



Standard



Set Up



Service



Restaurant

Restaurant

Veröffentlicht: April 2012

Aktualisiert: Mai 2013

Code: 99-00-06-PR-G-02-00

Ziele und Geltungsbereiche

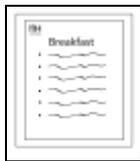
Dieses Prozess definiert alle allgemeinen Aufgaben im Zusammenhang mit der operativen Führung der Hotelrestaurants innerhalb von NH Hoteles.

Der Restaurant Prozess umfasst alle gastronomischen / kulinarischen Dienstleistungen die am Tisch serviert werden, während dem Mittag-und Abendessen. In einigen Fällen gibt es Restaurants mit verlängerten Öffnungszeiten, die es ermöglichen die Mahlzeiten den ganzen Tag zur Verfügung zustellen. Es umfasst alle Dienstleistungen im Bereich Restaurant.

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

Zusammenfassung

1. Restaurant Standard
2. Aufbau im Restaurant
 - 2.1 A la carte Restaurant
 - 2.2 Leisure Gruppen
 - 2.3 Bankett und MICE
3. Restaurant Service
 - 3.1. Aufgaben vor Öffnung des Restaurants
 - 3.2. Service
 - 3.3. Aufgaben bei Schließen des Restaurants
4. Operational handling
5. Verwandte Verfahren



Standard



Set Up



Service



Restaurant

1. Restaurant standard

Verantwortlicher: alle Servicemitarbeiter

Alle Restaurant Dienstleistungen bei NH Hoteles müssen den folgenden allgemeinen Normen entsprechen:

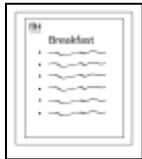
- 1 - Minimale Dauer ab der Öffnung: 2 Stunden für das Mittagessen und 3 Stunden für das Abendessen.
- 2 - Öffnungszeiten für das Mittagessen sollten ab 12:00 Uhr sein und für das Abendessen spätestens ab 18:00 Uhr.
- 3 - Das Gastronomie-Angebot in den Restaurants wird definiert und standardisiert von den einzelnen Business Units:

	Type of family	Number of dishes per family	RRP
1 Menu	BU	BU	BU
2 Daily set menu	BU	BU	BU
3 Wine list	BU	BU	BU
4 Liqueur list	BU/Category	BU/Category	BU
5 Diät Produkte	BU	BU	BU
6 Kinder	BU	BU	BU

1. Alle Speisenangebote werden für jede Business Unit in einem Standard-Rezeptbuch (im Intranet o.ä.) gesammelt und bereitgestellt (Beispiele und Methoden der Zubereitung) und dienen als Richtlinie bei der Herstellung und Zubereitung.
2. Änderung und Überarbeitung des Speisenangebotes werden standardmässig mind. 1 mal jährlich durchgeführt (basierend auf den Verkaufszahlen). Ebenso alle dazugehörigen Rezeptbücher werden dabei neu überarbeitet.
3. Ein saisonales Angebot (Spargel, Pilze, Wild etc.) muss dem Gast zur Verfügung gestellt werden - Minimum 2 saisonale Angebote über das ganze Jahr verteilt
4. Das á la carte-Menü besteht aus minimum 2 Vorspeisen, 2 Suppen, 3 Hauptgerichte und 2 Dessert's entsprechenden der begleitenden Dokumente (Rezeptbuch)
5. Die Angebote die zur Verfügung stehen, müssen in der Muttersprache verfasst werden und ins Englische übersetzt sein. Optional ist eine weitere Fremdsprache möglich (in Abhängigkeit von der vorherrschenden Nationalität der Gäste).
6. Es ist Pflicht ein Diät-Produkt oder kalorienarmes Produkt in jedem Teil des Menü (Vorspeise, Suppe und Hauptgericht) zu haben. Es muss klar auf den Speisekarten mit folgendem Logo identifiziert werden:



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



Standard



Set Up



Service



Restaurant

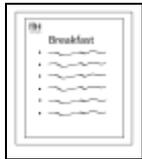
2. Aufbau im Restaurant

Verantwortlicher: alle Servicemitarbeiter

2.1 A LA CARTE RESTAURANT SET UP

Als allgemeine Regel gilt: Die Tische in allen Restaurants werden mit Hilfe der folgenden grundlegenden Merkmale definiert:

- Der Tisch ist mit einem Tischset bedeckt. In Hotels, in denen Tischsets nicht für Tische zutreffen, kann eine Tischtuch, ein Tischläufer oder eine andere alternative Abdeckung verwendet werden. Ein Stoffserviette (Größe und Farbe basierend auf BU Entscheidung) wird in der Mitte positioniert. Wenn das Restaurant Präsentationsplatten verwendet, ist der Speiseteller / Präsentationsteller vor dem Gast zu positionieren; die Serviette oben drauf.
- Die Gabel ist auf der linken Seite der Platte und das Messer auf der rechts angeordnet, mit einem Abstand von mindestens 25 cm zwischen ihnen, und in einem Abstand von 1-2 cm von der unteren Kante des Tisches.
- Wenn das Restaurant Präsentations-Platten verwendet, so wird das Besteck in den gleichen Abständen wie oben genannt verlegt.
- Der Brotteller wird an der oberen linken Seite der Aufmachung plziert, in einem Abstand von etwa 4 cm vom oberen Ende der Gabel. Ein Brotmesser muss parallel zur Gabel plziert werden, auf Höhe des oberen Abschnitts der Gabel.
- Das Wasserglas ist oben rechts angeordnet, im Einklang mit der Klinge des Messers. Wenn dazu noch ein Weinglas eingesetzt wird sollte das Glas in Übereinstimmung mit der Klinge des Messers und dem Wasserglas plziert werden
- Die Tischdekoration wird nach dem Typ des Tisches (rund, quadratisch, rechteckig) angerichtet; ihre Platzierung ist neben dem Salz und Pfeffer. Die Tischdekoration besteht aus einer Blume, idealerweise wöchentlich wechselnden, obwohl die Kunst und die Art der Blume nicht bestimmt ist. Plastikblüten sollten nicht verwendet werden. Darüberhinaus können Dekoration wie getrocknete Blumen mit dekorativen Sand oder ähnlichem verwendet werden, sollten sie mindestens 4 mal im Laufe des Jahres geändert werden - Angleichung an den Jahreszeiten. Eine Kerze nach Sonnenuntergang ist **obligatorisch** und wird in Linie mit den menagen und der Blumendeko plziert
- Öl und Essig wird in Flaschen auf den Tisch gestellt
- Salz-und Pfeffer sollte sich immer im zentralen Bereich des Tisches befinden
- Der Stuhl sollte mit 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. Die Stühle sollten niemals unter den Tisch geschoben werden. Die Tische sind nach dem Lageplan für jedes Restaurant zu arrangieren.



Standard



Set Up



Service



Restaurant

2.2 AUFBAU DES RESTAURANTS FÜR LEISURE GRUPPEN

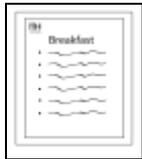
Als allgemeine Regel gilt, der Aufbau der Tische für Leisure Gruppen in Restaurants wird durch folgende Merkmale definiert:

- Eine Papierserviette sollte in der Mitte positioniert sein, mit dem NH Logo nach vorn gerichtet. Es sollten keine Präsentationsplatten für die Freizeitgruppen genutzt werden.
- Die Gabel wird auf die linke Seite gelegt, das Messer auf die rechte; mit einem Abstand von minimum 25cm zwischen ihnen und einem Abstand von 2 cm von der Unterkante des Tisches.
- Der Brotteller wird an der linken Spitze des Gedecks platziert, mit einem Abstand von etwa 4 cm vom oberen Ende der Gabel.
- Das Wasserglas wird oben rechts platziert und ist im Einklang mit der Klinge des Messers, weitere Gläser je nach Angebot
- Die Tischdekoration richtet nach dem Typ des Tisches (rund, quadratisch, rechteckig), ihre Platzierung ist neben dem Salz und Pfeffer. Die Tischdekorationen für Freizeit-Gruppen wird auf Hotel-Ebene definiert, eine Blume ist nicht zwingend erforderlich.
- Salz-und Pfeffer sollte immer in einer zentralen Linie mit einer Blume auf dem Tisch platziert werden.
- Der Stuhl sollte nach 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, dsollte Rand der Tischdecke den Rand des Stuhles leicht berühren. Die Stühle sollten niemals unter den Tisch geschoben werden.

2.3 AUFBAU FÜR BANQUET UND MICE

Als allgemeine Regel gilt: Die Tische in allen Restaurants werden mit Hilfe der folgenden grundlegenden Merkmale definiert:

- Der Tisch wird mit einem Tischset gedeckt. In Hotels, in denen Tischsets keine Verwendung haben, kann der Tisch mit einem Tischtuch, einem Tischläufer oder einer individuellen maßgeschneiderte Bedeckung gedeckt werden.
- Eine Papierserviette soll in der Mitte positioniert werden, mit NH-Logo oben gerichtet.
- Es sollte keine Präsentationsplatten für Bankett- oder Mice-Gruppen verwendet werden.
- Die Gabel wird auf der linken Seite des Tellers und das Messer auf der rechten Seite angeordnet, mit einem Abstand von mindestens 25 cm zwischen ihnen, und in einem Abstand von 1-2 cm von der unteren Kante des Tisches.
- Der Brotteller wird an der linken Spitze des Gedecks platziert, mit einem Abstand von etwa 4 cm vom oberen Ende der Gabel.
Ein Brotmesser muss parallel zur Gabel liegen, auf höhe des oberen Teils der Gabel.
- Das Wasserglas wird oben rechts angeordnet, im Einklang mit der Klinge des Messers. In einigen Business Units kann auch ein Weinglas enthalten sein. In diesem Fall sollte das Glas in Übereinstimmung mit der Klinge des Messers und dem Wasserglas platziert werden



Standard



Set Up



Service



Restaurant

- Die Tischdekoration wird nach dem Typ des Tisches (rund, quadratisch, rechteckig) gerichtet; dessen Platzierung ist neben dem Salz und Pfeffer. Tischdekoration für Bankett- und MICE-Gruppen besteht immer aus einer Blume, Design und Art der Blume wird nicht eingeschränkt, Kunststoff-Blumen sollen nicht verwendet werden.
- Eine echte Kerze muss im Laufe des Abends platziert werden.
- Der Stuhl sollte mit der Position des Bestecks ausgerichtet werden, und die Kante des Stuhls 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.
- Die Stühle sollten niemals unter den Tisch geschoben werden. Die Tische sind nach dem Lageplan jedes Restaurant anzuordnen.

3. Restaurant service

Verantwortlicher: alle Servicemitarbeiter

3.1 AUFGABEN BEI DER RESTAURANTÖFFNUNG

1 - Verantwortlicher für die Öffnung / Pre-Opening

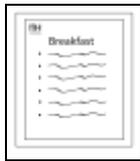
Diese Person wird beauftragt folgende Aufgaben auszuführen:

- Besorgen Sie Materialien für die Kasse (POS Rollen, etc. wenn benötigt)
- Besorgung der Schlüssel
- Überprüfen Sie die Aufzeichnung der Vorfälle der vorherigen Schicht oder dem vorherigem Tag.
- Prüfen Sie die Reservierungen für den Abend
- Verteilen Sie die Aufgaben unter den Mitarbeitern die anwesend sind und übernehmen Sie die Verantwortung. Halten Sie ein informatives Briefing mit allen Mitarbeitern, um Ihnen alle wichtigen Informationen für diesen Tag (neue Gerichte, die Anzahl der zu erwartenden Reservierungen...) mitzuteilen, sowie die angestrebten Service-Ziele (Geschwindigkeit des Service, die Förderung der Aufmerksamkeit und Höflichkeit des Personals ...)
- machen Sie die Tischzuweisung für die Reservierung vor Öffnung des Restaurants
- füllen Sie die Checkliste aus (je nach Hotel) und heften Sie dies in dem entsprechendem Ordner ab.

2 - Aufbau des Restaurantbereichs

Dies beinhaltet die folgenden Aufgaben:

- Sichtkontrolle des Restaurants, um sicherzustellen, dass alles sauber und in Ordnung ist, ebenso wie den Zustand des Mobiliars.
- Falls auftretende Unstimmigkeiten im Hinblick auf die Reinigung festgestellt werden, notieren Sie dies als einen Vorfall in der Checkliste, um künftige Abweichungen von den Reinigungsverfahren zu vermeiden.
- Die Anordnung der Möbel sollte nach dem Lageplan oder der Darstellung des Restaurants sei. (Dieses sollte innerhalb der Räumlichkeiten und an einer sichtbaren Stelle aufgehängt sein und für jeden Mitarbeiter verständlich dargestellt werden). Die Anordnung der Möbel im Restaurant kann in Bezug auf die Abbildung abweichen, je nach den betrieblichen Anforderungen.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

- Überprüfen der Menükarten und alle anderen Informationsschreiben (sicherstellen dass sie genau sind und die richtigen Informationen enthalten), mit besonderem Augenmerk auf Abweichungen bei den Gerichten und Preisen. Jede Abweichung, muss an den Verantwortlichen gemeldet und korrigiert werden, sonst muss es entfernt werden (Menü-Karte, Display's usw.)
- Jeder festgestellte Schaden am Mobiliar (Defekt, unansehnliches Äusserliches usw.) muss an den Verantwortlichen in der Schicht gemeldet werden. Dieser wird es auf der Checkliste erfassen und entscheidet ob das Element entfernt werden sollte.
- Schalten Sie die Klimaanlage / Klimatisierung im Restaurant-Bereich nach den klimatischen Bedingungen ein (wenn nötig und wenn vorhanden).
- Einrichten der Mise en place Stationen um den Service an den Tischen zu erleichtern
- Säubern und Auffüllen der Öl-und Essigmenagen, Salz- & Pfefferstreuer Zahnstocherhalter, Weinkühler, Tablett, und Aschenbecher

Legen Sie alle Gegenstände und Geschirr bereit, die für den Service im Restaurant benötigt werden. Dies können sein:

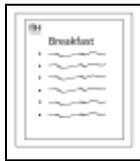
1. Kaffee-Service, der vorbereitet werden kann mit der Anzahl der Kaffeetassen, Kaffeelöffel, Untertassen, Zuckerpäckchen, Besteck und Tellern, die als notwendig und erforderlich angesehen werden
2. Gläser, Besteck, Geschirr, Servietten, Tücher zur Reinigung, Spatel und Zange für den Umgang mit Lebensmitteln, Krüge und all dem Geschirr welches als notwendig erachtet wird für das zu erwartende Geschäft

- Das Licht sollte Tageszeit angepasst sein.

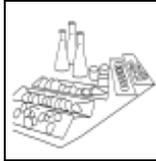
3 - Geschirrspüler Anwendung (wenn nicht durch Fremdfirma abgedeckt)

Die folgenden Aufgaben müssen von den Mitarbeitern durchgeführt werden, um die Einrichtung der Spülmaschine zu gewährleisten (falls es keine zugewiesene Person innerhalb des Spülmaschinenbereichs gibt)

- Der Schichtverantwortliche wird eine vorläufige visuelle Inspektion, um den allgemeinen Zustand der Speisekammer zu überprüfen (sicherstellen, dass alles sauber und in Ordnung ist) sowie über jede Störung in der Ausrüstung oder Maschinen Kenntnis nehmen, die mit einem Blick erkannt werden können (Wasserlecks, Bruch ...).
- Prüfen Sie dass alle Maschinen im Bereich der Geschirrspüler (bedie Kühlschränke und Kühlräume) die richtige Temperatur haben.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

- 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 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 Maschinen 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 sei

Einrichten des Kassenbereichs

Dies wird vom zuständigen Schichtführer durchgeführt. Die Einrichtung des Kassenbereichs muss mit der Auführung folgender Aufgaben erfolgen:

Der Verantwortliche wird eine vorläufige Sichtprüfung durchführen, um den allgemeinen Zustand des Kassenbereichs festzustellen, (um sicherzustellen, dass alles sauber und gut geordnet ist) sowie jeden erwähnenswerten Vorfall im Hinblick auf den Point of Sale-Terminal (Stromversorgung, Kabelbruch, Kurzschluss ...)

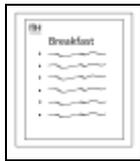
Nach der Prüfung des Kassenbereichs, wird der Verantwortliche, das BIRD-IPOS-System öffnen.

Restaurant Sichtkontrolle der Räumlichkeiten / des Restaurants

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

2- Restaurantöffnung

Öffnen Sie die Türen der Räume für die Gäste zur geplanten Zeit, notieren Sie diese Zeit in dem Feld das für diesen Zweck in der Öffnungs-Checkliste. Lassen Sie diese Checkliste von dem Verantwortlichen unterzeichnen. Eine Änderung im Hinblick auf die etablierten Öffnungszeit wird als ein Vorfall betrachtet und sollten als solcher erfasst werden.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

3.2 SERVICE



Die allgemeine und grundlegende zeitliche Abfolge der Aufgaben, die in dem Restaurant-Service durchgeführt wird, ist wie folgt:

1- Telefonservice und Tischreservierungen

- Ein Reservierungsbuch sollte vorhanden sein.
- Das Telefon wird vor dem vierten Läuten abgenommen und mit dem folgenden Standardsatz beantwortet: **“Restaurant name falls vorhanden, Mein Name ist... Wie kann ich Ihnen helfen?”**

Die Reservierung der Gäste muss aufgeschrieben werden, einschließlich des vollständigen Namen des Gastes, Telefonnummer (wenn sie nicht im Hotel wohnen), Anzahl der Personen, Uhrzeit und Datum der gewünschten Reservierung, und weitere besondere Anforderung (spezielle Menüs, gastronomisches Angebot ...)

- Bestätigen Sie dem Gast die erhaltenen Informationen, danken Ihm für die Reservierung und beenden höflich das Gespräch.
-

2- Restaurant Service:



Die allgemeinen Aufgaben, die von den Mitarbeitern für den Restaurant-Service durchgeführt werden, sind wie folgt:

EMPFANGEN, PLATZIERUNG UND BEDIENUNG DES GASTES (je nach Kategorie)

Persönlicher Empfang und Service: wenn es, aufgrund der Struktur des Hotels eine Person für die Begrüßung der Gäste gibt, dann wird diese Person der Maître oder der Restaurant Manager sein:

Begrüßen Sie den Gast und nehmen Sie sich ihm an, in weniger als einer Minute nachdem der Gast eingetroffen ist.

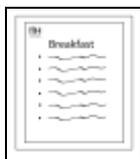
Die Begrüßung sollte herzlich und warm sein, und es sollte keine physische Barriere zwischen dem Gast und dem Manager geben.

Die verantwortliche Person muss bestätigen, ob sie eine Reservierung haben, und wenn ja, sollte der Eintrag vom Gast bestätigt werden.

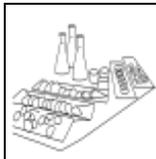
Wann immer der Name des Gastes vorher bekannt ist, sollte er genutzt werden, um eine persönlichere Begrüßung bieten zu können.

Die folgenden Höflichkeitsphrasen werden als Begrüßung empfohlen:

- Guten Tag / Abend, willkommen*
- Haben Sie eine Reservierung?*
- Für wieviele Personen?*
- Bitte seien Sie so nett und folgen Sie mir. Dankeschön*



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

Begleiten Sie die Gäste an ihren Tisch, und lassen Sie sich bestätigen, dass er ihrer Zufriedenheit entspricht, bevor Sie sie platzieren.

Beim Platzieren haben Frauen die Priorität.

Teilen Sie den Gästen mit, dass es einen Gardarobeservice gibt, um Ihre Mäntel und Wertsachen abzulegen (falls notwendig)

-Sobald sie sitzen bieten Sie die Menukarten an, von der rechten Seite des Gasts aus; unter Beachtung der Höflichkeits-Reihenfolge (ältere Damen, junge Damen, ältere Herren, jüngere Herren). Für den Fall, dass es einen Gastgeber gibt und Sie wissen wer es ist, geben Sie dieser Person die Menukarte als letztes. Falls das Essen zu Ehren von einer bestimmten Person gilt, sollte diese Person zuerst bedient werden.

Wenn Sie das Menü präsentieren, informieren Sie die Gäste über die Empfehlungen des Restaurants, sowie über die verfügbaren Spezialitäten. Bieten Sie spezielle Angebote an (Snacks, mehr Getränke, ...).

Der Servicemitarbeiter sollte aufmerksam bleiben, falls die Gäste zusätzliche Informationen über einen bestimmten Punkt im Menü oder in den Empfehlungen benötigen. Alle Angestellten im Restaurant sollte in der Zusammensetzung, Zutaten und Verfahren zur Herstellung von allen Gerichten im Angebot geschult werden, wie auch die besten geeigneten Kombinationen mit korrespondierenden Weinen.

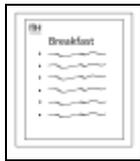
Sobald die Bestellung aufgenommen worden ist, bieten Sie dem Gastgeber die Weinkarte an und empfehlen Sie die Sorte, die am besten zu kombinieren ist mit den ausgewählt Produkten.

Wenn es einen Mangel an einem der angebotenen Produkte gibt, sollte dies dem Gast mitgeteilt werden, bevor er die Bestellung aufgibt.

Standard Service Zeiten:

Die Servierzeiten der bestellten Gerichte, sollte wie folgt sein:

Vorspeise	Zwischen 0 und 10 Minuten nach Aufnahme der Bestellung
Hauptspeise	Zwischen 5 and 10 minutes nach dem Entfernen der Vorspeise
Nachspeise	Zwischen 5 and 10 Minuten nach der Aufnahme der Bestellung
Kaffee	Zwischen 0 and 5 Minuten nach dem Entfernen der Nachspeise
Getränke und Wein	Sofort
Rechnung	Sofort



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

Einrichtung des Tisches

Nach der Entgegennahme der Bestellung wird überprüft, ob die Gäste alle Utensilien die sie zum Essen benötigen auch vorliegen haben und alles nicht benötigte Besteck, sowie Gläser usw. entfernt werden.

Herstellung und Servierung der Bestellung

Alle Speisen müssen nach den Vorgaben im Rezeptbuch hergestellt werden.

Alle lokalen Anforderungen an Hygiene und Umgang mit Lebensmitteln sind zu beachten. Das Restaurant-Manager sollte alle offiziellen Unterlagen die auf dem Gebiet der Lebensmittelhygiene erforderlich sind als Datei haben.

Vor dem Servieren der Speisen (Vor- oder Hauptspeise), müssen die Getränke und das Brot serviert / werden

Alle Gerichte werden aus der Küche bereits auf dem Teller serviert, außer im Falle der Gerichte, die am Gast zubereitet werden (Filetieren, Vorlegen von Platten, Tranchieren usw.) je nach Kategorie des Restaurants

Servieren und räumen Sie alle Speisen von rechts ab. Das Brot sollte von der linken Seite abgeräumt werden.

Servieren Sie das Besteck von links. Bewegen Sie das Besteck immer mit Hilfe einer Serviette von einem Teller.

Das Brot sollte von links serviert werden (Die Brot-Auswahl wird von einzelnen Business Units definiert), immer in einem Korb / Tablett, bevor der Gast danach verlangt (bieten Sie den Gästen mehr Brot, wenn sie nur noch 1 / 3 des ursprünglichen Inhaltes übrigen haben).

Wenn alle Gäste mit dem Essen fertig sind und wenn sie nichts anders andeuten, entfernen Sie den die Teller, vor dem Servieren des nächsten Ganges. Stellen Sie sicher das sich alle erforderlichen Bestecke usw. dem Tisch befinden, um den nächsten Gang zu konsumieren. Zwischen dem Entfernen des Hauptgangs und dem Servieren der Nachspeise, sollten alle nicht mehr benötigten Elemente vom Tisch abgeräumt sein (Salzstreuer, Pfeffermühle ...), sowie übrig gebliebenes Brot und das Brottablett. Der Bereich kann mit einem Tischkehrset gereinigt werden.

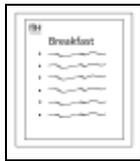
-Beim Entfernen der Gläser, heben Sie das Glas an der Basis auf und legen Sie sie auf ein Tablett.

Weingläser sollten nicht entfernt werden.

Das Material welches von den Tischen entfernt worden ist, sollte an den entsprechenden Platz in der Küche / Backoffice gebracht werden. In der Nähe liegende Tische sollte nie für die Abräumung eines Tisches genutzt werden.

Wenn die Gäste in ihrer ursprünglichen Bestellung keine Nachspeise bestellt haben, ermutigen Sie sie dazu zu bestellen, indem Sie ihnen das Menü wieder anbieten.

Bieten Sie den Gästen Kaffee und Digestif an (proaktives Upselling).



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

-Alle Restaurants sollten über eine Liste verfügen, mit einfachen Sätze in verschiedenen Sprachen (Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Spanisch), dies kann von der Servicekraft genutzt werden, um zu gewährleisten, dass Sie sich mit Gästen aus anderen Ländern verständigen können, im Zusammenhang mit Essen und Trinken.

-Machen Sie niemals ein Gang mit leeren Händen.

Besondere Merkmale des Services, für bestimmte besondere Arten von Speisen

ESSENS SERVICE	SERVIERART
Schalentiere	Serviert mit einer Meeresfrüchtenzange und einem Messer
Fleisch und Geflügel	Serviert mit einem Zackenmesser
Beilagensalat	Links vom Gast plziert, den Teller leicht nach oben verschieben, und mit einer kleinen Gabel servieren
Speisen die mit den Fingern gegessen werden (Austern, Venusmuscheln, Muscheln...)	Platzieren Sie eine Finger-Bowl mit warmem Wasser und einer Zitronenscheibe, zusammen mit einer Serviette, auf der rechten Seite vom Gast. Legen Sie auch ein nasses Tuch in die Mitte des Tisches
Käse als Nachspeise	Serviert mit einem Brotteller und einem Dessertmesser
Früchte als Nachspeise	Immer geschält und geschnitten servieren, außer wenn der Gast dies anders wünscht

Wein Service (Grundtechniken)

Präsentieren Sie die ausgewählte-Flasche dem Gast und zeigen Sie ihm das Etikett, während die Flasche auf einem gefalteten Tuch auf Ihrer linken Hand ruht.

Schneiden sie um die Dichtung untem am Flaschenhals und säubern Sie den Rand mit dem Tuch.

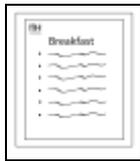
Entkorken Sie die Flasche indem Sie den Korkenzieher drehen, nie die Flasche. Halten Sie die Flasche von unten und gießen Sie eine Probe für den Gastgeber zum probieren ein.

Je nach Alter (Reservas und Gran Reservas über 5 Jahre alt), sollte der Wein zuerst dekantiert werden, um jegliche Sedimentation und Bodensatz während dem Servieren am Gast zu vermeiden. Junge Weine können auch dekantiert werden, um ihnen das Atmen vor dem Trinken zu ermöglichen, obwohl dies nicht zwingend erforderlich ist. Dieser Prozess sollte langsam durchgeführt werden, halten Sie die Flasche gekippt um dafür zu sorgen, dass die Flüssigkeit nicht zu schnell zu gießt, um Blasenbildung zu vermeiden.

Sobald er oder sie zufrieden ist, füllen Sie die Gläser halb voll.

Rotweine sollten auf dem Tisch bleiben; Weißweine und Rosé-Weine sollten in einem Weinkühler auf einem Ständer (50% Wasser und der Rest Eis) belassen werden; die Flasche in Schräglage und mit einem gefalteten Tuch und mit dem Etikett nach oben.

Der Wein-Service erfordert den Kellner ständig aufmerksam auf den Tisch zu sein, um Gläser der Gäste, wann immer notwendig, nachzufüllen.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

Buchung und Eröffnung des Tisches

Wann immer der Gast es wünscht, bringen Sie die Rechnung an den Tisch.

Die Rechnung sollte immer von rechts präsentiert werden,

Belasten Sie die Rechnung nach den Schritten im BIRD - Handbuch beschrieben

Helfen Sie dem Gast aus dem Stuhl und begleiten Sie ihn /sie zum Ausgang, Verabschieden Sie sich höflich und Fragen Sie ihn nach der Qualität des erhaltenen Services.

Wenn der Gast den Tisch verlassen hat, räumen Sie den Tisch ab und säubern diesen und arrangieren das Mobiliar.

Sobald der Tisch fertig ist, zeigen Sie die Verfügbarkeit und den Tisch der verantwortlichen Person in der Schicht.

Wann immer es Ihnen Ihrer Arbeit erlaubt, sollten Sie Ihren Mitarbeitern helfen, die beschäftigt sind als Sie.

Kein persönlicher Empfang im Restaurant

Im Falle der Restaurants, die nach der Definition und / oder ihrer Kategorie, nicht über eine Person verfügen, die speziell die Aufgaben des Empfang und der Begrüßung des Gäste zugewiesen sind; sollten wir bemüht sein uns den Gästen anzunehmen, sobald sie den Restaurant-Bereich betreten haben. Wir begleiten Sie an einen freien Tisch, der ihren Bedürfnissen und unseren betrieblichen Anforderungen entspricht.

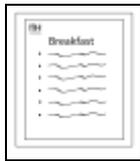
Der Servicemitarbeiter oder die verantwortliche Person für den Service, wird eine ständige Aufmerksamkeit auf den Eingang des Restaurants legen, um zu verhindern das Menschen unbeaufsichtigt eintreten.

Sobald die Ankuft des Gastes aufgenommen worden ist, sollte das Niveau des Services das gleiche sein, wie im Falle das die Gäste durch eine fest plazierte Person begrüßt werden.

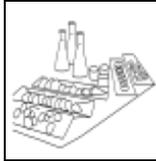
3- Backoffice Service:

Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern durchgeführt werden, die für die Spülküche im Restaurant-Service zuständig sind, lauten wir folgt:

Die Bestellungen, sowohl für die Getränke und die Elemente aus dem Menü, die zum Servieren im Restaurant-Bereich erforderlich sind, werden durch Spüler weitergeleitet und werden dann von der Küche bis zum Geschirrspüler geschickt. Dies erfolgt durch den für diesen Zweck errichteten Bereich. Der Geschirrspüler befindet sich dort wo auch die Weine gelagert werden und dies ist der Ort wo alle Weine und Getränke, für die Bedienung im Restaurant, gehalten werden. Der Geschirrspüler sollte all das notwendigen Geschirr für den Service im Restaurant.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

4- Cash register service – Kassen Service (wo zutreffend):

Die spezifischen Anweisungen in der POS-BIRD-Handbuch müssen im Hinblick auf die Auswahl beachtet werden, für die Erfassung und Verrechnung der Tische im Restaurant.

Der Verantwortliche der Service-Abläufe an der Kasse sollte NIEMALS die Schublade geöffnet halten, nachdem einer Durchführung einer Operation.

Wenn die Bestellung von dem Kellner im Restaurant aufgenommen wurde, sollte die Transaktion aufgezeichnet werden, indem der Kellner nach dem BIRD-Handbuch indentifiziert wurde. Drucken Sie einen Rechnung entsprechend der Bestellung, auf Wunsch des Gastes aus. Diese Rechnung wird an den Gast gegeben, damit er oder sie für ihre Bestellung bezahlen können. Sobald der Gast bezahlt hat, berechnen Sie den Betrag nach den Schritten wie in dem BIRD-Handbuch beschrieben.

Es gibt manuelle Vertriebsformen im Falle eines Vorfalls mit dem BIRD-System. Alle Verkäufe die in diesem Zeitraum durchgeführten wurden, müssen in diesem Format aufgezeichnet werden. Sobald der normale Service wieder aufgenommen wird, müssen die Umsätze in das System eingegeben werden.

5- Ordnung im Restaurant während des Service

Während dem Restaurant-Service müssen die folgenden Aufgaben durchgeführt werden (falls erforderlich):

Aufstocken / Nachfüllen der Arbeitsmaterialien

Routinemäßige Überprüfung aller Arbeitsgegenstände:

- Besteck, Geschirr und Porzellan (Teller, Tassen, Tablett, ...)
- Gläser
- Küchen-und Servierutensilien (Zangen, Weinkühler, ...).
- Andere (Serviettenspender, Schalen ...)

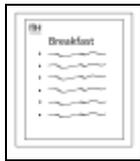
Ermitteln Sie den Bedarf jedes einzelnen Arbeitsplatzes (Restaurant und Backoffice), und stocken sie das Material entsprechend auf (je nach Bedarf und Geschäftsuafkommen)

Aufstockung der Produkte

Prüfen Sie die Menge der Produkte, die derzeit auf Lager sind (in den Kühlschränken und Kühlhäusern, Flaschenregalen, in der Bierzapfanlage, usw.). Identifizieren Sie den Bedarf jedes einzelnen Arbeitsplatzes (Restaurant und Theke), und teilen Sie diesen Bedarf dem F&B Manager mit.

Bewahren der richtigen Ordnung

Zu allen Zeiten muss die zuvor festgelegten Ordnung für jeden Arbeitsplatz beibehalten werden. Dies sollte dem entsprechen wie in der Abbildung oder dem erläuterndem Diagramm (siehe Anhang 6) beschrieben ist; diese werden in einem Ordner neben der Kasse verfügbar sein.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

Sauberkeit erhalten

Zu allen Zeiten muss die Sauberkeit für jeden Arbeitsplatz etabliert sein und muss gemäß dem Handbuch für Lebensmittelhygiene und der Reinigung durch den Terminplan gehalten werden. Die Reinigung der Maschinen und Anlagen erfolgt nach den Vorgaben im Hotel Reinigungsplan, sowohl im Hinblick auf ihre Häufigkeit und der zu verwendeten Mittel.

6- Gruppenservice

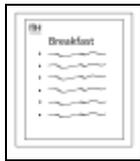
Für besondere Leistungen, bei denen das Menü vorher bekannt ist (Gruppen Menüs, Aufträge für Gala-Veranstaltungen), muss die Dienstleistung mit gewissen Schwerpunkten erbracht werden:

- Anzahl der zu erwartenden Personen, besondere Tischdekoration
- Drucken des Menüs nach NH-Standard mit einer Beschreibung der Speisen die serviert werden, die an jedem Platz aufgestellt werden.
- Angebrachtes begrüßen und begleiten der Gäste an den reservierten Tisch
- Identifizierung des Gastgebers und den Beginn der Service, immer den Gastgeber als ersten bedienen.
- Die Geschwindigkeit des Services sollte ähnlich sein wie die Standard-Geschwindigkeit für den traditionellen Service.
- Vorkehrungen für einen Wechsel der Speisekarte treffen je nach Geschmack, der Religion oder der medizinischen Anforderungen (vegetarisch, fettfrei, koscher, Nahrungsmittel-Allergien ...)
- Spezifisches Set-up für jedes vorbereitete Menü unter Angabe des jeweiligen Bestecks, Gläser und Geschirr für das jeweilige Menü.

7-Halbpension/Vollpension Service

Für Gäste, die Halb-oder Vollpension gebucht haben, lautet das Verfahren für den Restaurant-Service wie folgt:

- Identifizieren Sie die Gerichte auf der Speisekarte, die in dieser Anordnung ohne zusätzliche Kosten enthalten sind, genauso wie die Kosten für jedes Gericht das NICHT enthalten ist. In einigen Fällen, basierend auf der Kategorie, gibt es spezielles Menü für Voll / Halbpension Gäste.
- Spezielle Weinkarten für Voll / Halbpension Arrangements, in denen der Wein im Preis enthalten ist.
- Der Rest des Service entspricht dem traditionellen Service
- Das Set-up sollte das gleiche sein.
- Nehmen Sie die Bestellung richtig auf und notieren Sie alle zusätzlichen Leistungen, die nicht in dem Preis enthalten sind und vom Gast separat bezahlt werden. Informieren Sie die Gäste, immer vor dem servieren, ob dieser Artikel in dem gebuchten Arrangement enthalten ist.



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

8-Standard-Service-Verhältnis für Kellner / Köche und Gäste / 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
Nr. Kellner x Gäste	1 x 15	1x 20	1 x 30	1 x 40
No. Köche x Gäste	1 x 30	2 x 40	2 x 50	1 x 50

3.3 AUFGABEN FÜR DIE SCHLIEßUNG

1- Verantwortliche Person die für die Schließung zuständig ist.

Dies ist die beauftragte Person die folgende Aufgaben auszuführen hat:

- Die Übertragung der Verwaltungsdokumentation für den Schichtabschluss.
- 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 nach P.ONE, sowie Ablage dessen im entsprechenden Ordner

2- Schließung für die Öffentlichkeit

-Nachdem der letzte Gast das Restaurant verlassen hat, müssen die Mitarbeiter mit der Durchführung der Aufgaben für die Schließung des Restaurants beginnen.

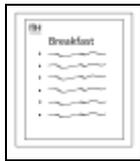
-In dem Fall, dass noch Gäste im Restaurant sind, sollte der Manager ihnen auf höfliche Weise mitteilen, dass das Restaurant bald schließt; Im Falle dass Sie noch etwas bestellen möchten, sie dies auch in dem angemessenen Zeitrahmen machen können.

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

-Wenn alle Gäste das Restaurant verlassen haben, darf das Personal, die Türen zum Restaurant 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 des Restaurants



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

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

4- Aufgaben für die Schließung des Restaurants

Die Aufgaben, die von den Mitarbeitern durchgeführt werden, um die Schließung des Restaurants wie folgt abzuschließen:

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

-Jede festgestellte Unstimmigkeit muss korrigiert werden. Um das Restaurant für die Reinigung vorzubereiten, müssen die Möbel auf eine Weise plaziert werden, um die durchlaufende Reinigung zu erleichtern.

- Ordnen Sie die Möbel nach dem Tischplan. Jede Unstimmigkeit im Zustand der Möbel (Defekt, unansehnliches Äußerliches...) sollte an den Verantwortlichen für die Schicht berichtet werden. In diesem Fall sollte es als Vorfall behandelt werden. Jedes Möbelstück das in einem defekten Zustand ist, sollte entfernt werden.

Die Anordnung der Möbel im Restaurant kann zu verschiedenen Anlässen variieren, gemäß den betrieblichen Voraussetzungen.

Der Verantwortliche der Schicht muss die Klimaanlage / Klimatisierung im Restaurant-Bereich ausschalten, falls nötig.

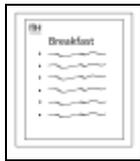
Säubern und füllen sie die Mice en place Stationen auf

Reinigen und füllen Sie die Essigbehälter, Salz- & Pfefferstreuer, Saucenschalen, Zahnstocherhalter, Weinkühler, Schalen und Aschenbecher.

- Füllen Sie die die Geräte und Geschirr auf, das für den Restaurant-Service am nächsten Tag benötigt wird, d.h.:

Kaffee-Service > ersetzen Sie (sauber und fein säuberlich geordnet) die Anzahl der Tassen, Teelöffel, Untertassen, Zucker-Päckchen, Besteck und Teller, die notwendig für den Service sind. -ersetzen der Gläser, Bestecke, usw. welches als notwendig betrachtet wird.

5- Schließungs-Aufgaben für die Spülküche (wenn **nicht** extern besetzt)



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

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

Der Verantwortliche in der Spülküche führt eine visuelle Inspektion durch, um den allgemeinen Zustand der Spülküche (Sauberkeit und Ordnung) zu erkennen, sowie über jede Störung in der Ausrüstung oder an den Maschinen Kenntnis zu erhalten, die mit einem Blick erkannt werden können (Wasserlecks, Bruch ...).

Überprüfen Sie, dass alle Kälteanlagen bei der richtigen Temperatur sind, und dass die Eismaschine in einwandfreiem Betrieb ist. Die Kühlmaschinen dürfen **NICHT AUSGESCHALTET WERDEN!**

- Füllen Sie die Bestände der Produkte und Materialien für den Restaurant-Service auf. Für den Fall, dass Gegenstände ersetzt werden müssen, füllen Sie diese aus dem Lager auf. Wenn der Artikel nicht im Lager gefunden werden kann, wenden Sie sich den Verantwortlichen.
- Schalten Sie alle, nicht auf Kälte basierenden Gerätschaften, für den Restaurant-Service aus (Gläserespüler, Kaffeemaschine...)
- Füllen sie die Geräte und das Geschirr, das für den nächsten Tagesservice benötigt wird auf > dies beinhaltet:
 1. Kaffee-Service, Austausch (sauber und ordentlich angeordnet) der Anzahl der Tassen, Teelöffel, Untertassen, Zucker-Beutel, Besteck und Teller, die für notwendig erachtet werden für diesen Service
 2. Restaurant-Service, Austausch (sauber und ordentlich angeordnet) 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 ausgeführt werden; sowohl im Hinblick auf die Häufigkeit und die verwendeten Materialien.

6- Kassenabrechnung:

Organization Department – Restaurant



Standard



Aufbau



Service



Restaurant

Diese muss von dem Verantwortlichen durchgeführt werden, der alle Voraussetzungen für die Beendigung der Schicht im BIRD-POS-System aufnimmt. Folgendes ist zu beachten:

Kassensturz (Bargeld, erstellte Rechnung auf Zimmernummern und Kreditkarten)

- Detaillierung Rechnungen
- Zusammenfassung der Rechnungen
- Überarbeitung der Abzüge - HT23
- Cash-Zählung
- Beginn der BIRD Schließungsprozess

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

Für die Rezeption:

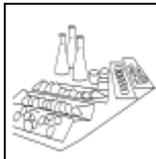
1. Prüfen Sie die erstellten Rechnung auf die Zimmernummern

Für die Administration

1. Tagesabschluss für den Tag
2. Teilabschluss oder Schichtwechsel
3. Geld zählen
4. Tageseinnahmen
5. Schließung von POS-Terminal
6. Cash-Aufträge
7. Kreditkarte Kopien
8. Kostenlose Leistungen



Standard



Set Up



Service



Restaurant

4. Operations Handhabung

Verantwortlicher: F&B Manager (und GM)/ Schichtleiter

4.1 Tägliche Vorbereitungen für den Restaurant-Service

Das Front Office wird die folgenden Informationslisten ausdrucken, die die zu erwartende Anzahl der Mahlzeiten im Restaurants besagt (HP, VP) und / oder den Speiseservice für Gruppen-Reservierungen:

- *CRS Meetings –Service Inventory -- Dies zeigt die Anzahl von Gästen mit Verpflegungs-Vereinbarungen, für einen ausgewählten Zeitraum von einer Woche an*
- *Merlin / NHS - Reports – Food&everage- [ekstatus2](#)
Dies zeigt die Anzahl der prognostizierten Anzahl der fixen Frühstücke nach dem täglichen Check-in.*
- *CRS Meetings – Buchen Sie die Datei – ausgewählter Tag – Bestätigung des Services
Diese zeigt die verfügbaren Tische, für Gruppenbuchungen in der Gaststätte.*

Diese drei Listen, in Kombination mit dem Reservierungsbuch im Restaurant liefert die Informationen für die zu erwartenden Gäste im Restaurant.

4.2 Prüfen der Gastauskünfte

Der Kellner sollte den Gast empfangen und ihn / sie nach ihre Zimmernummer und dem Name fragen. Der Kellner muss die erhaltenen Informationen mit dem NHS-Bericht vergleichen - [ekstatu2](#)-

Sobald der Kellner den Namen und die Zimmernummer verglichen hat, wird er prüfen ob der Mealplan im Zimmerpreis enthalten ist oder nicht.

Der Kellner muss auch prüfen, ob die Zahl der Personen übereinstimmen.

4.3 Tägliche Schließung des Restaurants

Dies wird von der verantwortlichen Person im Restaurant durchgeführt, die mit allen relevanten Informationen für das Schicht Closing im POS Bird betraut ist:

- Erkennen welche Schicht / Department zu schliessen ist
- Cash Check-out (Bargeld, erstellte Rechnungen auf die Zimmer und Kreditkarten)
- Detaillierte Rechnungen
- Zusammenfassung der Rechnungen
- Überarbeitung der Abzüge - HT23
- Zählung des Bargelds



Standard



Set Up



Service



Restaurant

5. Verwandte verfahren

Shift Change handling

6. Validierungsverfahren

Version	Gesellschaftsbereich	Genehmigt von:		Genehmigungsdatum
1	Operations (Process Owner)	F&B Operations Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	März 2012
	Interne Prüfung	SVP Internal Audit		
	Resourcen	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategie & Entwicklung	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			