

Stellenbeschreibung

Restaurantfachkraft

1. Allgemeine Daten

Stellenbezeichnung:	Servicekraft (m/w/d)	Stellennummer:	4
---------------------	-----------------------------	----------------	----------

2. Organisatorische Daten

Bereich(e)/Abteilung:	Restaurant & Bankett	Team:	
Vorgesetzte Stelle:	Geschäftsleitung		
Unterstellte Stellen:	Aushilfen, Azubi		
Vertretung aktiv:	Andere Servicekraft	Vertretung passiv:	Aushilfe

3. Aufgabenprofil (Aufgaben und Verantwortlichkeiten)

Zweck der Stelle / Zusammenfassung der Aufgaben:	Zufriedenheit des Gastes unter wirtschaftlichen Aspekten des Unternehmens	
Ziele der Stelle / Kennzahlen für die Stelle	Gästebegeisterung -Zufriedenheit, Umsatz (pro Kopf / pro Tisch), Gäste zu Stammgästen machen, Annahme von Gästereservierungen	
(Haupt-)Aufgaben (fachlich und allgemein):		ca. % v. AZ
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitskleidung • mise en place • Vorbereitung des Gastraumes • Vorbereitung Gästezahlen, Besonderheiten, Gruppenanforderungen • Begrüßung der Gäste • Aufnahme der Bestellung, Angebotsbesprechung, Tagesangebote • Gästebetreuung von A-Z (Beratung und Bedienung) • Getränkezubereitung • „ordentlicher Arbeitsplatz“ (für Gäste sichtbar) • ständige Präsenz im Gästebereich • Annahme von Reservierungen • Lagerhaltung, Warenpflege • Behandlung von Reklamation und Weiterleitung an Geschäftsleitung • Zusatzangebote & Verkaufsförderung sowie Hinweise auf Aktionen, Marketing • Kassensystembedienung • Verabschiedung der Gäste • Checkliste Ablauf beachten • Arbeitsplatz für den nächsten Mitarbeiter herrichten 		
Führungsaufgaben:	<ul style="list-style-type: none"> • Anleitung und Führung von Azubi und Aushilfen 	
Nebenaufgaben / Zusatzaufgaben / Verantwortlichkeiten:	<ul style="list-style-type: none"> • Vertretung der Rezeption, Telefondienst 	
Kompetenzen/Vollmachten:	Vergabe von Rabatten, Entschädigungsgetränke, Stornierung nach betrieblichen Vorgaben,	

Information / Kommunikation:

Stellenbeschreibung Restaurantfachkraft



Interne Schnittstellen:	Rezeption, Küche
Externe Schnittstellen:	Gäste, Hotelgäste
Besondere Informations-/ Dokumentationspflichten	Bestelllisten, <i>Reinigungsplan Service,</i>

4. Anforderungsprofil (Kenntnisse, Fertigkeiten, Erfahrungen)

	Grad der Wichtigkeit (1-4; 5 = Muss-Kriterium)>>	1-5
Schulabschluss/ Ausbildung:	Idealerweise Berufsausbildung, HOFA, REFA oder ähnliches	
Kenntnisse:	Englisch (Grundkenntnisse) Kenntnisse mit Kassensysteme Speisekarten- & Getränkekartenkenntnisse Grundkenntnisse Lagerhaltung Grundlagen des Reklamationsmanagement Digitales Reservierungssystem	
Fähigkeiten/ Fertigkeiten (auch Persönliche Eigenschaften / Talente):	Freundlichkeit, Herzlichkeit Kontaktfreudigkeit, Kommunikationsfähigkeit, gepflegte Erscheinung, positive Grundeinstellung Einfühlungsvermögen, Belastbarkeit, Kreativität, Teamfähigkeit Diskretion	
Ggf. Zusatzqualifikationen/ Berufserfahrung	Ausbilderschein	

5. Sonstige arbeitsvertragliche Daten

Vergütungsmodell:		Ggf. Zulage(n):		Arbeitszeitmodell:	
--------------------------	--	------------------------	--	---------------------------	--

6. Individuelle arbeitsvertragliche Verbindlichkeit:

Ort:		Datum:	
Name des Unternehmens:		Stelleninhaber/in:	
<i>Unterschrift</i>		<i>Unterschrift</i>	

Bearbeitungshinweise:

- Grundsätzlich sind alle farblich gekennzeichneten Felder auszufüllen
- *Fakultative Felder sind durch kursive Schrift gekennzeichnet*