

Service-Richtlinien

der



GASTRONOMISCHE AKADEMIE
DEUTSCHLANDS E.V.

Handwerk und Technik · Hamburg



Mit den Service-Richtlinien als **E-Book** haben Sie alle Regeln für einen perfekten Service immer dabei – auf dem Smartphone und Tablet, in der Ausbildung und im Beruf.

978-3-582-49931-8

€ 6,40

Hier kommen Sie direkt zum Shop:



Vorwort

Die vorliegenden Empfehlungen basieren unter anderem auf der Ausarbeitung einer interdisziplinären Arbeitsgruppe der GAD Gastronomische Akademie Deutschlands e.V. und dem Verband der Service- und Hotelkräfte e.V. (VSR) und spiegeln den aktuellen Stand in Ausbildung und Praxis für **bundeseinheitliche Regeln** für den Service von Speisen und Getränken wider. Dieses Regelwerk soll Hilfestellung leisten, Rat geben und Unsicherheiten beseitigen. Dank gilt auch dem Etikette Trainer International (E.T.I.) für ergänzende wertvolle Hinweise. Die redaktionelle Bearbeitung der Service-Regeln erfolgte durch den Schulbuchverlag HT in Zusammenarbeit mit dem Fachbuchautor H.-P. Wefers (Gastro-Coach und Lehrer am Berufskolleg).

Die Service-Richtlinien wurden mit dem Ziel zusammengestellt, eine einheitliche Grundlage und einen ständigen Begleiter für die Ausbildung und den beruflichen Alltag im Gastgewerbe zu schaffen. Für Auszubildende sind sie außerdem ein hervorragender Leitfaden für die Prüfungsvorbereitung und im Berufsalltag können sie als Nachschlagewerk genutzt werden.

Wenn auf den nachfolgenden Seiten nur die männliche Berufsbezeichnung gebraucht wird, so dient dies der einfacheren Lesbarkeit. Selbstverständlich sprechen wir in gleichem Maße alle weiblichen Mitarbeiterinnen im Gastgewerbe an.

Spaß und Erfolg in der Ausbildung und im Service wünschen Ihnen die GAD und der Autor



Hubert Möstl
(Präsident)



Hans G. Platz
(Geschäftsführender Vorstand)



Heinz-Peter Wefers
(Fachbuchautor)

Inhaltsverzeichnis

1	Servicepersonal	5
2	Serviceausstattung	8
2.1	Geschirr	8
2.2	Besteck	10
2.3	Gläser	13
2.4	Servicegeräte	14
2.5	Tischwäsche und Servietten	15
2.6	Tafelformen	22
3	Serviermethoden	23
4	Vorbereitende Arbeiten	24
4.1	Setup	24
4.2	Eindecken	25
5	Servieren von Speisen	31
5.1	Tellerservice/Amerikanischer Service	31
5.2	Servieren von der Platte	32
5.2.1	Grundregeln	32
5.2.2	Vorlegeservice/Französischer Service	32
5.2.3	Darbieteservice/Russischer Service	33
5.3	Servieren vom Beistelltisch/Englischer Service	34
5.4	Mischformen des Servierens	34
5.5	Ausheben	35
5.5.1	Grundsätze des zeitlichen Ablaufs	35
5.5.2	Aushebetechniken	37
5.6	Speisenangebot vom Büfett	38
6	Servieren von Getränken	41
6.1	Umgang mit Gläsern	41
6.2	Weinservice im Restaurant	42
6.2.1	Servieren von offenem Wein	42
6.2.2	Servieren von Wein aus Flaschen	42
6.2.3	Dekantieren von Wein	45
6.3	Servieren von Schaumwein aus Flaschen	46
7	Fachbegriffe	47
	Bildquellenverzeichnis	51

1 Servicepersonal

Der Ruf eines Betriebs wird in besonderem Maße von seinen Servicemitarbeitern geprägt. Sie sind die direkten Ansprechpartner für die Gäste und haben daher einen großen Einfluss darauf, ob diese sich wohlfühlen oder nicht.

Der erste Eindruck hat keine zweite Chance!



Damit Servicemitarbeiter verkaufsfördernd arbeiten können, sind folgende Eigenschaften und Fähigkeiten Voraussetzung:

Körperliche und psychische Belastbarkeit

Flexible Arbeitszeiten bis in den frühen Morgen, der Umgang mit vielen unterschiedlichen Menschen, körperlich schwere Tätigkeiten beim Service (Tragen, Heben, langes Stehen) verlangen von jedem Servicemitarbeiter körperliche und mentale Fitness.

Gepflegte Umgangsformen/höfliches Verhalten

Die Servicemitarbeiter verbringen mehr Zeit mit den Gästen als jeder andere Mitarbeiter. Sie sind verantwortlich dafür, dass jeder Gast den Betrieb mit einer positiven Serviceerfahrung erlebt.



Berufskleidung

Kommunikative Kompetenz/Redegewandtheit

Professionelle Kommunikation ist ein Grundbestandteil für die Beratung der Gäste. Hier begegnen sich Gastwunsch und gastronomisches Angebot.

Daher gilt:

- gezielte Fragen stellen und zuhören
- mitdenken und Auswahlmöglichkeiten präsentieren
- Entscheidungen veranlassen

Äußeres Erscheinungsbild

Das Erscheinungsbild und die korrekte Berufskleidung haben für jeden Betrieb einen hohen Identifikationswert und sind fester Bestandteil der Corporate Identity (Erscheinungsbild des Betriebs nach innen und außen). Ansprechende, individuelle Berufskleidung sorgt außerdem für Zufriedenheit, Motivation und Leistung.

Die traditionelle Berufskleidung „schwarz-weiß“ bzw. „schwarz-schwarz“ wird oft durch kreative Varianten ersetzt. Bistroschürzen, Shirts und Hauben mit Logo dienen dazu, einen zum Ambiente passenden und unverwechselbaren Eindruck herzustellen.

Einwandfreie persönliche Hygiene und Sauberkeit gehören zur Verpflichtung für jeden Servicemitarbeiter. Deren Einhaltung lässt oft Rückschlüsse auf die Führung eines Unternehmens zu. Mund- und Körpergeruch wirken abstoßend. Deshalb sind regelmäßige Körperpflege und ein angemessener Wäschewechsel Grundvoraussetzungen.

Besondere Bedeutung haben gepflegte Hände und Fingernägel, weil sie jeder Gast in Verbindung mit den servierten Speisen und Getränken sieht. Ebenso dazu gehören gepflegte Haare, unaufdringliches Make-up, korrekte Rasur und dezenter Schmuck.

Die Standards der Szenegastronomie unterscheiden sich teilweise vom klassischen äußeren Erscheinungsbild.

Fachkenntnisse

Für ein angemessenes Verkaufsgespräch sind Grundkenntnisse in der Getränke- und Speisenkunde eine wichtige Voraussetzung.

Servicemitarbeiter müssen Fragen der Gäste zur Zubereitung sowie zu Inhaltsstoffen und Zusammensetzung der Speisen und Getränke (z. B. Allergieverträglichkeit der angebotenen Produkte) kompetent beantworten können.

Teamfähigkeit

Mitarbeiter im gastronomischen Betrieb werden oft mit der Bewältigung einer gemeinsamen Aufgabe beauftragt. Hier ist der Teamgeist, d. h. die gemeinsame Zielsetzung und Verantwortung, eine Grundvoraussetzung für erfolgreiches Arbeiten.



Teamspirit

Dienstleistungsbereitschaft

Jeder Servicemitarbeiter wird in der Gastronomie mit den verschiedensten Einstellungen, Ansichten und Ansprüchen von Gästen konfrontiert. Die Bereitschaft, sich auf unbekannte Menschen einzustellen, ihre Bedürfnisse zu erkennen und so zu erfüllen, dass ihre Erwartungen übertroffen werden, muss als Herausforderung angenommen werden. Jeder Gast mit seiner Persönlichkeit erwartet eine dementsprechende individuelle Dienstleistung, die ein professioneller Servicemitarbeiter zu erfüllen versucht.

2 Serviceausstattung

2.1 Geschirr

Plattteller



- Große Teller, die den Gedeckplatz markieren.
- Der Teller der Speisenfolge wird aufgesetzt.
- Damit der Rand des Tellers sichtbar bleibt, sind Plattteller immer größer als der größte aufgesetzte Teller.
- Plattteller werden spätestens mit dem letzten Gang ausgehoben.

Speisenteller



- Großer Teller bis 31 cm Durchmesser, auch Grillteller genannt, für komplette Gerichte aus Hauptbestandteil und Beilagen.
- Großer Teller bis 26 cm Durchmesser, auch Menüteller für Vor-, Haupt- und Nachspeisen, als Ablageteller und Trageteller für tiefe Teller.
- Tiefer Teller, auch als Suppenteller bezeichnet, für Speisen, bei denen ein höherer Tellerrand erforderlich ist. Für Suppen, Eintöpfe, Teigwarengerichte, Salatvariationen, warme Desserts und Frühstücksgerichte wie Cornflakes.
- Mittelteller bis 21 cm Durchmesser, für Frühstück, Gebäck, Salate, Desserts, als Ablageteller für Vorlegebestecke und Trageteller für Cocktailgläser, Glasschalen, Tassen.
- Kleiner Teller bis 17 cm Durchmesser, auch Brotteller genannt, für Brot, Brötchen, Butter oder Konfekt.

Suppentasse**Esstentasse**

- Mit oder ohne Henkel und Untertasse (0,05 l-0,2 l Inhalt) für Suppen.
- Kleine Spezialtassen für exotische Suppen und Essenzen.

Getränkentassen

- Mit oder ohne Untertasse für Kaffee, Tee, Schokolade und Milch.
- Espressotassen

Schüsseln**Terrine**




- Verschiedene Größen für Gemüse- und Sättigungsbeilagen.
- Terrinen mit Deckel für Eintöpfe und Suppen.

Kanne und Kännchen

Mit und ohne Deckel für Kaffee, Tee, Schokolade, Milch und Kaffeesahne.

2.2 Besteck

Grundbesteck und dessen Verwendung

Großes Besteck	Mittelbesteck
 <ul style="list-style-type: none">■ Löffel: für Suppen in tiefen Tellern■ Löffel: zum Vorlegen von Speisen■ Löffel und Gabel: als Vorlegebesteck■ Löffel und Gabel: für Gerichte aus Pasta■ Messer und Gabel: für Hauptspeisen	 <ul style="list-style-type: none">■ Löffel: für Suppen in der Suppentasse■ Löffel: für Frühstücksspeisen (Cornflakes, Müsli)■ Löffel und Gabel: für Desserts■ Löffel und Gabel: für Teigwaren (Ravioli, Cannelloni)■ Gabel und Messer: für Frühstück, Vorspeisen, Zwischengerichte, Käse■ Messer: für das einfache Frühstück
Kleines Besteck	
  <ul style="list-style-type: none">■ Löffel: für Suppen in Spezialtassen■ Löffel: für cremige Speisen in Gläsern oder Schalen■ Löffel: für Heißgetränke wie Kaffee, Tee■ Löffel und Gabel: für Vorspeisen und Nachspeisen in Gläsern oder Schalen wie Shrimps- oder Gemüsecocktail, Obstsalat	

Spezialbestecke und deren Verwendung

Fischbesteck	Steakmesser	Gourmetlöffel
 <ul style="list-style-type: none"> ■ für leicht zerteilbare Fischgerichte ■ nicht für geräucher- te oder marinierte Fischgerichte 	 <p>für alle Steakarten und Speisen mit krosser Kruste (z. B. Haxe)</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ für alle Gerichte mit Saucen (auch Desserts) ■ anstelle des Fischmessers bei Fischgerichten mit viel Sauce
Limonaden- oder Kaffeelöffel	Buttermesser	Austernbrecher und Austerngabel
 <p>für Getränke in hohen Gläsern</p>	 <p>für das Frühstücksgedeck/ das Kuvertgedeck</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Austernbrecher zum Öffnen der Austern ■ Austerngabel zum Lösen der Austern
Krebsgabel und Krebsmesser	Hummergabel und Hummerzange	Schneckenzange und Schneckengabel
 <p>zum Zerteilen von Krebsen</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Hummerzange zum Aufbrechen der Scheren und Gelenke ■ Hummergabel zum Auslösen des Fleisches 	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Schneckenzange zum Halten des Schneckenhauses ■ Schneckengabel zum Herauslösen der Schnecke, auch für Schnecken ohne Gehäuse

Servierhilfsbestecke

Käsemesser  zum Schneiden, Portionieren und Anspießen von Käse	Gebäckzange  zum Anrichten und Transportieren von Gebäck, z. B. Cupcakes	Tortenheber und Tortenmesser  <ul style="list-style-type: none">■ Tortenheber zum Anrichten und Transportieren■ Tortenmesser zum Schneiden von Creme- und Sahnetorten
Brotmesser  zum Schneiden von Brot auf dem Brett	Salatvorleger  zum Mischen und Anrichten von Salat in der Schüssel	Tranchierbesteck  zum Tranchieren/ Zerlegen von Braten
Saucenkelle  zum Nappieren/ Übergießen von Speisen mit Sauce aus der Sauciere	Suppenkelle  zum Ausschöpfen von Suppe aus der Terrine in den Teller	Universalzange  zum Greifen von Nudeln, aber auch Salaten oder anderen Vorspeisenbestandteilen

2.3 Gläser



2.4 Servicegeräte

Warmhaltepfanne Chafing Dish  zum Warmhalten von Speisen		Suppenkessel  zum Warmhalten von Suppen	
Tellerglocke/Cloche  zum Abdecken/Warmhalten von Speisen	Abdeckhaube  zum Abdecken/Warmhalten von Speisen		
Punchbowl  zum Kühlen von Schaumwein oder Wein	Sekt/Weinkühler  zum Kühlen von Getränken	Würzmittelständer/Menage  zum Nachwürzen am Tisch des Gasts	Milch-Zucker-Set  für den Kaffee-Service

2.5 Tischwäsche und Servietten

Tafeldecken/Tafeltücher

Tafeldecken sind für zusammengestellte Tische (Tafeln) geeignet. Sie können maßgerecht angefertigt werden, sind in der Regel aber größere Tischtücher, die übereinandergelegt die Tafeloberfläche bedecken.

Besonders praktisch und zeitsparend ist das Auflegen, wenn die Tafeldecke aus Zellstoff von der Rolle kommt.

Tischläufer und Tischsets

Tischläufer und Tischsets dienen als Ersatz für Tischtücher und werden verwendet, wenn dekorative oder edle Tischoberflächen sichtbar bleiben sollen.

Außerdem eignen sie sich im Fast-Food-Bereich als Einleger für Tablett. Sets aus Zelltuch oder Papier können für Werbezwecke bedruckt werden, z. B. um die Kunden auf Aktionen aufmerksam zu machen oder um sie über Produkte zu informieren.

Für Kinder sind sie auch als Malunterlage zu verwenden und haben somit eine vielfältige Verwendung im gastronomischen Betrieb.



Tischläufer



Tischsets

Skirtings

Skirtings (Büfetttschürzen) sind Stoffe zum Umspannen von Büfetttsischen. Sie sind mit Klettleisten, Klammern, Druckknopfverschlüssen an der Tischkante befestigt. Aufbewahrt werden sie auf Skirtingbügeln.



Skirting

Hussen

Hussen sind Bezüge aus Stoff oder auch Vlies für Tische, Stühle und Bänke. Sie verleihen dem Mobiliar ohne viel Aufwand eine klassische Eleganz und können farbig an das Ambiente des Betriebs bzw. der Veranstaltung angepasst werden.



Husse

Mitteldecken

Mitteldecken (Deckservietten oder Napperons) werden auf die Tischtücher gelegt, um den Verbrauch an Tischwäsche zu reduzieren.

Die Tischdecke wird vor Flecken bewahrt oder bereits vorhandene Flecken können überdeckt werden.



Mitteldecke

Servietten

Servietten sind Gebrauchsgegenstand und Gestaltungselement, je nach Betriebsart und Verwendung.

Grundsätzlich gibt es zwei Gruppen von Servietten:

Die erste Gruppe sind die **Mundservietten**. Dazu zählen Menüservietten und Cocktailservietten.

Menüservietten werden je nach Anlass zu unterschiedlichen Formen gefaltet (gebroschen). Bei den Serviettenformen sind einfache oder aufwendig gefaltete Formen möglich. In der Praxis werden aus hygienischen Gründen einfache Serviettenformen bevorzugt, die man mit wenigen Griffen herstellen kann.

Die kleineren **Cocktailservietten** (12x12 cm) werden oft an der Bar benutzt und dienen auch als Untersetzer für Cocktailgläser.

Die zweite Gruppe sind die **Handservietten**. Mit ihnen arbeiten die Servicemitarbeiter. Handservietten werden über dem linken Unterarm getragen und müssen grundsätzlich in einem einwandfreien Zustand sein (Hygiene). Sie werden verwendet

- beim Tragen heißer Teller oder Platten zum Schutz der Hände,
- um Fingerabdrücke auf Tellern oder Platten durch das Tragen zu vermeiden,
- zum Tragen, Präsentieren und Öffnen von Wein- und Sektflaschen.

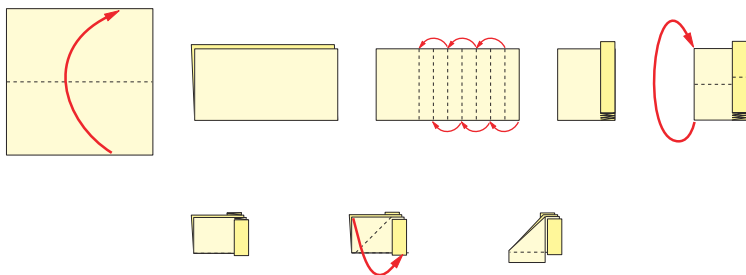


Tragen einer Handserviette

Serviette falten: Fächer

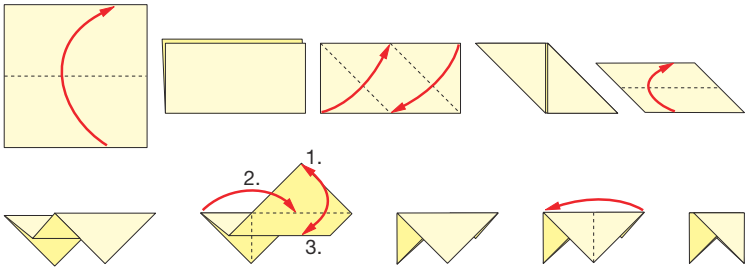
Bei einseitig bedruckten Servietten sollte die nicht bedruckte Seite oben liegen.

- Serviette zu einem Rechteck halbieren.
- Streifen von etwa 3 cm Breite abwechselnd nach vorn und hinten falten, und zwar so lange, bis von dem Rechteck noch etwa ein Drittel übrig ist.
- Serviette der Länge nach halbieren und dabei den unteren Teil nach hinten falten, sodass die nicht gefalteten Flächen aneinanderliegen.
- Linke obere Ecke nach rechts unten falten. Die dabei entstehende rechte Kante muss bündig an den vorher gefalteten übereinanderliegenden Streifen sein. Dabei sollte unten ein rechteckiger Überstand von etwa 3 cm entstehen. Diesen nochmals nachstreichen und Fächer aufstellen.



Serviette falten: Bischofsmütze

- Serviette zu einem Rechteck halbieren. Dabei die untere Hälfte nach oben schlagen.
- Die linke untere Ecke und die rechte obere Ecke zur Mitte hin falten, sodass ein Trapez entsteht. Jetzt die Serviette für den nächsten Schritt um 45 Grad drehen und danach wenden, sodass die geschlossene Seite oben liegt.
- Die untere Hälfte nach oben falten und dabei die Ecke auf der rechten Seite mitnehmen. Danach sollten beide Ecken wie in der Abbildung sichtbar sein.
- Die rechte Seite nach oben legen und die linke Hälfte so nach rechts falten, dass die linke Ecke halbiert wird. Danach die rechte Seite wieder nach unten legen.
- Die rechte Seite analog dem vorherigen Schritt falten, aber diesmal nach hinten und die Ecke in die Falte stecken. Die Serviette aufziehen und ein wenig oval ziehen.



Serviette falten: Dschunke

- Serviette zu einem Rechteck halbieren.
- Serviette nochmals halbieren, sodass wieder ein Quadrat entsteht. Serviette um 45 Grad drehen, damit die offene Seite der Serviette oben liegt.
- Serviette zu einem Dreieck falten, wobei der untere Teil nach hinten geschlagen wird.
- Die linke und die rechte Seite nun zur Mitte hin falten.
- Die frei liegenden unteren Ecken an der unteren Dreieckskante nach hinten falten.
- Die Serviette durch Nachhintenfalten beider Seiten des entstandenen Dreiecks halbieren. Dadurch werden die vier frei liegenden Enden sichtbar. Mit einer Hand die Serviette an der langen Seite halten und die Ecken von innen nach außen (siehe 1–4) nach oben ziehen.

