling
Discounts
Schichtabschluss

6 Validierung der Verfahren

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

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