

Stellenbeschreibung Hotel- und Restaurantfachfrau

Funktion

- ✓ Einsatz im Restaurant / Rezeption / Etage
- ✓ Gastgeberfunktion wahrnehmen
- ✓ Gäste zufriedenstellen, schnelle und freundliche sowie fachgerechte Bedienung
- ✓ Selbstständiges Arbeiten und ggf. Kontrolle der unterstellten Mitarbeiter

Aufgaben allgemein Service

- ✓ Führen und Lesen des Übergabebuches (mit allen relevanten Informationen für die nächste Schicht)
- ✓ Tagesaufgaben prüfen und mit der Restaurantleitung abstimmen
- ✓ Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen
- ✓ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen
- ✓ Eigenverantwortliches Führen des Servicepostens und Mithilfe in der Rezeption und Etage

Aufgaben allgemein Rezeption

- ✓ Organisation eines reibungslosen Ablaufes des Empfangs
- ✓ Optimale Auslastung der Gästezimmer
- ✓ Aufbau und Pflege der Kundenkontakte
- ✓ Optimale Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen des Hauses

Aufgaben konkret in der Servicestation

- ✓ Kontrolle der zugeteilten Station auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Ordnung
- ✓ Kontrolle bzw. Durchführung des Mise 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
- ✓ Am Abend Vorbereitungen für den nächsten Tag treffen, Übergabebuch schreiben (falls man selbst am nächsten nicht da ist oder Spätdienst hat)
- ✓ Sicherstellung eines reibungslosen Serviceablaufs
- ✓ Von den Gästen bestellte Speisen und Getränke schnellstmöglich buchen und an Küche und Bar weiterleiten
- ✓ Zu beachten: Nie leer gehen! Es ist immer etwas aus der Küche oder in die Küche/Spülküche mitzunehmen
- ✓ Den Gast nie zu lange an einem unaufgeräumten Tisch sitzen lassen - stets Teller und leere Gläser abräumen und dabei nach neuen Wünschen fragen
- ✓ Bedienen des Kassensystems - dabei auf das korrekte Buchen achten und auf Wunsch Gästerechnungen erstellen und kassieren
- ✓ Am Ende der Schicht Tages- bzw. Stationsabrechnung erstellen und Geld/Kreditkartenbelege abrechnen

Aufgaben konkret an der Rezeption

- ✓ Kontrolle der Erledigung aller gängigen Empfangsaufgaben wie Check in/out, Erfüllen der Gästewünsche, Reparaturaufträge etc.
- ✓ Ausbau und Pflege von Kontakten bei bestehenden Kunden
- ✓ Führen von persönlichen und telefonischen Verkaufsgesprächen mit Kunden
- ✓ Erledigung der üblichen Korrespondenz
- ✓ Professionelle Bearbeitung von Kundenreklamationen im möglichen Rahmen
- ✓ Weitergabe von Informationen und Anfragen an die betreffende Abteilung
- ✓ Unmittelbare Unterrichtung der Empfangsleitung über besondere Vorkommnisse
- ✓ Kassenführung inklusive Abschluss
- ✓ Getränkeverkauf

Aufgaben (Warenbestand, Bestellungen)

- ✓ Tägliche Kontrolle der Kühlschränke/ -schübe am Tresen und des Getränke- und Weinlagers
- ✓ Bestellungen für das Restaurant vorbereiten (z.B. Getränke, Non-Food, Mietwäsche), Lagerbestände im Blick haben und arbeitsplatzbezogenen Bedarf ermitteln
- ✓ Warenannahme - Prüfen der Liefermengen, Qualität, HACCP-Richtlinien und Mengen. Prüfen auf sichtbare Schäden und Abgleich mit dem Bestellbuch
- ✓ Fachgerechte Einlagerung der Waren

Aufgaben (Hygiene)

- ✓ Sauberkeit im Gästebereich (inkl. Gäste-WC) prüfen und HACCP-Listen führen bzw. kontrollieren
- ✓ Tägliche Hygienerundgänge, HACCP-Listen pflegen, Einzelaufgaben (Reinigung) verteilen
- ✓ Alle Arbeitsflächen stets sauber halten und am Ende des Tages gründlich reinigen
- ✓ Turnusmäßige Reinigungsarbeiten planen (Hygieneplan) und durchführen
- ✓ Meldung defekter Geräte an die Restaurantleitung
- ✓ Arbeiten nach den Hygienevorschriften (HACCP) inkl. Führen der ausliegenden Kontrolllisten
- ✓ Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden

Aufgaben (Kommunikation)

- ✓ Kurze tägliche Briefings mit allen Kollegen zum Tagesgeschehen
- ✓ Bei Service- und Menübesprechungen mitwirken
- ✓ Ständig die Kommunikation mit allen relevanten Abteilungen (Küche, Bankett, Bars, Einkauf) halten
- ✓ Ablauf von Festlichkeiten und Veranstaltungen mitplanen und vorbereiten

Vom Stelleninhaber wird die ständige Bereitschaft zur Mitarbeit überall dort erwartet, wo es im Hotel- und Restaurantbereich kurzfristig erforderlich wird.

Eine Änderung oder Ergänzung dieser Stellenbeschreibung ist nach vorheriger Absprache mit der Geschäftsführung jederzeit möglich.