

Sabrina Djogo

# FACH BERICHTE

für Azubis



## IM HOTELFACH

Neuaufgabe

# INHALTSVERZEICHNIS

## **Bankett**

- Aufbau und Ablauf einer Kaffeepause
- Dekoration
- Durchführung eines Banketts
- Eindecken eines Veranstaltungstisches

## **Front-Office**

- Absplitten von Blöcken Check-In
- Check-Out
- Dienstleistungen an der Rezeption Reklamation
- Weck- und Zimmerservice

## **Housekeeping**

- Putzen eines Gästezimmers
- Spätdienst im Housekeeping

## **Magazin**

- Lagerung von Weinflaschen

## **Service**

- Besteck
- Bierschankanlage
- Gläser
- Grundlegende Serviceregeln
- Mineralwasser aus Deutschland

Rotwein

Servicearten

Servicemethoden

Sherry

Tee

Tischwäsche im Restaurant

Vorbereitungen im Frühstücksraum

Weißwein

Zigarrenservice

## **Verkauf**

Hausführungen

Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit

# **Bankett**

Aufbau und Ablauf einer Kaffeepause  
Dekoration  
Durchführen eines Banketts  
Eindecken eines Veranstaltungstisches

## **AUFBAU UND ABLAUF EINER KAFFEPAUSE**

Bevor man eine Kaffeepause aufbauen kann, benötigt man zuerst einen Tisch. Wenn das Hotel über keinen großen Banketttisch verfügt, der direkt vor den Banketträumen fest platziert ist, muss man sich einen entsprechenden Tisch aus dem Lager besorgen. Den baut man vor dem Raum auf, in dem die Tagung am nächsten Tag stattfinden wird.

Wenn der Tisch aufgebaut ist, wird zuerst eine Tischdecke daraufgelegt. Danach wird das Skirting um den Tisch herum angebracht. Das Skirting dient in erster Linie dazu, die Tischbeine zu verdecken. Ein positiver Nebeneffekt besteht darin, dass man Dinge unsichtbar unter dem Tisch verstauen kann: z.B. ein offenes Paket der Tagungsfirma, welches später wieder mitgenommen wird.

Im nächsten Schritt werden alle weiteren benötigten Gegenstände zusammengestellt: Dazu zählen z.B. Menagen, mittelgroße Teller, Besteck, Teegläser, Kaffeetassen, -untertassen und -löffel sowie Coaster.

Die Untertassen werden zuerst auf dem Tisch verteilt, die Coaster werden jeweils daraufgelegt. Auf die Coaster kommen die Kaffeetassen. Zu jeder Kaffeetasse gehört außerdem noch ein Kaffeelöffel. Das Ganze wird einmal wiederholt, sodass man jeweils zwei Kaffeetassen übereinander gestapelt hat.

Sobald die Kaffeetassen vorbereitet sind, verteilt man die Menagen auf dem Tisch. Vor die Kaffeetassen setzt man ein paar mittelgroße Teller für die Kaffeekannen. Die Teller schützen die Tischdecke vor Flecken und lassen den Tisch im Gesamtbild schöner aussehen.

Als Nächstes wird eine Teebox mit verschiedenen Teesorten (z.B. Früchtetee, schwarzer Tee, grüner Tee usw.) auf den Tisch gestellt. Vor der Teebox werden Teegläser platziert. Diese stellt man ebenfalls auf eine Kaffeeuntertasse mit Coaster.

Neben die Teegläser kommt ein mittelgroßer Teller mit einem großen Coaster darauf, um die Zitronenpäckchen bzw. frisch geschnittene Zitrone zu servieren. Im Idealfall stellt man einen Samowar auf, der das Teewasser kocht. Weiterhin stellt man Teller für Snacks, Besteck, Servietten und eventuell Aschenbecher zum Austauschen auf den Tisch.

Etwa 30 Minuten bevor die Kaffeepause beginnt, sollte man die Thermoskaffee Kannen mit frischgekochtem Kaffee und den Samowar mit heißem Wasser auffüllen. Die vollen Kaffee Kannen werden dann auf den mittelgroßen Tellern vor den Kaffeetassen aufgestellt. Aus einem Liter Kaffee sollte man etwa sieben Tassen erhalten.

Die Milchkännchen auf den Menagen werden mit Kaffeesaahne gefüllt. Zum Kaffee und Tee gehört außerdem hochwertiges Gebäck: Auf Tellern oder Platten mit entsprechend passendem Coaster werden verschiedene Gebäcksorten verteilt. Manchmal bekommen die Gäste auch Obst oder andere Snacks wie Waffeln mit heißen Kirschen, verschiedene Arten von Kuchen, Frucht- oder Naturjoghurt, Gemüsesticks etc. Dabei sollte man vor jedem Teller eine Zange bzw. einen Löffel mit Ablageteller platzieren, damit die Lebensmittel von den Gästen nicht mit den Händen berührt werden müssen.

Während der Kaffeepause sollte man den Gästen den Kaffee möglichst einschenken und dafür sorgen, dass immer genug Kaffee und Teewasser vorhanden sind. Leere Snacksteller werden durch neugefüllte ersetzt.

Wenn die Kaffeepause beendet ist und alle Gäste sich im Tagungsraum befinden, wird das schmutzige Geschirr weggeräumt. Sollte noch eine zweite Kaffeepause stattfinden, wird bei Bedarf die Tischdecke ausgewechselt und sämtliche Teller, Kaffeetassen und -untertassen etc. werden wieder aufgefüllt.

## **DEKORATIONEN**

Wände, Tische und Tafeln, die nicht dekoriert sind, wirken „nackt“. Ihnen fehlen ausstrahlende Wärme und Harmonie. Während Wände mit Bildern, Lampen und anderen Zierarten versehen werden können, stehen auch für Tische und Tafeln diverse Dekorationsmittel zur Verfügung.

Dekorationsmöglichkeiten für Tische und Tafeln sind: Kerzen und Kandelaber, Blumendekorationen und Platzkarten.

### **Kerzen und Kandelaber**

Für Einzeltische werden aus Platzgründen überwiegend einzeln stehende Kerzen, für Festtafeln mehrere Einzelkerzen oder Kandelaber (Kerzenständer für mehrere Kerzen) verwendet. Egal für welche Möglichkeit man sich entscheidet, sollten folgende Faktoren berücksichtigt werden:

- Kerzenlicht wirkt wie ein Weichzeichner – Gesichter erhalten einen weicheren Ausdruck.
- Kerzen sind bei Tageslicht weniger wirkungsvoll als bei dezenter Beleuchtung. Es ist eine Frage des individuellen Geschmacks, ob bei Tagesveranstaltungen Kerzen verwendet werden sollten.
- Kerzenlicht erscheint besonders wirkungsvoll, wenn man die Leuchter bzw. Ständer auf Spiegelflächen stellt.
- Kerzen müssen sicher stehen. Jede Brand- und Verbrennungsgefahr muss ausgeschlossen werden!

- Vor dem Einsetzen in die Halterungen sollten Kerzen einmal kurz angezündet werden, um die Dochte von eventuellen Wachsbeschichtungen zu befreien. Dadurch wird das Anzünden unmittelbar vor Beginn der Veranstaltung ohne Komplikationen gewährleistet.
- Kerzen aus billigen Rohstoffen tropfen stärker als Kerzen aus hochwertigen Wachsen.

Tisch- und Tafeldekorationen können neutral oder anlassbezogen gestaltet werden. Ganz wesentlich tragen zur Tischdekoration z.B. Blumengestecke bei:

### **Blumendekorationen**

Blumendekorationen sind neben einwandfrei erstellten Couverts der Blickfang auf einer Festtafel. Sie geben dieser einen besonderen Charakter. Jedoch sollten nicht nur bei Festveranstaltungen Blumen den Tisch oder die Tafel zieren. Auch auf kleinen Restauranttischen erfreuen sie den Gast. Einige Regeln dürfen dabei nicht außer Acht gelassen werden:

- Es sollten ausschließlich Schnittblumen verwendet werden. Kunstblumen oder Blumentöpfe verfehlen ihre Wirkung und sind, da sie über einen längeren Zeitraum verwendet werden, Staub- und Bakterienträger.
- Blumengestecke müssen dem Anlass und der Jahreszeit entsprechen.
- Blumendekoration darf nicht zu umfangreich sein, damit Gäste sich nicht „durch die Blume“ unterhalten müssen.
- Die verwendeten Blumen dürfen nicht zu intensiv riechen, damit ihr Geruch den der Speisen und Getränke nicht übertrifft. Der Geschmack der

zubereiteten Nahrungsmittel und Getränke wird nicht nur über die Geschmacksnerven, sondern auch durch die Nase wahrgenommen.

- Blumengestecke dürfen den Tisch nicht überladen.
- Blumengestecke sollten in ansprechender Form angefertigt werden.

### **Gestaltung von Blumengestecken**

Ausgefallene Blumenarrangements werden in vielen Fällen von Floristen angefertigt, aber auch Hotelfachkräfte sollten die drei einfachen Grundformen (Runde Form, Dreiecksform und Asymmetrische Form) stecken können. Um Gestecke herzustellen, sind folgende Werkzeuge erforderlich:

1. Steckmasse, Steckigel, Steckgitter
2. eine zu den Blumen passende Steckschale (Harmonie)
3. Blumenmesser
4. Blumenschere
5. Blumendraht
6. Holzstab
7. Blumenspritzflasche
8. Drahtschere
9. Gefäß mit Wasser

Folgende Arbeitsschritte sind auszuführen:

- Steckmasse im kaltem Wasser einweichen und auf die erforderliche Größe zuschneiden. Sollen Blumen auch seitlich gesteckt werden, ist es zweckmäßig, die Massenform so hoch zu bemessen, dass sie über den Rand der Steckschale hinausragt.
- Beschädigte Blätter oder Blüten entfernen.

- Blumenstiele auf die erforderliche Stecklänge schneiden. Solche, die nicht gekürzt werden müssen, dennoch ca. 1 cm abschneiden, damit ein evtl. natürlicher Verschluss entfernt und die Wasseraufnahme ermöglicht wird.
- Blumen je nach gewünschter Grundform in der Steckmasse befestigen. Holzige Stiele lassen sich problemlos stecken. Bei weichen Stielen mit einem Holzstab Löcher vorbohren. Leicht knickende Stiele mit Blumendraht stabilisieren.
- Gestecke zur längeren Haltbarkeit nach der Fertigstellung öfter mit Wasser besprühen.
- Bei Verwendung von Gräsern können diese auch mit Haarspray haltbarer gemacht werden. Diese Methode ist wegen des Geruchs nur für Wandschmuck, jedoch nicht für Tischblumen geeignet.

Neben Blumendekoration sollte auch an Tischläufer und Tischbänder gedacht werden.

## **DURCHFÜHRUNG EINES BANKETTS**

ankette sind Sonderveranstaltungen, bei denen ein festliches Essen im Mittelpunkt steht. Es ist deshalb wichtig, dass die Serviceabläufe reibungslos und präzise ausgeführt werden.

### **Gleichzeitige Bedienungsabläufe**

Bei bestimmten Servicevorgängen bei Speisen oder Getränken begeben sich alle Servicemitarbeiter aufmarschierend in einer Reihe zu ihren jeweils ersten Gästen in ihrem Servicebereich. Auf das Zeichen des Serviceleiters hin setzen alle Servicemitarbeiter parallel ein.

### **Servieren von Speisen**

Das Einsetzen der auf Tellern oder in Schalen angerichteten Speisen erfolgt grundsätzlich von der rechten Seite des Gastes aus. Von dieser Regel ausgenommen sind Speisen, die links vom Gedeck stehen (z.B. Toast oder Salat).

Das Anbieten oder Vorlegen von der Platte wird zur Linken des Gastes ausgeführt.

Die grundlegende Laufrichtung innerhalb des Servicebereiches verläuft beim Einsetzen von rechts nach links, beim Anbieten oder Vorlegen von links nach rechts.

Für das Servieren von Speisen, bei denen die Beilagen getrennt vom Hauptbestandteil angerichtet werden, sind verschiedene Gesichtspunkte zu beachten:

- Steht für einen Servicebereich nur eine Bedienung zur Verfügung, dann serviert diese den Hauptbestandteil.