

**Anlage A**

|  |
| --- |
| **STELLENBESCHREIBUNG** |

|  |  |
| --- | --- |
| Stellentitel | Servicemitarbeiter\* |
| Hotel | Wählen Sie ein Element aus. |
| Standort | Wählen Sie ein Element aus. |
| Bereich | Restaurant, Breakfast, Bankett, Küche |
| Berichtet an | F&B Manager |
| Zusammenarbeit intern | Hotel Management, Front Office, Housekeeping, Maintenance |

\*Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wurde für alle genannten Personen und Personengruppen das generische Maskulinum gewählt. Sämtliche Nennungen von Personen oder Personengruppen umfassen jedoch Angehörige aller Geschlechter.

|  |
| --- |
| **Stellenziel** |
| Der Servicemitarbeiter wird im Restaurant / ggf. in einer eigenen Station oder am Buffet eingesetzt und nimmt die Gastgeberfunktion wahr. Er stellt die Gäste zufrieden und sorgt für eine schnelle und freundliche sowie fachgerechte Bedienung. Er ist selbstständiges Arbeiten gewohnt.Vom Servicemitarbeiter wird die stetige Bereitschaft erwartet, sich in den Betrieb einzubringen und auch überall dort mitzuhelfen, wo Hilfe benötigt wird. Der “Blick über den Tellerrand hinaus” muss immer gewährleistet sein.  |

|  |
| --- |
| **Aufgaben / Tätigkeiten** |
| Gästeerlebnis* Betreuung der Gäste, Hilfestellung bei Wünschen, Reklamationen und Anregungen
* Repräsentation des Unternehmens
* Guest Relation (Kommunikation, „Small Talk“)
* Veranlassen geeigneter Maßnahmen zur Beseitigung etwaiger Mängel

Restaurant* Freundliche Begrüßung, Platzierung der Gäste und aktives Verkaufen am Gast
* Zügiges Aushändigen der Speisekarte und Beratung über Tagesangebote und Aperitif
* Gästebestellungen entgegennehmen (und schnellstmöglich an die Küche weiterleiten)

Betreuung der zugeteilten Stationen* Kontrolle des Gastraumes auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Ordnung
* Kontrolle bzw. Durchführung des Mis-en-place für die Servicezeiten (z. B. Gläser und Besteck polieren) / Organisation und Einteilung ergeben sich aus der Reservierungslage
* Prüfen der eingetragenen Tischreservierungen und Treffen der entsprechenden Vorbereitungen
* Gästeräume pflegen und ggf. angebots- und anlassbezogen herrichten
* Sicherstellung eines reibungslosen Serviceablaufs
* Von den Gästen bestellte Speisen und Getränke schnellstmöglich buchen und weiterleiten
* Bedienen des Kassensystems und auf Wunsch Gästerechnungen erstellen und kassieren
* Am Ende der Schicht Tages- bzw. Stationsabrechnung erstellen und Geld/Kreditkartenbelege abrechnen
* Am Abend Vorbereitungen für den nächsten Tag treffen und Übergabebuch schreiben

Frühstücksbuffet* Vorbereitung und Bereitstellen von Mise en Place (Besteck, Geschirr, etc.)
* Eindecken der Tische und Abräumen von Geschirr
* Ein- und Ausräumen der Geschirrspülmaschine
* Auffüllen von Buffetbestandteilen
* Vor- und Zubereitung von warmen und kalten Frühstücksbestandteilen
* Anrichten von Wurst- und Käseplatten
* Pflege der Kaffee- und Saftmaschinen
* Zubereitung von Frühstücksbackwaren und Kontrolle der hoteleigenen Backvorgänge
* Kontrolle der zugeteilten Stationen auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Ordnung
* Sicherstellung eines reibungslosen Serviceablaufs

Warenbestellung* Tägliche Kontrolle der Kühlschränke, des Waren- und Getränkelagers
* Lebensmittelbestellungen vorbereiten und dabei die Lagerbestände im Blick behalten
* Warenannahme und Kontrolle (Prüfen der Liefermenge, Qualität, Menge und Abgleich mit dem Bestellbuch)
* Fachgerechte Einlagerung der Waren

Hygiene* Sauberkeit im Gästebereich (inkl. Gäste-WC) prüfen
* Arbeiten nach den Hygienevorschriften (HACCP) inkl. Führen der ausliegenden Kontrolllisten
* Alle Arbeitsflächen stets sauber halten und am Ende des Frühstücks gründlich reinigen
* Turnusmäßige Reinigungsarbeiten planen (Hygieneplan) und durchführen
* Meldung defekter Geräte an die Frühstücksleitung
* Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden
 |

|  |
| --- |
| **Voraussetzungen & Kompetenzen** |
| Fachliche Kompetenz* Abgeschlossene Berufsausbildung (Restaurantfachmann / -frau)
* Mindestens 1 Jahr Berufserfahrung
* körperliche und seelische Stabilität, Ausgeglichenheit und Geduld
* Team- und Konfliktfähigkeit
* Initiative und Einsatzbereitschaft
* Gute Umgangsformen
* Freude am Umgang mit Gästen
* Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil

Persönliche Kompetenz* Belastbarkeit, Stressresistenz
* Wille zur Weiterbildung
* Loyalität, Verschwiegenheit, Ehrlichkeit
* Zuverlässigkeit
* Eigenmotivation, Selbständigkeit
* Flexibilität
* Genauigkeit
* Sehr guter sprachlicher Ausdruck
* Unternehmerisches Denken
* Anpassungsfähigkeit an neue Gegebenheiten
* Gast-/Serviceorientierung
* Kritikfähig und lösungsorientiert
* Strukturiert, effizient

Soziale Kompetenz* Sehr gute und sichere Umgangsformen, gepflegtes Äußeres
* Offenes Wesen, Freude am Umgang mit Menschen unterschiedlicher Kulturen
* Teamfähigkeit und Kommunikationsstärke
 |
| **Arbeitsorganisation** |
| Die Arbeit als Servicemitarbeiter kann in Voll- und Teilzeit ausgeübt werden. Der Hotelbetrieb ist in einem 24 Stunden-Schichtsystem organisiert (aufgeteilt in Früh-, Spät- und Nachtschicht) an 7 Tagen pro Woche (einschließlich Sonn- und Feiertagen). Der Servicemitarbeiter ist in allen Schichten tätig.  |

|  |
| --- |
| **Zusatzbestimmung** |
| Der Arbeitnehmer erklärt sich bereit, auch in anderen Hotel-Bereichen zu arbeiten, sofern die Umstände dies erfordern.Der Arbeitnehmer nimmt zur Kenntnis, dass es sich in dieser Stellenbeschreibung um keine abschließende Darstellung der Tätigkeit handelt. Die Tätigkeit als Servicemitarbeiter schließt zusätzliche Aufgaben nicht aus, die erforderlich sind, um den Anforderungen des Wählen Sie ein Element aus. jederzeit gerecht zu werden.Der Arbeitgeber behält sich das Recht vor, die Stellenbeschreibung jederzeit zu ändern und zu ergänzen.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ort |  | Datum |  |
| Unterschrift |  |