

„Im Service werden Entscheidungen zum Wohle des Gastes getroffen, sofern realisierbar und die nicht gegen das Interesse des „Hotel Schneeberg** Family, Resort & SPA“ verstoßen!!!**

Um eines der erfolgreichsten Familien-, Wellness- und SPA Resort/Hotels zu werden, müssen alle Bereiche der Schneeberg Hotels sauber, kundenfreundlich und gepflegt sein. Die Dienstleistungen haben nach den Schneeberg Hotels Richtlinien zu erfolgen, die Speisen, Getränke und Dienstleistungen müssen eine gleichbleibend hohe Qualität aufweisen, Kundenbeschwerden müssen schnell und nach den Schneeberg Hotels Richtlinien gelöst werden.

Unsere Mitarbeiter/Innen vertreten gegenüber den Gästen die Schneeberg Hotels. Aussehen und Verhalten sind die Grundlagen des Bildes, das sich unsere Gäste von den Teammitgliedern unseres Hotels und unserer Marke machen.

Diese Richtlinien bzw. dieses Handbuch dient dazu, damit sich jeder besser orientieren kann und über unsere Standards Bescheid weiß.

Folgende Themen werden hier inhaltlich behandelt:

1. **ARBEITSKLEIDUNG**
2. **ORGANISATION/FÜHRUNG**
3. **STANDARTS UND CHECKLISTEN**
4. **A-LA-CARTE-SERVICE**
5. **ORDERMAN**
6. **BUCHHALTERISCHE RICHTLINIEN**
7. **INKASSO**
8. **KONTROLLE UND SCHWERPUNKTE**
9. **DISZIPLINARMASSNAHMEN**

1) ARBEITSKLEIDUNG

ARBEITSKLEIDUNG

	Frühstück (bis 11.30)		Mittag & Abend (ab 12.00 Uhr)	
	Bar	Saal	Damen	Herren
Montag	weiße Bluse/Hemd + Kravatte + Schürze	weißes Polo o Bluse/Hemd	weiße Bluse + Kravatte + Schürze	weißes Hemd + Kravatte + Gilet
Dienstag	weiße Bluse/Hemd + Kravatte + Schürze	weißes Polo o Bluse/Hemd	weiße Bluse + Kravatte + Schürze	weißes Hemd + Kravatte + Gilet
Mittwoch	Dirndl/rot-weißes Trachtenhemd	Dirndl/rot-weißes Trachtenhemd	Dirndl	rot-weißes Trachtenhemd
Donnerstag	weiße Bluse/Hemd + Kravatte + Schürze	weißes Polo o Bluse/Hemd	weiße Bluse + Kravatte + Schürze	weißes Hemd + Kravatte + Gilet
Freitag	weiße Bluse/Hemd + Kravatte + Schürze	weißes Polo o Bluse/Hemd	weiße Bluse + Kravatte + Schürze	weißes Hemd + Kravatte + Gilet
Samstag	Dirndl/rot-weißes Trachtenhemd	Dirndl/rot-weißes Trachtenhemd	Dirndl	rot-weißes Trachtenhemd
Sonntag	weiße Bluse/Hemd + Kravatte + Schürze	weißes Polo o Bluse/Hemd	weiße Bluse + Kravatte + Schürze	weißes Hemd + Kravatte + Gilet

- Diese Kleiderordnung ist immer einzuhalten, außer es wird vom Oberkellner für Feiertage eine spezielle Kleiderordnung angeordnet
- Gilets müssen ohne Kragen und mit schwarzen Knöpfen sein
- Kravatten müssen immer schwarz/dunkel sein
- Kellnerhosen sind Pflicht; KEINE Jeanshosen
- Das Namensschild wird vom Betrieb zur Verfügung gestellt und muss immer in ordentlichem Zustand getragen werden
- Die Arbeitskleidung muss in gutem Zustand, sauber, passend und gebügelt sein
- Die Schuhe müssen rutschfest, schwarz und elegant sein
- Zum Dirndl müssen hautfarbige Strümpfe und nicht schwarze getragen werden

Die vorgeschriebene Kleiderordnung MUSS von JEDEM eingehalten werden!

RICHTLINIEN:

- ◆ Die Arbeitskleidung wird mit sichtbarem Namensschild (links über der Brusttasche) getragen
- ◆ Beim Umgang mit chemischen Stoffen müssen Schutzbrillen und Schutzhandschuhe getragen werden
- ◆ Die Kleidung muss in einem ordnungsgemäßen Zustand gehalten und getragen werden. Am Ende eines Arbeitsverhältnisses muss die Arbeitskleidung, welche die Schneeberg Hotels zur Verfügung gestellt haben, zurückgegeben werden

Mitarbeiter/Innen achten auf persönliche Hygiene.

Mitarbeiter/Innen waschen sich ihre Hände, bevor sie mit Lebensmitteln oder Geräten arbeiten bzw. nachdem sie ihr Gesicht oder die Nase, den Müll, Reinigungsmittel, Lebensmittel usw. angefasst haben.

Mitarbeiter/Innen waschen sich regelmäßig die Haare. Lange Haare müssen ordentlich gebunden getragen werden.

Mitarbeiter/Innen benutzen ein DEO, das jedoch nicht zu intensiv ist.

Mitarbeiter/Innen achten auf eine ordentliche und gepflegte Rasur.

Wer Schnittwunden oder Abschürfungen an den Händen hat und in direkten Kontakt mit Lebensmitteln kommt, trägt farbige Pflaster und Handschuhe (in der Küche), welche vom Hotel zur Verfügung gestellt werden. Die Pflaster sind auffällig gefärbt, so dass sie gut sichtbar sind.

Die Erste-Hilfe-Koffer sind an folgenden Plätzen in unserem Hotel zu finden:

Erste-Hilfe-Koffer

- | | |
|-------------|---------------------------|
| - Küche | - Neue Küche |
| - Rezeption | - 600ter im dritten Stock |
| - Beauty | - Aquapark Bergiland |
| - Sauna | - Magazin |

An den Koffern darf sich jeder Mitarbeiter/jede Mitarbeiterin bedienen, jedoch muss dies im Büro gemeldet werden, damit die Koffer wieder aufgefüllt werden können und somit stets normgerecht bleiben.

2) ORGANISATION/FÜHRUNG

Organisatorische Vorschriften

Bei Nichteinhaltung **folgender Vorschriften** ist mit entsprechenden Maßnahmen zu rechnen (siehe nächstes Kapitel „Disziplinarmaßnahmen“):

- Mitarbeiter/Innen erfahren Ihre **Diensteinteilung** und Ihren freien Tag von der zuständigen Führungsperson (min 24h davor und in Form von Dienstplänen). Jede/r muss sich selber täglich erkundigen wie und wo er/sie eingeteilt ist
- Mitarbeiter/Innen müssen in den **vorgesehenen Schichten und Positionen** arbeiten. Sollten Sie Probleme mit dem Dienst haben oder ihn tauschen wollen, dann muss dies in Absprache mit dem Abteilungsleiter geklärt werden.
- Mitarbeiter/Innen sind verantwortlich dafür, den Dienst **pünktlich** anzutreten. Abweichungen bei der Uhrzeit müssen und dürfen nur von der Führungskraft im Dienstplan notiert werden.

Achtung:

Bringschuld bei Abwesenheit durch Krankheit oder Sonstiges:

Wer seinen Dienst aus irgendeinem gerechtfertigten Grund nicht antreten kann, ist verpflichtet entsprechende Notiz sofort direkt an seinen diensthabenden Vorgesetzten telefonisch mitzuteilen und entsprechende Dokumentation für die Abwesenheit an die Geschäftsleitung nachzureichen. Dafür stehen folgende Nummern, die in dieser Reihenfolge anzurufen sind, zur Verfügung:

Service 1 Günther +39 347 286 4912

Service 2 Harry +39 347 001 8404

- Die **Führungskraft während der verschiedenen Dienste** ist bei der Einteilung erkenntlich (in Rot) angegeben und diese ist verantwortlich für diesen Dienst und ist befugt alle relevanten Entscheidungen diesbezüglich zu treffen, wie z.B. vorgesehene Positionen vor Ort ändern
- Die Mitarbeiter/Innen, die am Abend um 20.30 Uhr an der Bar eingeteilt sind und dies nicht pünktlich schaffen, müssen das mit Harry oder Günther abklären.

- Jeder muss gegenüber dem Gast **freundlich** sein, auch bei Stress. Einen professionellen Kellner/eine professionelle Kellnerin macht aus, wenn er/sie es in Stress schafft freundlich zu sein. Mitarbeiter/Innen sollen die Gäste mit **Augenkontakt** empfangen und begrüßen sowie mit **Aufmerksamkeit** bedienen (vor allem beim Abräumen noch was anbieten). Zudem bieten die Menüs eine gute Möglichkeit einen Dialog mit dem Gast zu beginnen, um einen Bezug zum Gast (ggf.: zu diesem) herzustellen.
- Jeder muss den nötigen **Respekt gegenüber anderen Mitarbeitern/Innen** mitbringen. **Private Gespräche** untereinander müssen auf ein Minimum reduziert werden. Es wird nicht geduldet sich lautstark in Anwesenheit von Gästen auszureden. Sollten Unstimmigkeiten vorliegen, wird das zu aller erst im Office mit einem angemessenen und respektvollem Ton besprochen. Sollte keine Einigung gefunden werden, trifft diese der Dienstverantwortliche.
- Das **Office** ist ein Arbeitsplatz-an dem vor allem gearbeitet bzw. abgespült wird; nur im äußersten Notfall (bestätigt durch Führungskraft) darf hier gegessen werden.
- Jeder Mitarbeiter/Jede Mitarbeiterin ist verpflichtet wenn er/sie irgendwo Dreck sieht, diesen zu beseitigen und somit für **Sauberkeit** zu sorgen. Sollte bspw. etwas am Boden vor dem Büffet oder im Gang liegen, ist er/sie verpflichtet dies zu beseitigen.
Jeder Mitarbeiter/Jede Mitarbeiterin ist für seinen Bereich/Saal verantwortlich und hat dementsprechend auch zu Beginn des Services dessen Sauberkeit zu kontrollieren und sicherzustellen.
- **Raucher- und Essenspausen** werden in der jeweiligen Ordnung vorgegeben und dürfen nur nach Abmeldung bei der Führungsperson gemacht werden (auch bei Toilettenpausen muss man sich abmelden). Diese Ordnungen finden Sie in der Anlagen I „Raucherordnung“ und im „Mitarbeiterleitfaden“
- **Urlaube** sind rechtzeitig bei den Führungskräften zu beantragen und müssen von diesen bestätigt werden. Kurz vor Urlaubsantritt (ca 1 Woche) muss man die zuständige Führungskraft nochmal darauf hinweisen, sodass dieser nicht vergessen werden kann.

- Bei Fragen wenden Sie sich diesbezüglich an die zuständige Führungsperson.

Sonstiges

Mitarbeiter/Innen müssen die Führungskräfte über folgende Aspekte in mündlicher Form informieren:

- ◆ Unsicherheiten oder Probleme bei der Erfüllung der Arbeit
- ◆ Verlassen des Arbeitsplatzes während des Dienstes z.B. Raucherpausen usw.

Mitarbeiter dürfen sich **nach der Arbeit** nicht in Arbeitskleidung in den öffentlichen Bereichen aufhalten. Im Discopub ist es erlaubt, wenn man sich durch einen Pullover oder eine Jacke erkenntlich gibt, dass man außer Dienst ist (Achtung: Inkassobrieftasche muss auf jeden Fall vorher in Sicherheit gebracht werden!!). Ansonsten ist es nur in **Freizeitbekleidung** gestattet.

Mitarbeiter/Innen, die **des Diebstahls, Missbrauches oder der Zerstörung von Firmeneigentum** überführt werden oder dieses zulassen, müssen neben dem Schadenersatz des entstandenen Schadens mit Disziplinarmaßnahmen rechnen.

Beschwerde seitens der Mitarbeiter/Innen:

Jegliche Situation, bei denen Mitarbeiter/Innen befürchten, dass sie sich nachteilig auf die effektive Arbeitsleistung auswirken kann, ist ein legitimer Grund zum Einreichen einer Beschwerde.

Beschwerden werden zuerst mündlich direkt gegenüber dem/der Vorgesetzten/r des/der Mitarbeiter/In geäußert. Kann das Problem so nicht beseitigt werden, kann der/die Mitarbeiter/In die Beschwerde schriftlich bei der nächsten Führungsebene einreichen.

3) Service Standards und Checklisten

	SPEISESAAL UND STUBEN
Begrüßung	Gast wird freundlich begrüßt
Organisation	Es sind ausreichend MA im Dienst (nach Vorgabe)
Tischzuteilung	Neue Gäste werden wahrgenommen, begrüßt und zum Tisch begleitet. Und zwar wie folgt: Saal bzw. Buffet vorstellen, fragen ob der Gast schon mal hier war, zu Mittag erklären, fixe Tischzuteilung bei Frühstück und Dinner.
Bestellaufnahme	Karte (Speisekarte und/oder Menükarte und/oder Weinkarte) wird gereicht, es wird gefragt, ob die Getränkebestellung schon aufgenommen werden darf.
Zusatzverkauf	aktiver Zusatzverkauf wird durchgeführt (Ausnahme: Frühstück), z.B.: Aperitif wird angeboten, Wein der Woche, Kaffee mit Grappa, ...
Atmosphäre	Musikstärke und Musik ist angenehm und der Tageszeit angepasst, Temperatur der Räumlichkeit ist angenehm, am Abend ist das Licht gedämmt und die Kerze wird angezündet, wenn die Gäste Platz genommen haben
Genauigkeit	Gäste erhalten Getränke und Speisen, die sie bestellt haben, die Speisen am Buffet werden aufgefüllt - genügend Teller und Schüsseln stehen bereit, genügend Besteck und Servietten sind vorbereitet
Serviertuch	Am Abend ist beim Teller-, Tableau- und Weinservice ein gefaltetes Serviertuch zu tragen
Besteck	Das Besteck ist sauber und poliert
Geschirr	Das Geschirr ist sauber und weist keine Beschädigungen auf
Gläser	Die Gläser sind sauber und nicht angeschlagen
Equipment	Am Tisch befinden sich befüllte Salz- und Pfefferstreuer, evtl. Zucker und Zahnstocher sind aufgefüllt, Kerzenständer ohne Wachs und mit Manschette, Blumengesteck ist dekorativ arrangiert
Napron	Am Tisch befindet sich ein Napron, damit die Tischdecke nicht rutscht
Tischdecken	Tischdecken sind sauber, und evtl. so gedeckt dass der Unterbruch (v) immer zum Saaleingang parallel verläuft.
Servietten	Servietten sind nach Vorschrift für den Wochentag gefaltet
Aushang	Das aktuelle Menü hängt in den Schaukästen; in der Speisekarte befindet sich die aktuelle Tageskarte

Sauberkeit	Sessel und Bänke sind frei von Brösel, Essensresten, Fusel,...
Boden	Der Boden ist sauber und ohne Flecken, keine Essensreste, Fusel, Papier etc. liegen am Boden, bei nassen Boden wird das Warnschild aufgestellt
Fenster	Die Fenster sind sauber, ohne Schlieren und Handabdrucke
Vorhänge	Sind sauber und dementsprechend drapiert
Wanddecken und Bilder	Sind sauber und weisen keinen Staub auf
Kinderstühle	Kinderstühle sind sauber und stabil angebracht und werden sauber wieder zurückgebracht

ACHTUNG: Jeder Kellner, der Getränke und Speisen an den Gast serviert ist verantwortlich, dass deren Richtigkeit, Qualität und bestellte Menge stimmt!!!

	CHECKLISTE	Speisesaal
1	FRÜHDIENST	Beginn 06:30 Uhr
2		Lichter einschalten
3		Gläserpülmaschine einschalten
4		Musik anmachen und auf angenehme Lautstärke drehen
5		Türen aufmachen/aufsperrern
6	Buffet befüllen und nachfüllen	Joghurts (Natur, Waldbeeren und Erdbeere), Butter (Joghurt- und reguläre), Käse (Edamer und Emmentaler), Wurst (Schinken, Speck, Salami und eine weitere Wurstsorte), Ricotta, Mozzarellabällchen, Marmeladen, Honig, Diator, Rohrzucker in Verpackung, Akazienhonig in Verpackung, Frischmilch, verschiedene Müsliarten, Fruchtsalat, Ananasscheiben, verpackte Schokoladencreme, Diätzucker, Weißbrot zum Toasten, Knäckebrot, Zwieback, Croissants, Marmorkuchen, Ziegenkäse und Ziegenmilch, laktosefreies Joghurt, laktosefreie Milch, glutenfreies Müsli in Verpackung, glutenfreie Waffeln, Diätbiscotti, Diätmuffins, Schüsseln für Fruchtsalat und Honig, Schilder, Teller, Servietten, Säfte, Gemüse (Tomaten, Gurken), Gebäck (verschiedene Brotsorten, Semmeln, Laugengebäck, Vollkornweckerl,...)

7	Informationen holen	Informationen vom Abendservice von der Pinnwand holen
8	Aufsteller für Buffet	alle kl. Aufsteller für die Produktebenennungen am Buffet, gr. Aufsteller für Diäthecke, glukosefreie Kost, glutenfreie Kost und das Schild "Nichts mitnehmen")
9	Rundgang Kontrolle	Rundgang ob alles passt (Abfalleimer am Tisch, Servietten, Besteck, Glühbirnen, Sauberkeit, ...)
10		Gäste werden begrüßt und ohne Verzögerung bedient
11		Tische werden nach verlassen der Gäste umgehend abgeräumt
12		Tische werden, sofern nicht für Mittag oder 3/4 Pension benötigt, für den Abend gedeckt
13		Tische decken für die Arbeiter und Brot einstellen
14		Arbeitermenü in der Küche erfragen

	CHECKLISTE	Speisesaal
1	Mittag	12:00 Uhr bis 14:30 Uhr
2		Aufnahme der Speisen von den Arbeitern und der Familie
3		Zügiges Servieren der Speisen
4		Leere Gänge vermeiden
5		Abräumen
6	Arbeiteressen	Ricevuta erstellen
7		Besteck für die 3/4 Pension vorbereiten
8		Servietten für die 3/4 Pension vorbereiten
9		genügend Teller zum Buffet stellen
10		bei A la Carte Speisen werden diese in die Stuben und Terrasse hochgetragen
11		Menagen beim Buffet (Öle, Salz, Pfeffer, ...) auffüllen, wenn notwendig
12		eventuell Dekoration - an die Blumen denken
13		Kontrolle des gedeckten Tisches - nochmals Sessel richten
14		Mise-en-place Arbeiten

CHECKLISTE	Speisesaal
Mittags Pension	12:30 Uhr bis 14:30 Uhr
	Musik einer angenehmen Lautstärke anpassen
	Aufnahme der Getränke
	Zügiges Servieren der Getränke
	Leere Gänge vermeiden
	Abräumen
	Buffet nachfüllen
	Besteck nachfüllen
	Servietten nachfüllen
	Salatteller (Teller) nachfüllen
	Wenn 2/3 der Gäste zum Essen waren, können die Tische im Speisesaal, für den Abend eingedeckt werden (wenn diese besetzt werden) Achtung: es müssen vorher alle nicht besetzten Tisch saubergemacht werden, damit neue Gäste immer einen sauberen Tisch kriegen
	Menagen nachfüllen (wenn notwendig) und auf Sauberkeit achten
	Wenn Sorbet angeboten wird, dann an die Kaffeelöffel denken
	bei Geburtstag und/oder Hochzeitstag - Tisch dekorieren
	Kontrolle des gedeckten Tisches - nochmals Sessel richten
	Mise-en-place Arbeiten für Abend
16:30	Salate in die Küche zum Nachfüllen bringen
	Desserts (Kuchen) in die Küche bringen
	Teller für Salatbuffet am Abend vorbereiten
	Salatbesteck vorbereiten

CHECKLISTE	Speisesaal
Abend	18:00 Uhr bis 20:30 Uhr
1	Musik einer angenehmen Lautstärke anpassen
2	Kontrollgang in der eigenen Station; Getränkereste werden auf
3	den Tischen verteilt, Sauberkeit, Besteck und Menagen werden kontrolliert
4	Eventuell neue Gäste zum Tisch begleiten
5	Jeder bleibt auf seiner Station
6	Zügiges Servieren der Getränke
7	Zusatzverkauf durchführen
8	Leere Gänge vermeiden
9	Servieren der Speisen
10	Zügiges Abräumen der Teller und leeren Gläser
11	Leere Gänge vermeiden
12	Tische für das Frühstück decken
13	beim Aufdecken der Kaffeehäferl und Kaffeelöffel auf Sauberkeit achten
14	Morgenpost auf Tisch legen
15	Mülleimer auf Tisch stellen
16	alle nicht zu kühlenden Produkte beim Buffet können schon aufgestellt werden
17	Sessel stellen
18	Rundgang, ob alles passt (alle Kerzen ausgeblasen)
19	Backoffice ordentlich und sauber hinterlassen - Gläserspülmaschine ausschalten
20	Musik abdrehen
21	Licht ausmachen

BAR Checkliste Frühdienst (7:00 Uhr)

1	Lichter einschalten und Türen öffnen
2	Spülmaschine einschalten
3	Computer / Musik einschalten
4	Thekenboden wischen
5	Theke und Tische vorne abwischen, abstauben (auch die Lampen), Zucker nachfüllen
6	Tisch 941 abputzen und Aschenbecher austauschen
7	blaue Stube vorbereiten: Tische decken (Arbeiter bzw. a la carte), Salz-Pfeffer-Zahnstocher putzen und nachfüllen
8	Liste der Sachen schreiben die aufgefüllt werden müssen: Milch, Kaffee, Tee, Zucker, Zitronen, Minze, Orangen Patatini, Zahnstocher, Essig, Öl, Salz, Servietten, Besteck, Teller, verschiedene Sachen für Eis (Kaffee, Joghurt, Himbeeren, Eis, Obstsalat, Amarena, Bananen)
9	hinter der Theke putzen
10	Abklären ob die Blumen gegossen werden müssen

Allgemein:

Gäste werden jederzeit beachtet, begrüßt. Bestellungen werden **AM TISCH** aufgenommen und sofort im Computer eingegeben

BAR Checkliste Vormittag (9:00/10:00 Uhr)

1	Terrasse vorbereiten: Tische abwischen, Tischdecken auflegen, Tischnummer ordentlich aufstellen, Aschenbecher austeilen, im Winter Decken austeilen, im Sommer Sonnenschirme öffnen
2	Sachen von der Liste holen, die der Frühdienst aufgeschrieben hat
3	Eis in Eistheke glatt streichen (Verkaufsfördernd)
4	Mise en Place- Arbeiten an allen Stationen: Besteck vorbereiten, Tische decken, Parmesan, Essig/Öl und Salz/Pfeffer/Zahnstocher nachfüllen und putzen
5	Kuchen und Brot in der Küche holen
6	A-la-Carte-Karten kontrollieren und evtl reinigen
7	Arbeitertische: Brot und Getränke einstellen und Menu austeilen
	Am Abend:
8	Brot zurück in die Küche bringen
9	Eistheke aufräumen (Sachen in den Kühlschrank räumen)

Allgemein:

Gäste werden jederzeit beachtet, begrüßt. Bestellungen werden **AM TISCH** aufgenommen und sofort im Computer eingegeben

BAR Checkliste Schlussdienst (15:30/16:00 Uhr)

1		Lichter anpassen / dimmen
2		Musik anpassen, z.B. Tiroler Abend - Tiroler Musik, Italienischer Abend - Italienische Musik usw.
4		Eistheke reinigen
5		Kaffe- und Sahnemaschine reinigen
6		Kaffepulver ausleeren
7		Müllsack wechseln, volle Müllsäcke zuknöpfen und hinter der Eistheke verstecken
8		Alle leeren Gläser einsammeln und spülen und Tische abwischen
9		Donnerstags alle Läufer einsammeln und hinter der Kuchenvitrine deponieren
10		Zapfanlage und Gummimatten darunter reinigen
11		Spülmaschine ausschalten, Musik/Computer ausmachen
12		Wenn nicht schon von der Rezeption gemacht, Fernseher ausschalten
13		Tisch 941 Aschenbecher ausleeren und abwischen
14		Letzten Rundgang machen und schauen ob alles in Ordnung ist (alle Kerzen ausblasen, letzte Gläser einsammeln...)
15		Lichter ausmachen und Türe versperren

Essenszeiten:

In der Regel geht der Frühdienst um 11:00 Uhr Mittagessen, die anderen um 11:30 Uhr

Offene Tische:

Bei Dienstschluss muss jeder Kellner kontrollieren, dass er keine offenen Tische mehr hat

4) À-la-Carte-Service

Jeder Mitarbeiter/Jede Mitarbeiterin ist dafür verantwortlich, dass er die verschiedenen Karten, täglichen Menüs oder sonstige Angebote kennt.

Arbeitsschritte a-la-carte Bar:

- Mitarbeiter/Innen bleiben auf der jeweiligen Station, sofern niemand von den Kollegen Hilfe benötigt, in dem Fall muss diesen geholfen werden.
- Am Vormittag werden die Tische eingedeckt. Dabei werden die Bestecktaschen mit einer Gabel, einem Messer und einem Wasserglas eingedeckt. Bei Vorbestellungen oder besonderen Anlässen decken wir Stoffservietten, Wein- und Wasserglas, doppelt Besteck und Dessertbesteck ein. Auf jedem Tisch steht eine Blume, eine Kerze, sowie Salz und Pfeffer.

Achtung: A la carte Service in der Goll- und Maiernstube anbieten!!

- Sobald der Gast eintritt wird er begrüßt und zum Tisch begleitet.
- Die Karte wird auf der ersten Seite aufgeschlagen und dem Gast gereicht.
- Tischkerzen oder sonstige Deko werden angemacht.
- Ein Aperitif wird angeboten.
- Die Getränke- und Essensbestellung wird aufgenommen. Eventuell wird ein Tagesgericht bzw. ein Wein empfohlen.
- Die Getränke werden serviert.
- Ein Brotkorb wird gebracht, bei Bedarf auch Essig, Öl und Balsamico.
- Sobald das Essen da ist, wird einmal nachgefragt, ob alles in Ordnung ist sowie kontrolliert, ob noch genügend Besteck vorhanden ist. Mögliche Beschwerden werden sofort der Küche gemeldet und dem Gast wird eine Alternative angeboten.
- Beim Abräumen der Teller wird gefragt, ob es geschmeckt hat. Bei Reklamationen wird dem Gast eine Entschädigung angeboten (Kaffee, Schnaps).

- Ein Dessert und/oder Kaffee und/oder ein Digestif wird angeboten.
- Die Rechnung wird zum Tisch gebracht.
- Sobald die Gäste aufstehen wird der Tisch abgeräumt und für die nächsten Gäste vorbereitet.
- Wichtige Informationen oder Beschwerden werden an die zuständige Führungskraft weitergeleitet.

Mise en Place Bar:

- Tische vordecken (siehe oben)
- genügend:
- Speise-, Getränke- und Eiskarten
 - Aufleger
 - Reservebesteck, auf Teller oder Tableau mit Serviette
 - Gläser
 - Menagen, kontrollieren und sauber machen
 - Brot herrichten

Arbeitsschritte a-la-carte Terrasse:

- Der Gast wird begrüßt, Aufleger wird auf den Tisch getan und die Karte wird gereicht (aufgeschlagen auf der ersten Seite).
- Ein Aperitif wird angeboten.
- Die Getränke- und Essensbestellung wird aufgenommen, eventuell ein Tagesgericht und/oder ein Wein empfohlen.
- Die Getränke werden serviert.
- Der Tisch wird eingedeckt: Die Bestecktasche wird auf einem Teller oder auf einem Tableau mit Serviette bereitgelegt, zum Tisch gebracht und ordentlich vor dem Gast hingelegt. Bei „Stresszeiten“ kann der Teller bzw. das Tableau nicht einfach in der Mitte des Tisches gestellt werden

- Ein Brotkorb und Menagen (falls notwendig von anderen Tisch holen, der sie nicht mehr braucht) werden gebracht. Bei Bedarf Essig und Öl zum Tisch bringen.

- Sobald das Essen da ist, wird einmal nachgefragt, ob alles in Ordnung ist sowie kontrolliert, ob noch genügend Besteck vorhanden ist. Mögliche Beschwerden werden sofort der Küche gemeldet und dem Gast wird eine Alternative angeboten.
 - Beim Abräumen der Teller wird gefragt, ob es geschmeckt hat.
 - Ein Kaffee und/oder Dessert und/oder ein Digestif wird angeboten.
 - Die Rechnung wird zum Tisch gebracht.
 - Sobald die Gäste aufstehen wird der Tisch abgeräumt, Aufleger gewechselt und für die nächsten Gäste vorbereitet. Der Tisch soll so aussehen, dass man nicht erkennt, dass zuvor A la carte gegessen wurde.

Mise en Place Terrasse:

Genügend

- Speise-, Getränke- und Eiskarten
- Aufleger
- Servietten
- Reservebesteck auf Teller oder Tableau mit Serviette
- Menagen
- Brot

herrichten

Achtung: Im Winter sind pro Tisch 2 dafür vorgesehene Decken hinzulegen!!

5)ORDERMAN

Jede Bestellung muss unmittelbar bei Aufnahme in den Orderman korrekt eingegeben werden, es darf nichts serviert werden was nicht boniert ist, auch Produkte für Aperitif, Miniclub, Events usw. Dies kann von allen Mitarbeitern/Innen kontrolliert werden und wird bei Nichteinhaltung mit Disziplinarmaßnahmen geahndet.

A LA CARTE-Kommastellen

Bestellung mit Orderman aufnehmen

- Tisch, auf dem der Gast Platz genommen hat, öffnen
- Alle Produkte (zuerst die Getränke) sind vollständig und umgehend in den Orderman/Touchscreen anhand von Artikel bzw. Artikelnummern einzugeben
- Alle Speisen und/oder Sonderwünsche* sind vollständig einzugeben (Varianten). Folgt der Vorspeise ein Hauptgericht (also ein 2. Gericht) oder soll ein Gericht erst später mit der Hauptspeise serviert werden, muss dieses als Hauptgang eingegeben werden.
(Möglichkeit bei Eingabe die Gänge zuzuweisen und diese in richtiger Reihenfolge in der Küche abzurufen)



Abendmenü:

Am Abend gibt es die Möglichkeit das Abendmenü als Externe Gäste wie „a la carte“ zu essen. Siehe dazu die folgenden Nummern im Orderman:

2300	ABENDMENUE	30,00 €
2301	Suppe1 ALaCarte	5,50 €
2302	Suppe2 ALaCarte	5,50 €
2303	Suppe 1 Abendmenu	0,00 €
2304	Suppe 2 Abendmenu	0,00 €
2305	Vorspeise1 ALaCa Abend	7,50 €
2306	Vorspeise2 ALaCarte Abend	7,50 €
2307	Vorspeise 1 Abendmenu	0,00 €
2308	Vorspeise 2 Abendmenu	0,00 €
2309	HS Fleisch Abend	0,00 €
2310	HS Fleisch ALaCarte Abend	13,50 €
2311	HS Fisch ALaCarte Abend	13,50 €
2312	HS Vege A La Carte Abend	9,00 €
2313	Haupt Fisch Abendmenu	0,00 €
2314	Haupt Vegetar Abendmenu	0,00 €
2315	Dessert A La Carte Abend	4,50 €
2316	Dessert Abendmenu	0,00 €

Mitarbeiterpizza:

Mitarbeiter/Innen der „Schneeberg Hotels“ haben die Möglichkeit Pizza vergünstigt um 5,00 € zu erhalten. Diese müssen bei einem Bar-Kellner bestellt werden, welcher sie mit der ArtNr „1809 Mitarbeiterpizza“ mit dem Orderman bestellt.

Erklärung verschiedener Abrechnungsmöglichkeiten:

- 1 Kasse:** alle Bar- oder Kreditkartenbezahlungen. Dem Gast muss der Kassenbon ausgehändigt werden.
- 4 Ricevuta non pagata:** wenn der Gast eine „Abrechnung (RF non pag.)“ braucht, aber nicht sofort bezahlt, sondern über die Firma abgerechnet wird.

5 AUFS HAUS

Alles was das Hotel intern betrifft (alle Konsumationen der Mitarbeiter/Innen und der Familie, Fehler usw.) und alles was für den Gast passiert wie z.B.: Bruch, Wiedergutmachung von Fehlern und Beschwerden oder Bonus und nicht bar bezahlt wird; (siehe alle Möglichkeiten den Tisch zu schließen auf der nächsten Seite „Aufs Haus Abschlüsse“). **Achtung:** Auf jedem Bon muss

Name/Unterschrift und Grund angegeben werden und dieser Bon muss wöchentlich mit dem Inkasso abgegeben werden.

6 Hotel

Alles, was von Gästen auf das Zimmer geschrieben wird. Dem Gast wird der Bon/die Abrechnung mit dem Getränk gebracht/ausgehändigt.

Der Gast soll den Bon auf Richtigkeit des Getränkes und der Zimmernummer kontrollieren und unterschreiben Anschließend nimmt der Kellner diesen mit und gibt ihn ab.

7 Gutschein

Alle Abrechnungen, die nicht direkt kassiert werden, sondern über die interne Verwaltung oder Rezeption verrechnet werden z.B. Gutscheine (ausgestellt vom Schneeberg), oder wenn die Rechnung an der Rezeption beglichen wird (Hochzeiten; Events; Restaurantrechnungen an Firmen, die eine Monatsrechnung bekommen...)

16 Mittag Hotel (nur im Speisesaal)

Alle Getränke und Extraspeisen, die der Gast zu seiner Mittagspension im Speisesaal auf das Zimmer schreiben lässt.

Bei Dienstschluss dürfen keine Tische offen sein bzw. bleiben. Jeder Mitarbeiter/Jede Mitarbeiterin ist verpflichtet seine offenen Tische bei Dienstschluss mit Hilfe der Liste vom Orderman zu kontrollieren und zu schließen.

Grundsätzlich ist bei jeder Bezahlung ein Kassenbon zu machen und somit jeder Tisch unmittelbar zu schließen!

Die Orderman Geräte sind Eigentum der Schneeberg Hotels und sind dementsprechend zu handhaben und in ordentlichem Zustand zu halten. Die Geräte sind im Servicebüro bei Dienstbeginn abzuholen und bei Dienstende abzugeben.

Zur ERINNERUNG bei der Kellnerabrechnung:

Auf das Kuvert auch die genaue Anzahl der Zettel nach Zahlungsart schreiben

AUFS HAUS-Abschlüsse

10.001	Andreas Kruselburger		
	Grund		
10.002	Edith Kruselburger		
	Grund		
10.003	Heini Kruselburger		
	Grund		
10.004	Christian Kruselburger		
	Grund		
10.005	Marketing		
	Grund		
10.006	Direktor		
	Grund		
10.007	Serviceleitung		
	Grund		
10.008	Marie		
	Grund		
10.009	Buchhaltung		
	Grund		
10.010	Paul und Familie		
	Grund		
10.011	Tembel Hans		
	Grund		
10.012	EV Service		
	Grund		
10.013	EV Küche		
	Grund		
10.014	EV Etage		
	Grund		
10.015	EV Rezeption		
	Grund		
10.016	EV Animation		
	Grund		
10.017	EV Pizzaiolo		
	Grund		
10.018	EV Hausmeister		
	Grund		
10.019	Aperitivbuffet		
	Grund		
10.020	Extrarunde aufs Haus		
	Grund mit Tischnummer o Summe		
10.021	Beschwerden		
	Grund mit Zimmernummer		
10.022	Problem Schankanlage		
	Grund		
10.023	Fehler Kellner		
	Grund		
10.024	Reinigung Schankanlage		
	Grund		
10.025	Abendessen		
	Zimmernummer und Bestätigung von Führungskraft		
10.026	Frühstück		
	Zimmernummer		
10.027	Arbeiteressen		
	Ricevuta Nr mit dem das verrechnet wurde		

6) BUCHHALTERISCHE RICHTLINIEN

Mit diesem Dokument wird die buchhalterische Vorgehensweise bei der Ausstellung von Quittungen/Rechnungen für unser Restaurant (Bar/Terrasse) festgelegt.

Um einen reibungslosen Ablauf zwischen unseren Abteilungen zu gewährleisten und zielorientiert zu arbeiten muss sich jeder Mitarbeiter/jede Mitarbeiterin der Schneeberg Hotels KG an diese Regelungen halten.

1) Kassenbons

Grundsätzlich ist bei jeder Bezahlung ein Kassenbon zu machen. Der Kassenbon oder die Kopie vom Gürteldrucker müssen den Kunden, die bar bezahlen, (sogar laut Gesetz) ausgehändigt werden!

2) Arbeiteressen

Ein täglicher Bestandteil unseres Mittagsservice sind die Arbeiteressen (normal 12.00 – 13.00 Uhr). Hierbei ist es unsere Aufgabe den von uns bedienten Arbeitern/Unternehmen eine Steuerquittung auszustellen, wobei zu beachten ist, dass es einige geben wird, die täglich bezahlen und einige, die nicht täglich bezahlen. Deshalb können wir bezahlte oder nicht bezahlte Steuerquittungen ausstellen.

- **Bezahlte Steuerquittung:** Der Arbeiter/Unternehmer bezahlt nach dem Essen; Zahlart im Orderman ist hierbei 1-Kasse
- **Nicht bezahlte Steuerquittung:** Der Arbeiter/Unternehmer bezahlt nicht; unser Verwaltungsbüro stellt am Ende des Monats eine Steuerrechnung an das Unternehmen. **WICHTIG:** Nicht bezahlte Steuerquittungen dürfen wir nur ausstellen, wenn wir den Kunden in unserem Ordermansystem finden; ansonsten sind die Daten zu einzuholen (am besten Visitenkarte mit Mwst.-Nr.) und der Kunde wird im Verwaltungsbüro angelegt; Zahlart im Orderman ist hierbei 4-SC non pagato

Achtung: Auf „Jovo GmbH“ darf nur Artur gebucht werden, bei zusätzlichen Arbeiteressen muss mit der Buchhaltung abgeklärt werden ob auf Gutschein oder eine andere Firma gebucht wird

3) Stornos und Abschlüsse der Fiskalkasse

Stornos an der Fiskalkasse müssen direkt an die Buchhaltung weitergegeben werden. Für das Inkasso muss ein Zettel mit Summe und Grund des Stornos geschrieben und mit dem Geld zusammen im Inkasso-Kuvert abgegeben werden. Der Abschluss der Fiskalkassen ist ein offizielles Dokument der Buchhaltung und muss deshalb gewissenhaft aufbewahrt werden. Bei einer Kontrolle des Finanzamtes darf **KEINES** dieser Dokumente fehlen, ansonsten hat unser Hotel mit Strafzahlungen zu rechnen.

4) Allgemeines/Sonderfälle

a) Kunde bezahlt im Restaurant. Möchte statt einer Quittung eine Rechnung?

Es kann im Restaurant auch vorkommen, dass ein Gast/Kunde bezahlt, er aber statt einer Quittung eine Rechnung benötigt. Wir können dem Gast/Kunden mitteilen, dass es möglich ist ihm eine Rechnung auszustellen; wir benötigen allerdings Anschrift und Mehrwertsteuernummer.

Sollte der Gast/Kunde uns diese Daten geben, kann an der Rezeption eine Ausgangsrechnung mit dem gewünschten Betrag ausgestellt werden (von Bedeutung ist hier nur, dass wir den Gast fragen, wie er die Rechnung bezahlen möchte, da wir dies auf der Rechnung angeben sollten). Bei der Rechnung gibt es zwei Kopien, eine für den Gast, die zweite Kopie muss an der Rezeption bleiben.

Bei der Kellnerabrechnung muss bei einem solchen Fall entweder eine Kopie der Rechnung oder der Bezahlung abgegeben werden.

Schneeberg Hotels K3/SAS
des Kruselburger Verwaltung GmbH/ srl
Masseria 22 Ridanna - 39040 Racines (BZ)
C.F./P.IVA & Iscrizione: C.C. BZ: Nr: IT02258830211
Volksbank / B. Popolare - BIC: BPAAIT28013
IBAN: IT97058565916001357001003

Ditta
ANDREATTA SPORT snc
Via Klavenz 54 B
39052 CALDIANO SULLA STRADA DEL VINO

Fattura N°:	401 [X]	Data	Pagina	Cod. fiscale / Partita IVA	
Ricevuta fiscale:	[]	26.06.2015	1	01463760215	
Descrizione	IVA	Q.	Prezzo	%	Importo
26.06 - 27.06 EXT. 0 Personen					
Extras		10			24,00
Carta di credito		26/06/2015			24,00
Totale lordo:					24,00 EUR
Imponibile	21,82	IVA %		IVA	2,18
Totale documento:					24,00 EUR
Importo pagato:					24,00 EUR
Importo non pagato:					EUR

Gutschein Nr.: _____
Belegnr: 1748
Bonnr: 935849

GUTSCHEIN

Datum: Freitag, 26. Juni 2015
Tischnr: 136/0 Kellner: Gergo

Mo. Bezeichnung	EPrets	GPpreis
1 Misch.Hirtentart	7,50	7,50
1 Spinatspätzle	8,00	8,00
1 Wellw nat 05	1,80	1,80
1 Wellw gas 05	1,80	1,80
1 Salat als Beilage	4,90	4,90
Zwischensumme:		24,00
TOT.DOC. EUR		24,00

Es bediente Sie Gergo
Vielen Dank für Ihren Besuch!

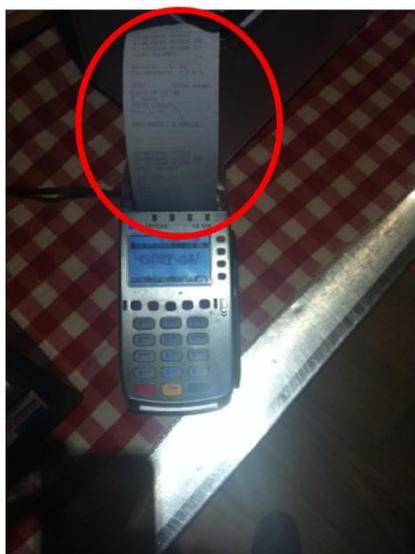
Hotel Schneeberg
Malern, 22 - Masseria
I-39040 Ridanna

26.06.2015 13:18:23
0006136 0574 000006
HOTELSCHNEEBERG

TID: AH900638
Belegnummer: H574006
Karte: FNESTRO
RELAUF: 04/17
CC: *****3225
KMP
Betrag EUR: 24,00
Aut. Code: 650674

b) E-Lunch/Lunchtime

Wir, das Hotel Schneeberg haben einen Vertrag bzw. eine Zusammenarbeit mit dem Unternehmen E-Lunch/Lunchtime. Es gibt einige Arbeiter/Unternehmen (z.B. Unternehmen Mader), die bei uns im Restaurant das Arbeitermenü essen und anschließend statt zu bezahlen, unserem Servicemitarbeiter eine Karte (siehe unten Beispiel) geben mit der bezahlt werden kann. Hinter der Theke



unserer Hausbar findet Ihr das Gerät (siehe unten). Einfach die Karte unten mit dem Chip-Code nach oben einführen und mit grün OK bestätigen. Die Bestätigung ist am Ende des Services abzureißen und zusammen mit den Steuerquittungen im Büro abzugeben bzw. im Briefkasten einzuwerfen.

WICHTIG: Hier müssen wir **KEINE** zusätzliche Steuerquittung mehr ausstellen. Ende des Monats stellt das Verwaltungsbüro eine Ausgangsrechnung an E-Lunch/Lunchtime. In diesem Fall wird der Tisch im Orderman mit „Gutschein“ abgeschlossen.

c) Gerät Lunchtronic funktioniert nicht?

In Ausnahmefällen kann es passieren, dass das Gerät Lunchtronic nicht funktioniert (z.B. kein Empfang). Dann müssen wir die Daten der Karte händisch aufnehmen. Hinter der Theke unserer Hausbar werdet ihr das hier unten angeführte Formular finden. Dies ist dann auszufüllen.

MODULO RILEVAZIONE ALTERNATIVA DELLA CONSUMAZIONE
FORMULAR FÜR DIE ALTERNATIVE ERFASSUNG DER MAHLZEITKARTEN

Registrazioni del mese di: **MAI** Anno: **2015**

Lunch Time

Punto vendita insegna / Beschilderung Gastbetrieb: **HOTEL SCHNEEBERG**

Via / Strasse: _____ n° / Nr.: _____ CAP / PLZ: _____

Città / Ort: _____ Provincia / Provinz: _____

TIMBRO E FIRMA DISTROTTORE
SCHNEEBERG HOTELS S.p.A/SAS
der Kruselburger Verwaltung GmbH/arl
Ridnaun-Maiern 22 Ridanna-Masseria
I-39040 Ratschings/Racines (BZ)
Ges. Kapital v.e./Capitale soc.i.v. € 200.000,00
St.-MwSt. & Eintr.Nr. BZ Nr.: C.E./P.I. & Iscriz.C.G.BZ: IF 02256830211
Tel.: +39 0472 656233 = Fax +39 0472 656383
info@schneeberg.it - www.schneeberg.it

Nominativo utilizzatore / Kartennhaber	N° CARD / Karten-Nr.	Giorno / Tag	Ora / Uhrzeit	Firma Utilizzatore / Unterschrifts Kartennutzer	*Importo Pagato / Abgerechnet am Platz
1 MIKE MUSTER	8190XXXX	03	12:45	<i>x Mike Muster</i>	€ 12,00
2					€ _____
3					€ _____
4					€ _____
5					€ _____
6					€ _____
7					€ _____

7) INKASSO

Jeder Kellner wird im Ordermansystem (Xenia) angelegt und wird anhand der zugewiesenen Nummer kontrolliert (Zimmerbuchungen, Barzahlungen, usw.) und ist für seine zugewiesene Nummer verantwortlich und muss nach unten genannten Kassiererrichtlinien vorgehen.

RICHTLINIEN beim INKASSO

HANDHABUNG MIT DEM BARGELD

Servicekräfte, die kassieren, müssen Ihre Einnahmen 2mal wöchentlich (Mittwoch und Sonntag) in einem persönlichen Kuvert in den Safe in der Privatwohnung im 1.Stock oder direkt an Edith Kruselburger abgeben. Bei Problemen mit dem Abschluss, muss unverzüglich Christian Kruselburger (349 298 1124) informiert werden. Zudem muss zusätzlich eine sichtbare Bemerkung/Notiz des aufgetretenen Problems auf das Kuvert geschrieben und nochmal erklärt werden.

Das persönliche Kuvert muss folgende Daten und Inhalte vorweisen:

Beschriftung des Kuverts:

- Einnahmen „Service“
- Nach- und Vorname des/r Mitarbeiters/in
- Inkassozeitraum
- Summe des Bargeldes
- Summe POS
- Anzahl der Bons nach Abschluss z.B. 2 Gutscheine; 3 Eigenverbrauch,

Inhalt des Kuverts:

kassiertes Bargeld, POS Auszüge, eingelöste Gutscheine, Schecks und die verschiedenen Zahlungsbelege mit der jeweilig verlangten Angabe

RICHTLINIE:

- Alle Produkte (Essen, Getränke) sind vollständig und sofort bei Aufnahme der Bestellung des Gastes in den Orderman/Touchscreen einzugeben
- Produkte dürfen nicht kostenlos ausgegeben werden
- Bargeld darf nicht offen herumliegen
- Die Schneeberg Hotels stellen € 100,- an Wechselgeld zur Verfügung, welches jedem Mitarbeiter/jeder Mitarbeiterin bei Dienstantritt ausgehändigt wird. Der/die MitarbeiterIn erhält einen Pin für den Orderman, der nicht an Dritte weitergegeben werden darf und geheim zu halten ist – für alle Bestellungen mit diesen Pin sind Sie verantwortlich
- Beim Kassiervorgang nennen Sie dem Gast den Betrag. Das Bargeld des Gastes bleibt solange auf der Quittung liegen, bis das Wechselgeld herausgegeben wird
- Gutscheine und andere Abschlussbons sind wie Bargeld zu behandeln – diese werden mit dem Inkasso abgegeben
- Fehlbuchungen sind umgehend abzubestellen
- bei Stornos: mind. eine Begründung nennen, Zahlart „Aufs Haus/Fehler Kellner“ angeben, Unterschrift Vorgesetzten
- Bei Zimmerbuchungen muss die Richtigkeit des Gastnamen und der Zimmernummer sichergestellt und der Beleg vom Gast unterzeichnet werden

Achtung: 1) Im Speisesaal (wird nur von Hausgästen genutzt) wird im Normalfall nicht mit Bargeld kassiert, außer es wird von einer Führungskraft angeordnet und genehmigt!!

2) Hinter der Theke werden Produkte nur durch vorgenommene Orderman-Bestellungen ausgegeben. Sollte ein A la Carte Kellner sich selber Produkte holen, welche nicht über Ordermann bestellt wurden, ist dies vom Thekenpersonal bzw. vom Arbeitskollegen sofort an den diensthabenden Vorgesetzten zu melden.

Die Orderman Geräte sind Eigentum der Schneeberg Hotels und sind dementsprechend zu handhaben und in ordentlichen Zustand zu halten. Die Geräte sind im Servicebüro bei Dienstbeginn abzuholen und bei Dienstende abzugeben.

8) Kontrolle und Schwerpunkte

Folgendes wird u.a. von den Serviceverantwortlichen strengstens und ständig kontrolliert:

- ◆ Zubereitung der Produkte: Getränke, Cocktails und Snacks müssen von jedem gleich gemacht werden, damit es nicht zwei Klassen Gäste gibt, v.a. Dekoration, Maß und in welchem Geschirr
- ◆ Mise-en-place (muss nicht in jedem Saal sein, sondern nur irgendwo bereitgelegt):
Getränke-, Wein- und Pizzakarte, Reservebesteck und -gläser, Servietten
- ◆ Aufleger und Besteck werden nach dem Decken zurückgebracht und nicht versteckt
- ◆ Decken
- ◆ Kleiderordnung
- ◆ Hygienestandards
- ◆ Raucher- und Essensordnung
- ◆ Pünktlichkeit (auch Essenszeiten)
- ◆ Sauberkeit (auch Schubladen)
- ◆ Beherrschung der verschiedenen Karten und des täglichen Menüs
- ◆ Kommunikation mit Gast
- ◆ Kommunikation mit Mitarbeitern (keine Diskussionen vor dem Gast)
- ◆ Kommunikation mit Vorgesetzten (Probleme, Unsicherheiten, Wünsche)
- ◆ Teamarbeit
- ◆ Service-Standards und -Checklisten
- ◆ Orderman-Richtlinie und A-la-Carte Service
- ◆ Richtlinien aus dem „Mitarbeiterleitfaden“

9) Disziplinarmaßnahmen

Bei Nichteinhaltung genannter Vorschriften ist mit entsprechenden Disziplinarmaßnahmen zu rechnen. Die Schwere der Verletzung(en)/Probleme bestimmen die Art der Disziplinarmaßnahme.

Zu den progressiven Disziplinarmaßnahmen gehören unter anderem:

- ◆ Mündliche Verwarnung (ital. "rimprovero verbale")
- ◆ Schriftliche Verwarnung (ital. "rimprovero scritto")
- ◆ Bußgeld im Ausmaß von drei Arbeitsstunden (ital. "multa dell'importo di tre ore di lavoro")
- ◆ Nicht bezahlte Suspendierung vom Dienst bis zu fünf Tagen (ital. "sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a giorni cinque")
- ◆ Entlassung (ital. "licenziamento")

Die im „Service Handbuch und Richtlinien“ enthaltenen Vorgaben sind ergänzender Bestandteil des Arbeitsvertrages.

Anlage I: „Raucherordnung“