

Nel servizio, le decisioni vengono prese sempre a favore dell'ospite, purché questo non vada contro gli interessi dell'hotel Schneeberg** Family, Resort &SPA!!!**

Per diventare uno dei Resort/Hotel per famiglie, benessere e SPA di maggior successo, tutte le aree dell'hotel Schneeberg devono essere pulite, accoglienti e ben tenute.

I servizi devono essere eseguiti secondo le linee guida dell' hotel Schneeberg, il cibo, le bevande e i servizi devono essere sempre di alta qualità, i reclami dei clienti devono essere risolti rapidamente e secondo le linee guida dell'hotel Schneeberg.

I nostri collaboratori rappresentano l'hotel agli occhi della clientela. Aspetto e comportamento sono la base dell'immagine percepita dai nostri ospiti nei confronti dei membri del team e del nostro marchio "Schneeberg".

Questo manuale serve a spiegare i nostri standard a tutti i collaboratori, in modo che possano orientarsi meglio.

Sono trattati i seguenti argomenti:

- 1. ABBIGLIAMENTO DA LAVORO**
- 2. ORGANIZZAZIONE / LEADERSHIP**
- 3. STANDARD E LISTE DI CONTROLLO**
- 4. SERVIZIO A-LA-CARTE**
- 5. ORDERMAN**
- 6. LINEE GUIDA DI UFFICIO**
- 7. INKASSO**
- 8. CONTROLLO E PRIORITÀ**
- 9. MISURE DISCIPLINARI**

1. ABBIGLIAMENTO DA LAVORO

| | Colazione (fino alle 11:30) | | Pranzo & Cena (dalle ore 12:00) | |
|------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| | Bar | Sala | Donne | Uomini |
| Lunedì | camicia bianca + cravatta + grembiule | Polo bianco o camicia | camicia bianca + cravatta + grembiule | camicia bianca + cravatta + gilet |
| Martedì | camicia bianca + cravatta + grembiule | Polo bianco o camicia | camicia bianca + cravatta + grembiule | camicia bianca + cravatta + gilet |
| Mercoledì | Dirndl/ Camicia a quadretti rossa e bianca | Dirndl/ Camicia a quadretti rossa | Dirndl | Camicia a quadretti rossa e bianca |
| Giovedì | camicia bianca + cravatta + grembiule | Polo bianco o camicia | camicia bianca + cravatta + grembiule | camicia bianca + cravatta + gilet |
| Venerdì | camicia bianca + cravatta + grembiule | Polo bianco o camicia | camicia bianca + cravatta + grembiule | camicia bianca + cravatta + gilet |
| Sabato | Dirndl/ Camicia a quadretti rossa e bianca | Dirndl/ Camicia a quadretti rossa | Dirndl | Camicia a quadretti rossa e bianca |
| Domenica | camicia bianca + cravatta + grembiule | Polo bianco o camicia | camicia bianca + cravatta + grembiule | camicia bianca + cravatta + gilet |

- Questo codice di abbigliamento deve sempre essere seguito, a meno che il capo cameriere non ordini un codice di abbigliamento speciale per le occasioni speciali
- I gilets devono essere senza colletto e con bottoni neri
- La cravatta deve essere sempre nera / scura
- Sono richiesti pantaloni da cameriere; NESSUN jeans
- Il badge con il nome è fornito dall'hotel e deve essere sempre indossato in condizioni ordinate
- Gli abiti da lavoro devono essere in buone condizioni, puliti e stirati
- Le scarpe devono essere antiscivolo, nere ed eleganti
- Con il "dirndl" vanno indossate calze color pelle e non nere

Il codice di abbigliamento prescritto DEVE essere seguito da TUTTI!

LINEE GUIDA:

- ◆ L'abbigliamento da lavoro viene portato con la targhetta col nome (sulla parte sinistra sopra la tasca del petto).
- ◆ Con l'utilizzo di stoffe chimiche devono essere portati occhiali e guanti di protezione.
- ◆ L'abbigliamento deve essere tenuto e portato in buone condizioni. Alla fine del rapporto di lavoro l'abbigliamento da lavoro che è stato dato a disposizione dell'hotel Schneeberg deve venire restituito.

I collaboratori devono rispettare l'igiene personale.

I collaboratori devono lavarsi le mani prima di venire in contatto con prodotti alimentari o macchine, dopo avere toccato faccia, naso, mondizie, prodotti da pulizia, prodotti alimentari ecc..

I collaboratori devono lavarsi regolarmente i capelli. Capelli lunghi devono essere portati legati ordinatamente.

I collaboratori devono usare un DEO, ma non troppo intensivo.

I collaboratori devono portare una rasatura ordinata e curata.

Chi ha ferite di taglio o scalfitture alle mani e viene in contatto con prodotti alimentari deve portare cerotti colorati e guanti (nella cucina), che vengono dati a disposizione dall'hotel.

I cerotti sono vistosamente colorati in modo da essere ben visibili.

I kit di pronto soccorso si trovano nei posti seguenti del nostro hotel:

Kit di pronto soccorso

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| - Cucina | - Beauty |
| - Nuova cucina | - Aquapark Bergiland |
| - Ricevimento | - Sauna |
| - 600 nel terzo piano | - Magazzino |

tutti i dipendenti si possono servire, ma deve sempre essere comunicato al nostro ufficio in modo da poter riempire nuovamente i kit a norma di legge.

2. ORGANIZZAZIONE / GUIDA

Normative organizzative:

In caso di inosservanza delle norme seguenti, sono previste misure adeguate (cfr. capitolo successivo "Misure disciplinari"):

- I collaboratori apprendono informazioni sulla classificazione dei servizi e sul giorno di riposo dal responsabile (almeno 24 ore prima e sotto forma di turni). Ognuno deve informarsi su come e dove sono divisi quotidianamente.
- I collaboratori devono attenersi agli orari di servizio e la posizione deve essere rispettata. Se qualcuno ha i problemi con il servizio o desidera un cambio, questo deve essere chiarito in consultazione con il capo reparto.
- I collaboratori sono responsabili dell'assunzione puntuale del servizio. Le modifiche degli orari possono essere confermate solo dai capi reparto sul piano orario.

Attenzione:

Chi non può venire per un motivo giustificato al lavoro, deve dare obbligatoriamente subito notizia telefonicamente al Suo superiore e consegnare in un secondo momento la documentazione della mancanza al d'attore di lavoro.

Sono a disposizione in questo ordine i seguenti numeri da chiamare:

Service 1 Günther +39 347 286 4912

Service 2 Harry +39 347 001 8404

- Il **capo reparto durante i vari servizi è riconoscibile (in rosso)** sulla classificazione ed è responsabile di questo servizio ed è autorizzato a prendere tutte le decisioni pertinenti a questo proposito, come eventuali modifiche in caso di necessità.
- Il personale che va al bar alle 20.30 di sera, nel caso in cui un collaboratore non riesce arrivare in tempo, dovrà chiarire questo con Harry o Günther.

- Tutti devono essere **gentili** con l'ospite, anche in caso di stress. Un cameriere professionista riesce ad essere amichevole anche durante lo stress da lavoro. I collaboratori devono accogliere e salutare gli ospiti, è importante il **contato visivo**, ci vuole **più attenzione** durante il servizio (in particolar modo, proporre qualcosa mentre si sta sparecchiando). Il menu offre anche una buona opportunità per avviare un dialogo con l'ospite al fine di stabilire una relazione con l'ospite
- Tutti devono **rispettare gli altri** collaboratori. Le **conversazioni private** sono da tenere al minimo. Non è tollerato parlare ad alta voce in presenza degli ospiti. In caso di disaccordo, ciò viene fatto in ufficio e con un tono appropriato e rispettoso. In mancanza di accordo, si incontrerà la persona responsabile.
- L'**office** è un posto di lavoro, nel quale i collaboratori sono impegnati in lavoro o pulizia; solo se strettamente necessario vi è consentito mangiare (dietro conferma da parte dei responsabili)
- Ogni collaboratore è obbligato, se vede lo sporco da qualche parte, a rimuoverlo e **garantire la pulizia**. Se, ad esempio, qualcosa è sul pavimento di fronte al buffet o nel corridoio, è obbligato a rimuoverlo. Ogni collaboratore è responsabile della propria area / sala e deve anche controllare e assicurare che sia pulito all'inizio del servizio.
- **Pause per mangiare e per fumare** sono stabilite dai responsabili e devono essere autorizzate (anche la pausa per la toilette devono essere comunicate). Puoi trovare questi regolamenti nell'Allegato (Appendice I "Norme sui fumatori") e nella "guida per i collaboratori"
- Le **vacanze** devono essere richieste per tempo ai capi reparti e devono essere confermate da loro. Poco prima dell'inizio della vacanza, circa 1 settimana prima, è necessario segnalarlo al capo reparto in modo che non possa essere dimenticato.
- In caso di domande, contattare il capo reparto

Altro

I collaboratori devono informare verbalmente i dirigenti sui seguenti aspetti:

- ◆ Incertezze o problemi durante l'esecuzione del lavoro
- ◆ Abbandono del posto di lavoro durante il servizio, ad es. pause fumatori ecc.

Ai collaboratori non è permesso trattenersi nelle zone comuni **dopo il lavoro** in abiti da lavoro. Al pub ciò è permesso se si indossa una giacca o una felpa sopra la divisa a dimostrazione del fatto che non ci si trova più in servizio (Attenzione: in ogni caso il portafoglio dev'essere messo al sicuro!) In tutti gli altri casi si ammette **solo l'abbigliamento da tempo libero**.

I collaboratori che vengono sorpresi per **scippo, abuso o per distruzione di proprietà** dell'hotel devono insieme al risarcimento del danno anche fare calcolo con un provvedimento disciplinare.

Denuncia da parte dello staff:

Qualsiasi situazione che i collaboratori temono possa influire negativamente sulle prestazioni lavorative effettive è un motivo legittimo per presentare un reclamo.

I reclami vengono prima fatti per via orale direttamente al supervisore del dipendente.

Se il problema non può essere risolto in questo modo, il dipendente può inviare il reclamo per iscritto al livello di gestione successivo.

3. Standard di servizio e liste di controllo

| | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | |
| | SALA DA PRANZO E SALE |
| Saluti | L'ospite è accolto calorosamente |
| Organizzazione | I dipendenti sufficienti sono in servizio (secondo le specifiche) |
| Allocazione dei tavoli | I nuovi ospiti vengono notati, accolti e accompagnati al tavolo. E come segue: Presentare il buffet, chiedere se l'ospite è stato qui prima, spiegare gli orari del pranzo, assegnazione dei tavoli fissi a colazione e cena. |
| Inserimento ordini | Consegnare la carta (menu e / o carta menu e / o lista dei vini), chiedere se è già possibile prendere l'ordine delle bevande. |
| Vendite aggiuntive | Vengono effettuate ulteriori vendite attive (eccezione: colazione), ad es. : aperitivo, vino della settimana, caffè con grappa, ... |
| Atmosfera | Il volume musicale e la musica devono essere sempre piacevoli e adattati all'ora del giorno, la temperatura della sala è piacevole, la sera la luce è isolata e la candela si accende quando gli ospiti si sono seduti |
| Precisione | Gli ospiti devono ricevere sempre le bevande e pietanze ordinate, il cibo al buffet viene riassortito e devono sempre esserci piatti, posate e salviette a sufficienza |
| Salvietta di servizio | La sera, per il servizio di piatti, vassoi e vino è necessario indossare una salvietta piegata |
| Posate | Le posate sono pulite e lucidate |
| Piatti | I piatti sono puliti e non presentano danni |
| Bicchieri | I bicchieri sono puliti e non scheggiati |
| Decorazioni | A tavola ci deve essere il set con sale e pepe pieni, possibilmente zucchero e stuzzicadenti sempre riempiti, candeliera senza cera e con un bracciale, la disposizione dei fiori è disposta in modo decorativo |
| Napron | Sotto la tovaglia si trova un Napron, in modo da non far scivolare le tovaglie |
| Apparecchia la tavola | Le tovaglie sono pulite e possibilmente coperte in modo che la riga (v) sia sempre parallela all'entrata della sala. |

| | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tovaglioli | I tovaglioli vengono piegati secondo le normative del giorno della settimana |
| Avviso | Il menu corrente si trova nelle vetrine; il menu giornaliero corrente è nel menu |
| Pulizia | Le poltrone e le panche sono prive di briciole, cibo rimasto.. |
| Pavimento | Il pavimento è pulito e privo di macchie, non ci sono residui di cibo, lanugine, carta ecc. Sul pavimento deve essere posto il segnale di avvertimento se lo stesso fosse bagnato. |
| Finestra | Le finestre sono pulite, senza striature e impronte di mani |
| Tende | Le tende sono pulite e drappeggiate di conseguenza |
| Soffitti e quadri | I soffitti e i quadri sono puliti e privi di polvere |
| Sedie per bambini | Le sedie per bambini sono pulite e stabili e vengono riportate pulite |

ATTENZIONE: Ogni cameriere che serve bevande e cibo per l'ospite è responsabile che la loro accuratezza, qualità e quantità ordinate siano corrette !!!

| | LISTA DI CONTROLLO | Sala da pranzo |
|---|--------------------|---------------------------------------------------------|
| 1 | SERVIZIO MATTINA | A partire dalle 6:30 |
| 2 | | Accendere le luci |
| 3 | | Accendere la lavastoviglie in vetro |
| 4 | | Accendere la musica e alzarla ad un volume confortevole |
| 5 | | Aprire / chiudere porte |

| | | |
|----|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Riempire il buffet | Yogurt (naturale, frutti di bosco e fragole), burro (yogurt e normale), formaggio (Edam e formaggio Emmental), salami (prosciutto, pancetta, salame e un altro tipo di salsiccia), ricotta, mozzarella, marmellate, miele, zucchero dietetico, zucchero di canna nella confezione, Miele di acacia in confezione, latte fresco, vari tipi di muesli, macedonia di frutta, fette di ananas, crema al cioccolato confezionata, zucchero dietetico, pane bianco per tostare, pane croccante, fette biscottate, croissant, torta marmorizzata, formaggio di capra e latte di capra, yogurt senza lattosio, senza lattosio, senza glutine, Muffin dietetici, scodelle per macedonia e miele, cartelli, piatti, tovaglioli, succhi di frutta, verdure (pomodori, cetrioli), pasticcini (vari tipi di pane, panini, salatini, panini integrali, ...) |
| 7 | Informazioni | Ottieni informazioni dal servizio serale sulla bacheca |
| 8 | Segnaletica Buffet | Preparare correttamente tutta la segnaletica per buffet, per l'angolo dietetico oltre alla scritta „non portare via niente“. |
| 9 | Giro di controllo | Fare un giro se tutto è a posto (cestini da tavolo, salviette, posate, pulizia ecc..) |
| 10 | | I clienti vengono saluti a servitii |
| 11 | | Il tavolo viene riassetato dopo che l'ospite ha finito |
| 12 | | I tavoli che non servono per il pranzo vengono già apparecchiati per la sera |
| 13 | | Apparecchiare i tavoli per i lavoratiri e preparare il oane |
| 14 | | Chiedere in cucina il menù giornaliero |

| | CHECKLISTE | Sala da pranzo |
|---|------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1 | Pranzo | Dalle 12:00 alle 14:30 |
| 2 | | Prendere ordinazione dei lavoratori e della famiglia Kruselbirger |
| 3 | | Servire i piatti e le bebande |

| | | |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 4 | | Evitare passaggi vuoti |
| 5 | | Riordinare |
| 6 | Menù lavorati | Emettere la ricevuta |
| 7 | | Preparare le posate per la pensione 3/4 |
| 8 | | Preparare le salviette per la pensione 3/4 |
| 9 | | Piatti sufficienti sul vuffet |
| 10 | | I piatti del servizio a la carte vengono portati nelle sale o in terrazza |
| 11 | | Riempire i Meìnage |
| 12 | | Ricordarsi di eventuali decorazioni o piante |
| 13 | | Controllo del tavolo e delle sedie |
| 14 | | Mise-en-place lavoratori |

| CHECKLISTE | Sala da pranzo |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Buffet del pranzo | 12:30 Uhr bis 14:30 Uhr |
| | Impostare la musica ad un volume adeguato |
| | Prendere ordinazioni delle bevande |
| | Servizio delle bevande |
| | Evitare passaggi a vuoto |
| | Riordinare |
| | Riempire il buffet |
| | Riempire le posate |
| | Riempiere le salviette |
| | Riempire i piatti per l'insalata |
| | Se sono rimasti solamente 2/3 ospiti si può iniziare ad apparecchiare per la sera. Attenzione iniziare prima dai tavoli più lontani dagli ospiti ancora presenti. |
| | Riempire i menage |
| | Se viene offerto un sorbetto non dimenticare l'olio di patate |
| | Per compleanni o ricorenze decorare il tavolo |
| | Controllo del tavolo e della sedia |
| | Mise-en-place per la sera |

| | |
|-------|--------------------------------------------------------------|
| 16:30 | Portare le salate da riempire in cucina |
| | Portare i dolci in cucina |
| | Preparare ii piatti per il buffet delle insalate per la cena |
| | Preparare le posate per il buffet |

| CHECKLISTE | | Sala da pranzo |
|------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Cena | Dalle 18:00 alle 20:20 |
| 1 | | Impostare la musica ad un volume adeguato |
| 2 | | Giro di controllo nel proprio rango, portare le bevande avanzate dalla sera prima |
| 3 | | Controllare che tutto sia a posto |
| 4 | | Accompagnare i nuovi ospiti al tavolo |
| 5 | | Tutti rimangono nel proprio rango |
| 6 | | Servizio delle bevande |
| 7 | | Provare a vendere attivamente |
| 8 | | Evitare giri a vuoto |
| 9 | | Servizio delle pietanze |
| 10 | | Sbarazzo die piatti vuoti |
| 11 | | Evitare giri a vuoto |
| 12 | | Preparare il tavolo per la colazione |
| 13 | | Fare attenzione alla pulizia die cucchiani da caffè |
| 14 | | Mettere la posta mattutina sul tavolo |
| 15 | | Mettere il cestino da tavolo |
| 16 | | Tutti i prodotti che non hanno bisogno di stare in frigo possono essere messi sul buffet |
| 17 | | Mettere a posto le sedie |
| 18 | | Giro di controllo, controllare che tutte le sedie siano a posto |
| 19 | | Riordina e pulire il back-office |
| 20 | | Spegnere la musica |
| 21 | | Spegnere la luce |

BAR: Lista di controllo servizio di apertura (ore 7:00)

| | | |
|----|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | | Accendere le luci e aprire le porte |
| 2 | | Accendere la lavastoviglie |
| 3 | | Accendere computer / musica |
| 4 | | Pulire il bancone |
| 5 | | Pulire il bancone e i tavoli, rispolverare (anche le lampade),riempire lo zucchero |
| 6 | | Pulire tavolo 941 e sostituire il posacenere |
| 7 | | Preparare la sala blu: preparare i tavoli (per operai risp. a la carte), sale-pepe-stuzzicadenti riempire e pulire |
| 8 | | Scrivere una lista di cose da fare : latte ,caffè,tè ,zucchero,limoni,menta,arance, patatini,stuzzicadenti, aceto,olio,sale,tovaglioli,posate, piatti, cose diverse per il gelato (caffè, yogurt, lamponi,gelato,insalata di frutta,amarena,banane) |
| 9 | | Pulire dietro il bancone |
| 10 | | Chiarire quando annaffiare i fiori |

Generale:

Gli ospiti vengono notati e accolti in ogni momento. Gli ordini vengono presi al tavolo e immessi immediatamente sul computer

BAR: Lista di controllo mattina (ore 9:00/10:00)

| | | |
|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | | Preparare la terrazza: pulire i tavoli, mettere le tovaglie, impostare correttamente il numero di tavolo, distribuire il posacenere, nell'inverno distribuire coperte,in estate aprire ombrelloni |
| 2 | | Fare le cose dall'elenco che hanno scritto nel turno dell'apertura |
| 3 | | Gelato liscio nel bancone dei gelati (promozionale) |
| 4 | | Mise en Place-Lavorare in tutte le stazioni:preparare le posate, preparare i tavoli, parmigiano, Aceto/Olio e Sale/Pepe/stuzzicadenti riempire e pulire |
| 5 | | Prendere il pane e i dolci dalla cucina |
| 6 | | Controllare le carte "A la carte" e pulire se necessario |
| 7 | | Tavoli per operai:portare il pane e le bevande e distribuire il menu |
| | | La sera: |
| 8 | | Riportare il pane in cucina |
| 9 | | Mettere in ordine il bancone del gelato (mettere le cose in frigo) |

Generale:

Gli ospiti vengono notati e accolti in ogni momento. Gli ordini vengono presi al tavolo e immessi immediatamente sul computer

BAR: Lista di controllo: Servizio di chiusura (ore 15:30/16:00)

| | | |
|----|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | | Regolare luci/ offuscare |
| 2 | | Regolare musica, per esempio - serata tirolese - musica tirolese, serata italiana- musica italiana etc. |
| 4 | | Pulire il bancone del gelato |
| 5 | | Pulire la macchina per il caffè e per la panna |
| 6 | | Svuotare polvere di caffè |
| 7 | | Cambiare il sacco della spazzatura, chiudere i sacchi della spazzatura e nasconderli dietro il bancone del gelato |
| 8 | | Raccogliere tutti i bicchieri vuoti e pulire i tavoli |
| 9 | | Giovedì raccogliere tutti i coprimacchia e depositarli dietro la vetrina della cucina |
| 10 | | Pulire il dispenser e i tappetini di gomma |
| 11 | | Spegnere la lavastoviglie, spegnere musica/computer |
| 12 | | Se non è già stato fatto dalla reception, spegnere la televisione |
| 13 | | Tavolo 941 svuotare e pulire il posacenere |
| 14 | | Fare l'ultimo giro e controllare tutto (spegnere tutte le candele, raccogliere gli ultimi bicchieri...) |
| 15 | | Spegnere luci e chiudere porta |

Orari per i pasti:

Il servizio di apertura va alle 11:00, gli altri alle 11:30

Tavoli aperti:

Alla fine della giornata, ogni cameriere deve verificare di non avere più tavoli aperti

4. À-la-Carte-Service

Ogni collaboratore è responsabile di conoscere il contenuto delle diverse carte, menù giornalieri o diverse offerte.

Fase di lavoro a-la-carte Bar:

- Ogni collaboratore rimane al suo rango assegnato, se dovesse notare che un collega ha bisogno di aiuto è autorizzato a lasciare il proprio rango per aiutare il collega.
- Al mattino vengono apparecchiati i tavoli. Le “borse posate” vengono apparecchiate con una forchetta, un coltello e un bicchiere per l’acqua. Per prenotazione o per occasioni speciali apparecchiamo con una salvietta di stoffa, bicchieri per vino e acqua, doppie posate e posate per il dessert. Su tutti i tavoli c’è un fiore, un candela, sale e pepe.

Attenzione: in casi di necessità per il nostro ristorante a-la-carte possono essere usate anche le sale “Goll e Maiernstube”

- Appena l’ospite entra viene salutato e accompagnato al tavolo
- La carta viene aperta alla prima pagina e viene consegnata all’ospite.
- Candele da tavolo o altre decorazioni vengono accese.
- Proporre un aperitivo agli ospiti.
- Le ordinazioni per bevande e cibo vengono accolte. Eventualmente viene consigliato un piatto giornaliero e un vino.
- Le bevande vengono servite.
- Viene portato un cesto pane, e nel caso ci fosse bisogno anche aceto di vino, olio e aceto balsamico.
- Dopo aver servito il cibo, chiedere ai clienti se tutto è arrivato correttamente, e controllato se ci sono abbastanza posate. Eventuali lamentele vengono subito informate in cucina e all’ospite viene offerta un’alternativa.

- Al momento dello sbarazzo chiedere all'ospite se tutto è stato di gradimento. Se ci dovessero essere reclamazioni viene offerto all'ospite un risarcimento (caffè o una grappa).
- Un dessert e/o un caffè e/o un digestivo viene proposto.
- La ricevuta viene portata al tavolo.
- Appena l'ospite si alza viene riordinato il tavolo e preparato per i prossimi ospiti.
- Importanti informazioni o lamentele vengo comunicati all'addetto superiore.

Mise en Place Bar:

- Apparecchiare i tavoli (guarda sopra)
- Carte cibo, bevande e gelato
- Tovaglie
- Posate di riserva, su piatto o tableau con salvietta
- Bicchieri
- Mènage, controllare e pulire
- Preparare il pane

Fase di lavoro a-la-carte terrazza:

- L'ospite viene saluto, la tovaglia viene messo sul tavolo e viene data la carta (aperta alla prima pagina).
- Un aperitivo viene proposto..
- Le ordinazioni per bevande e cibo vengono accolte. Eventualmente viene consigliato un piatto giornaliero e un vino.
- Le bevande vengono servite.
- Il tavolo viene apparecchiato: Le borse posate vengono messe su un piatto o un tableau con salvietta, vengono portate al tavolo e messe ordinatamente davanti all'ospite. Anche nei momenti di "stress" il piatto o il tableau non devono essere messi nel mezzo del tavolo.

- Un cesto di pane e il ménage (se bisogno viene presso da un altro tavolo, dove non c'è ne più bisogno) vengono portati. In caso di bisogno anche aceto di vino, olio e aceto balsamico.
- Dopo aver servito il cibo, chiedere ai clienti se tutto è arrivato correttamente, e controllato se ci sono abbastanza posate. Eventuali lamentele vengono subito informate in cucina e all'ospite viene offerta un'alternativa.
- Al momento dello sbarazzo chiedere all'ospite se tutto è stato di gradimento. Se ci dovessero essere reclamazioni viene offerto all'ospite un risarcimento (caffè o una grappa).
- Un dessert e/o un caffè e/o un digestivo viene proposto.
- La ricevuta viene portata al tavolo.
- Appena l'ospite si alza viene riordinato il tavolo, la tovaglia viene cambiata per i prossimi ospiti. Il tavolo deve essere preparato in modo che i prossimi ospiti non notino che prima fosse stato servito un pranzo.

Mise en Place terrazza:

- Carte cibo, bevande e gelato
- Tovaglie
- Salviette
- Posate di riserva, su piatto o tableau con salvietta
- Ménage
- Preparare il pane

Attenzione: in inverno sono previste 2 coperte da mettere su ogni tavolo!!

5. ORDERMAN

Ogni ordinazione deve essere inserita correttamente nel "Orderman", non può essere servita niente che non fosse prima inserita nel. Anche prodotti per aperitivo, miniclub, events ecc. devono essere inseriti, se questa procedura venisse a mancare il collaboratore viene punito con un provvedimento disciplinare .

A LA CARTE-"varianti"

Ordinazione con „Orderman“

- Aprire il tavolo dove l'ospite si è seduto
- Tutti i prodotti (prima le bevande) sono da inserire completamente e immediatamente nel „Orderman/Touchscreen“ con l'articolo/numero articolo.
- Tutti i cibi e/o richieste particolari* sono completamente da inserire (variante).
Se dopo il primo piatto si aggiunge anche un secondo piatto (un secondo piatto) o un piatto viene servito più tardi con il secondo piatto, deve essere messo come secondo piatto.
(Per dare la giusta possibilità alla cucina di richiamare la giusta sequenza.



Menu serale:

La sera per gli ospiti esterni c'è la possibilità di mangiare il menu serale come "a la carte". Guarda in allegato i numeri nel "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 € |

Pizza per i dipendenti:

I dipendenti del "Schneeberg Hotels" hanno la possibilità di ricevere la pizza favorevole per 5,00€. Questa si deve ordinare dal cameriere al bar, il quale la ordina con il numero articolo „1809 Mitarbeiterpizza“ sul Orderman.

Spiegazione di varie opzioni di fatturazione:

1 Cassa: Pagamenti in contanti o con carta di credito. La ricevuta deve essere consegnata all'ospite.

4 Ricevuta non pagata: se l'ospite ha bisogno di una "fattura (non pag.)", non paga immediatamente - viene fatturato tramite la ditta

5 SULLA CASA

Tutto ciò che riguarda l'hotel internamente (tutti i consumi della famiglia, gli errori dei dipendenti, ecc) e tutto ciò che accade all'ospite, ad es.

.: rottura, riparazione per errori e reclami o bonus e non pagato in contanti ; (vedi tutte le possibilità per chiudere il tavolo nella pagina successiva "Sulla casa").

Attenzione: Nome / firma e motivo devono essere indicati su ciascuna ricevuta e questa ricevuta deve essere consegnata settimanalmente con l'incasso.

6 Hotel

Tutto ciò messo sulla stanza degli ospiti. All'ospite si deve consegnare sempre il buono / la ricevuta delle bevande. L'ospite deve controllare e firmare la ricevuta, quindi il cameriere lo prende con sé e lo consegna.

7 Buono

Tutte le fatture che non vengono raccolte direttamente, ma vengono liquidate tramite l'amministrazione interna o il ricevimento, ad es. buoni (emessi da Schneeberg),

16 Mezzogiorno hotel (solo nella sala da pranzo)

Tutte le bevande e i piatti extra che l'ospite ha ordinato nella sala da pranzo sono da mettere sulla camera..

Alla fine della giornata, nessun tavolo può rimanere aperto.

Ogni collaboratore è tenuto a controllare e chiudere i propri tavoli aperti alla fine del servizio utilizzando l'elenco degli ordini.

Fondamentalmente una ricevuta deve essere fatta con ogni pagamento e quindi ogni tavolo deve essere chiuso immediatamente!

I dispositivi Orderman sono di proprietà dell' hotel Schneeberg e devono essere gestiti di conseguenza e mantenuti in buone condizioni.

I dispositivi devono essere ritirati presso l'ufficio di Service all'inizio del turno e restituiti al termine del turno.

DA RICORDARE per la fatturazione:

Scrivere il numero esatto di note sulla busta in base al metodo di pagamento

Chiusure - AUFS HAUS

| | | | |
|---------------|------------------------------------------------|--|--|
| 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. LINEE GUIDA CONTABILI

Questo documento definisce la procedura contabile per l'emissione di ricevute / fatture per il nostro ristorante (bar / terrazza). Alla fine di garantire un processo regolare tra i nostri reparti e di un lavoro orientato agli obiettivi, ogni collaboratore dell'hotel Schneeberg deve aderire a queste normative.

1) Ricevute

In linea di principio, una ricevuta deve essere effettuata con ogni pagamento. La ricevuta o la copia della stampante per cintura deve essere consegnata ai clienti che pagano in contanti (anche per legge)!

2) Pranzo dei lavoratori

I pasti dei lavoratori fanno parte del nostro servizio di pranzo tutti i giorni (normalmente dalle 12:00 alle 13:00).

È nostro compito emettere una ricevuta fiscale per i lavoratori / le aziende che serviamo, per cui va notato che ci saranno alcuni che pagano ogni giorno e altri che non pagano quotidianamente

Pertanto, possiamo emettere ricevute fiscali pagate o non pagate.

- **Ricevuta fiscale pagata:** Il lavoratore paga dopo il pasto; Il metodo di pagamento in Orderman è 1 – cassa
- **Ricevuta fiscale non pagata:** Il lavoratore / imprenditore non paga; il nostro ufficio amministrativo emette una fattura fiscale alla ditta alla fine del mese. **IMPORTANTE:** Possiamo emettere ricevute fiscali non pagate solo se possiamo trovare il cliente nel nostro sistema di gestione degli ordini; altrimenti, i dati devono essere ottenuti (idealmente biglietto da visita con partita IVA) e il cliente viene creato dal ufficio amministrativo, Il metodo di pagamento in Orderman è 4-SC non pagato

ATTENZIONE: „Jovo GmbH“ - è solo per Arthur, Gli altri pasti dei collaboratori devono essere concordati con la contabilità, che deciderà se devono essere emessi dei buoni oppure battuti su altre ditte.

3) Annullamenti e rendiconti finanziari del fondo fiscale

Le cancellazioni alla cassa fiscale devono essere trasmesse direttamente al reparto contabilità.

Per l'incasso, una nota con la somma e il motivo dell'annullamento deve essere scritta e consegnata insieme al denaro nella busta del incasso

La chiusura dei registri fiscali è un documento contabile ufficiale e deve pertanto essere tenuto con cura.

Durante un controllo da parte dell'ufficio delle imposte, nessuno di questi documenti può mancare, altrimenti il nostro hotel dovrà pagare multe.

4) Casi generali / speciali

a) Il cliente paga nel ristorante. Vorrebbe una fattura anziché una ricevuta

Nel ristorante può capitare che un ospite / cliente paga ma abbia bisogno di una fattura anziché di una ricevuta.

Dobbiamo informarlo che sarebbe possibile emettere una fattura; tuttavia abbiamo bisogno dell'indirizzo e della partita IVA.

Se l'ospite / cliente ci fornisce questi dati, alla reception può essere emessa una fattura in uscita con l'importo desiderato. (l'unica cosa importante qui è che chiediamo all'ospite come vorrebbe pagare il conto, così da poterlo scrivere sul documento). Ci sono due copie della fattura, una per l'ospite, la seconda copia deve rimanere alla reception.

In questo caso ci serve una copia della fattura o del pagamento per busta Incasso dei camerieri

Schneeberg Hotels KG/SAS
des Kruselburger Verwaltung GmbH/ari
Masseria 22 Ridanna - 39040 Raschies (BZ)
C.F./P.IVA & iscriz. C.C. BZ. Nr.: IT02258830211
Volksbank / B. Popolare - BIC: BPAAIT2B013
IBAN: IT97T0585659160013570001003

Ditta
ANDREATTA SPORT snc
Via Klavetz 54 B
39052 CALDARO SULLA STRADA DEL VINO

| Fattura N°: | 401 [X] | Data | Pagina | Cod.fiscale / Partita IVA | | |
|------------------------------|------------|------------|-----------|---------------------------|---------|-----------------------------|
| Ricevuta fiscale: | [] | 26.08.2015 | 1 | 01463760213 | | |
| Descrizione | IVA | Q. | Prezzo | % | Importo | |
| 26.06 - 27.09 EXT 0 Personen | | | | | | |
| Extras | 10 | | | | 24,00 | |
| Carta di credito | 26/06/2015 | | | | 24,00 | |
| Imponibile | 21,82 | IVA % | 10,00 10% | IVA | 2,18 | Totale lordo: 24,00 EUR |
| | 21,82 | | | 2,18 | | Totale documento: 24,00 EUR |
| | | | | | | Importo pagato: 24,00 EUR |
| | | | | | | Importo non pagato: EUR |

Gutschein Nr.: _____
Belegnr.: 1749
Bonnr.: 835849

G U T S C H E I N

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

| Me | Rezeichnung | EPreis | GPreis |
|-------------------------------|-------------------|--------------|--------|
| 1 | Mach. Hirtenart | 7,50 | 7,50 |
| 1 | Spinnspätzle | 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 bedient Sie Gergo | | | |
| Vielen Dank für Ihren Besuch! | | | |

Hotel Schneeberg
Maleri 22 - Masseria
I-39040 Ridanna

26.06.2015 13:18:23
0006138 0574 000006
HAWLERBELEO

TID: AH300638
Belegnummer: H574006
Karte: MESTRO
RELAUF: 04/17
(C): *****3235
KMP

Betrag EUR: 24,00
Aut. Code: H50674
AID: A000000043060
(RC:001)
Autorizzato
ARBITRA S/WBKS

Zur Kontrolle aufheben!
hobex: HG
betrie: HG.01.04.01

b) E-Lunch e Lunchtime

Noi, l'Hotel Schneeberg, abbiamo un contratto/collaborazione con la società E-Lunch / Lunchtime.

Ci sono alcuni lavoratori / aziende (ad esempio la società Mader) che mangiano il menu dei lavoratori nel nostro ristorante e quindi invece di pagare, danno al nostro dipendente di servizio una carta (vedi esempio sotto) con cui è possibile eseguire il pagamento. Troverai il dispositivo dietro il bancone della



nostra barra di casa (vedi sotto).

Basta inserire la scheda in basso con il codice chip verso l'alto e confermare con OK verde.

La conferma deve essere abbattuta al termine del servizio e consegnata insieme alle ricevute fiscali in ufficio o gettata nella cassetta postale.

IMPORTANTE: Non è più necessario emettere una ricevuta fiscale aggiuntiva qui. Alla fine del mese, l'ufficio amministrativo emette una fattura in uscita per E-Lunch / Lunchtime.

In questo caso, il tavolo nell'Orderman viene chiuso con un "buono".

c) Il dispositivo Lunchtronic non funziona?

In casi eccezionali può accadere che il dispositivo Lunchtronic non funzioni (ad es. nessuna ricezione). Quindi dobbiamo registrare manualmente i dati della carta. Dietro il bancone del nostro bar troverai il modulo. Questo deve quindi essere compilato.

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

Registrations del mese di **MAI** Anno **2015**
Buchungen im Monat

Lunch Time 

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

Via / Strasse n° / Nr. CAP / PLZ
Città / Ort Provincia / Provinz

TIMBRO E FIRMA RISTORATORE
SCHNEEBERG-HOTELS-W&SAS
der Kruselburger Verwaltung GmbH/ari
Ridnaun-Maisern 22 Ridanna-Masseria
I-39040 Ratschings/Racines (BZ)
Ges.Kapital v.e./Capitale soc.i.v. € 200.000,00
St.Nr/St. & Eintr.Nr. BZ Nr.: C.F./P.I. & Iscrizione C.C.BZ: IT 02258830211
Tel. +39 0472 666222 - Fax +39 0472 666383
info@schneeberg.it - www.schneeberg.it

| N° | Nominativo utilizzatore / Kartennhaber | N° CARD / Karten-Nr. | Casino / Tag | Orto / Uhrzeit | Firma Utilizzatore / Unterschrift des Kartennhabers | *Importazione Postale Mahlzeit-Art/Menge |
|----|----------------------------------------|----------------------|--------------|----------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1 | MIKE MUSTER | 830XXX | 03 | 12:45 | x Mike Muster | € 12,00 |
| 2 | | | | | | € _____ |
| 3 | | | | | | € _____ |
| 4 | | | | | | € _____ |
| 5 | | | | | | € _____ |
| 6 | | | | | | € _____ |
| 7 | | | | | | € _____ |

7. INCASSO

Ogni cameriere viene inserito nel sistema Orderman (Xenia) e viene controllato in base al numero assegnato (prenotazioni di camere, pagamenti in contanti, ecc.) Ed è responsabile del numero assegnato e deve seguire le linee guida del cassiere specificate di seguito

LINEE GUIDA E INCASSO

TRATTAMENTO CON CONTANTI

Il personale di servizio deve consegnare due volte a settimana (mercoledì e domenica) il suo incasso in una busta personale nella cassaforte dell'appartamento privato al 1 ° piano o direttamente a Edith Kruselburger. Christian Kruselburger (349 298 1124) deve essere informato immediatamente in caso di problemi con l'incasso.

In questo caso deve essere anche aggiunto un'osservazione/notizia del presente problema visibile scritta sulla busta e nuovamente spiegato.

La busta personale deve contenere i seguenti dati e contenuti:

Descrizione della busta:

- Incasso „service“
- Cognome e nome del dipendente
- Data dell'incasso
- Somma dei contanti
- Somma POS
- Quantità dei „Bons“ dopo la chiusura per esempio 2 buoni; 3 consumi personali

Contenuto della busta:

Contanti incassati, estratto POS, buoni incassati, assegni e i diversi scontrini per ogni dichiarazione richiesta

LINEE GUIDA:

- Tutti i prodotti (cibo, bevande) devono essere inseriti nell'Orderman / touchscreen immediatamente quando viene ricevuto l'ordine dell'ospite
- I prodotti non possono essere distribuiti gratuitamente.
- I soldi contanti non devono essere lasciati in giro.
- Hotel Schneeberg lascia € 100 come fondocassa, che vengono consegnati a tutti i dipendenti quando iniziano a lavorare. Il dipendente riceve un pin per Orderman, che non deve essere trasmesso e deve essere tenuto segreto: l'utente è responsabile di tutti gli ordini con questo pin
- Al momento del pagamento, dire all'ospite l'importo. I contanti dell'ospite devono rimanere sulla ricevuta fino a quando il resto viene dato.
- Buoni e scontrini di chiusura sono da trattare come contanti. Devono essere dati con l'incasso.
- Inserimenti sbagliati devono essere subito disdetti.
- Allo storno si deve dare una spiegazione, modo di pagamento, "auf Haus/errore", dare il "cameriere", firma del superiore
- Per la registrazione sulla camera si deve dare il nome giusto e il giusto numero della stanza dell'ospite. La ricevuta deve essere sempre firmata dall'ospite.

Attenzione: 1) Nella sala pranzo (viene solo usato dei l'ospiti di casa) normalmente non viene incassato in contanti, solo in caso viene ordinato e autorizzato dal superiore.

2) I prodotti dietro il banco vengono solo dati dopo l'ordinazione nel „Orderman“. Se un cameriere del servizio al-a-carte si prendesse da solo i prodotti, che non sono ordinati nel „Orderman“, deve essere subito segnalato al superiore dal personale del banco o dei colleghi di lavoro.

I strumenti „Orderman“ sono di proprietà del Hotel Schneeberg e devono essere tenuti a modo e in uno stato ordinato.

I strumenti sono da prendere nell'ufficio service all'inizio di lavoro e da riportare alla fine di lavoro.

8. Controlli e punti focali

I seguenti punti devono essere controllati continuamente dal superiore del service:

- ◆ Preparazione dei prodotti: bevande, cocktails e snacks devono venire fatti da ognuno uguale, che non ci siano 2 classe d'ospiti, in particolare: decorazione, misura dei piatti e tipo di piatti.
- ◆ Mise-en-place (non deve essere in tutte le sale, deve essere solo preparato da qualche parte):
Bevande-, vino- e carte pizza, posate di riserva e bicchieri, salviette.
- ◆ Cuscini e posate vengono riportati dopo la copertura e non nascosti
- ◆ Coperte
- ◆ Codice di abbigliamento
- ◆ Norme igieniche
- ◆ Norme sul fumo e regole alimentari
- ◆ Puntualità (compresi i tempi dei pasti)
- ◆ Pulizia (anche i cassetti interni)
- ◆ Padronanza delle varie carte e del menu giornaliero
- ◆ Comunicazione con l'ospite
- ◆ Comunicazione con i collaboratori (nessuna discussione davanti all'ospite)
- ◆ Comunicazione con i superiori (problemi, incertezze, desideri)
- ◆ Lavoro di gruppo
- ◆ Standard di servizio e liste di controllo
- ◆ Orderman-Linee guida e A-la-Carte Servizio
- ◆ Linee guida dalla "Guida per i collaboratori"

9. Mancato rispetto delle direttive elencate:

Il mancato rispetto comporta delle misure disciplinari. La severità delle sanzioni dipende dalla gravità del danno.

Le misure disciplinari comprendono in progressione:

- ◆ rimprovero verbale
- ◆ rimprovero scritto
- ◆ multa dell'importo di tre ore di lavoro
- ◆ sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a giorni cinque
- ◆ licenziamento

Le direttive contenute in questo “manuale e linee guida Service” costituiscono parte integrante del contratto di lavoro.

Allegato I: „ordinamento fumo“