

4.3 Speisen und Getränke servieren



Reibungslose Abläufe fördern das Wohlbefinden des Gastes.

Arbeitsorganisation im Service

Eine gute Arbeitsorganisation im Service bringt Vorteile für Gäste und Mitarbeiter. Reibungslose, effektive Abläufe geben den Servicekräften Sicherheit. Klar geregelte Abläufe helfen dabei, unnötige Diskussionen und Ärger zu vermeiden. Jeder kennt seine Aufgaben und die Regeln für Sicherheit und Hygiene bei der Arbeit. Arbeitsbereiche im Service sind

- Restaurant,
- Bankett,
- Bar, Büfett und
- Etagenservice (nur im Hotel).

Die „Servicebrigade“ im Restaurant

Die Servicebrigade bezeichnet die Gesamtheit des Servicepersonals. Sie bildet auch die Hierarchie im Unternehmen ab. An der Spitze steht der Restaurantleiter (Restaurantmanager). Ihm unterstellt sind der Oberkellner (Maitre d'Hôtel), der Stationskellner (Chef de Rang), der Weinkellner (Sommelier) und die Jungkellner (Commis de Rang). In vielen Restaurants ist auch festgelegt, wer die Funktion des Zahlkellners hat. Jeder Mitarbeiter hat einen direkten Vorgesetzten, der weisungsbefugt ist.

Bankettbereich



Der Service rund um Feiern und Veranstaltungen mit Festessen heißt Bankettbereich. Das können Tagungen, Kongresse, Ausstellungen, Firmen- oder Privatfeiern sein. Hier wählen die Gäste nicht aus der Karte aus, sondern das Menü oder Büfett sowie die Getränke werden mit den Veranstaltern abgesprochen, kalkuliert und vertraglich vereinbart. Die Kosten für das dazugehörige Personal müssen enthalten sein. Oft werden auch Wünsche bezüglich der Dekoration abgesprochen.

4.3 Speisen und Getränke servieren

Bar oder Büfett

Am Büfett werden alkoholische und alkoholfreie Getränke ausgeschenkt. In Cocktailbars mischt die Servicekraft auch Cocktails. Cocktail-Barkeeper werden auch Barmixer genannt. Außerhalb von Bars nennt man die Servicefachkraft, die sich um den Ausschank von Getränken kümmert, auch Büfettkellner.

Grundregeln für die Organisation der Arbeitsabläufe

Abläufe sind klar strukturiert. Verkehrswege und Laufwege sind festgelegt. Die Wege dürfen sich nicht kreuzen. Die Einteilung des Restaurants in Stationen erleichtert die Einteilung des Personals. So weiß jede Servicekraft, für welche Tische sie verantwortlich ist. Die Abläufe werden vor Arbeitsbeginn mit dem Personal besprochen.

Auch Arbeitszeiten und Pausenzeiten werden festgelegt. Die Mitarbeiter werden über das Angebot, über eventuelle Änderungen und Engpässe informiert und auf die Gespräche mit den Gästen vorbereitet.

Arbeitsvorbereitung – Mise en Place

Der Begriff „mise en place“ ist aus dem Französischen „mettre les choses en place“ abgeleitet und heißt „die Sachen an ihren Platz stellen bzw. legen“. Das bedeutet, dass alle notwendigen Gebrauchsgegenstände und Materialien für den Service in gutem Zustand griffbereit vorbereitet sind. Im Restaurant stehen Servicetische, auf denen die Materialien untergebracht werden können. Zu den Vorbereitungsarbeiten gehören:

- Reinigung und Auffüllen der Menagen (Salzstreuer, Pfefferstreuer, Senfbehälter, Essig-Öl-Menagen, Zuckerstreuer)
- Reinigen und Polieren von Besteck, Geschirr und Gläsern
- Warmstellen der Teller für warme Speisen
- Pflege sonstiger Geräte wie Servierwagen, Rechauds, Blumenvasen, Kerzenständer
- Falten und Einsetzen der Servietten
- Einsetzen der Dekoration
- Getränke auffüllen und kalt stellen
- Überprüfung der Speisen- und Getränkekarten auf Gültigkeit

Jetzt sind Sie dran ...

1. Erstellen Sie in Gruppen Arbeitsanleitungen für die täglichen Vorbereitungsarbeiten, die in Ihrer Cafeteria anfallen. Illustrieren Sie die einzelnen Arbeitsschritte mit Fotos. Legen Sie auch fest, wie die Erfolgskontrolle für die Vorbereitungsarbeiten erfolgen kann. Hängen Sie die Anleitungen gut sichtbar auf.



Servicekraft am Büfett

Büfett:

1. niedriger Schrank für Geschirr = Anrichte
2. Tisch in einem Lokal, an dem man (alkoholische) Getränke bekommt
3. ein (kaltes) Büfett, bei größeren Festen eine Auswahl verschiedener Speisen, die auf einem langen Tisch stehen, von denen man selbst nehmen kann, was man möchte.



Besteck muss immer nachpoliert werden.



Portionieren und Anrichten von Speisen

Eine Portion ist eine abgemessene Menge einer Speise.

Wie viel darf es sein?

Kennen Sie das auch? Da haben Sie einen Bärenhunger, bestellen sich eine große Pizza, und am Ende schaffen Sie die Portion gar nicht. Der Rest wandert in den Abfall. Schade. Wie groß dürfen Portionen sein? Einerseits möchte der Gast satt werden, andererseits ist es für den Anbieter auch eine Frage des Preises, wie groß eine Portion sein darf. Wenn Sie kalkuliert haben, dass 3 kg Rinderbraten für 20 Personen reichen sollen, dann müssen Sie den Braten in 150-g-Stücke schneiden, sonst reicht er nicht für alle Gäste.



Torte halbieren



Torte vierteln



Die Viertel jeweils in drei gleich große Tortenstücke schneiden

Anrichten von Speisen



„Das Auge isst mit.“ Deshalb werden Speisen appetitlich angerichtet. Beim Anrichten eines Hauptgerichtes wird in einer bestimmten Reihenfolge vorgegangen. Zuerst wird der Hauptbestandteil des Gerichtes, oft Fleisch oder Fisch, auf den vorgewärmten Teller gelegt. Rechts davon liegt die Gemüsebeilage und links davon die Sättigungsbeilage, z. B. Kartoffeln, Reis oder Nudeln. Beim Anrichten muss darauf geachtet werden, dass der Tellerrand nie bekleckert oder beladen wird. Der Teller darf auch nicht überladen sein.

Garnieren von Speisen

Ein besonderer Blickfang wird eine Speise erst durch die Garnitur. Hier haben Sie viele Möglichkeiten, Farbakzente zu setzen. Kräftiges Grün wird durch gehackte Kräuter, kräftiges Rot z. B. durch Tomaten erreicht. Achten Sie immer darauf, dass sich Farben nicht wiederholen. Viele Gerichte werden mit geschmacklich abgestimmten Zutaten garniert, z. B. Zitronenscheiben bei Fisch. Auch Soßen können interessante Farben haben. In der asiatischen Küche wird mit kunstvoll geschnitzten Gemüse- und Obststücken garniert.

Anrichten und Garnieren von Salaten:

- saubere, kalte Schüssel benutzen
- Salat bis etwa 2 cm unter den Rand einfüllen
- zum Garnieren farblich und geschmacklich passende, essbare Zutaten auswählen
- Kräuter waschen, trocknen, hacken
- Gemüse waschen, putzen, in Ringe, Streifen, Würfel oder Blüten schneiden
- Eier in Scheiben oder Viertel schneiden
- Gurkchen zum Fächer schneiden
- mit Sprossen oder essbaren Blüten garnieren
- Salatbesteck danebenlegen

**Legen und Garnieren von Wurst- und Käseplatten**

Platten können aus Porzellan, Glas oder Edelstahl sein. Auf einem kalten Büfett sind schön dekorierte Wurst- oder Käseplatten ein Blickfang. Entscheiden Sie vor Beginn der Arbeit, nach welchem Muster Sie Ihre Platte legen möchten.

Teilen Sie die Platte in kreisförmige, diagonale oder spiralförmige Segmente ein, die Sie mit unterschiedlichen Wurst- oder Käsesorten auslegen. Verschiedene Sorten können durch die Garnitur getrennt werden. Scheiben können gerollt oder zu Tüten gedreht werden.

**Anrichten und Dekorieren von Desserts**

Desserts werden auf Desserttellern, in Gläsern oder Schälchen angerichtet. Zum Garnieren werden Fruchtstücke, Sahne, süße Soßen, Minzeblättchen, Nüsse oder Schokostreusel verwendet. Wenn Sie Ihr Dessert in der Schulcafeteria anbieten möchten, ist es wichtig, dass alle Portionen gleich dekoriert sind.

**Jetzt sind Sie dran ...**

1. Erarbeiten Sie in Gruppen Standards für unterschiedlich belegte Brötchen, die Sie in Ihrer Cafeteria anbieten (Streichfett und Belag mit Grammangaben). Legen Sie auch die jeweilige Garnitur fest. Beachten Sie neben dem optischen Eindruck und dem Geschmack auch den Preis.
2. Entwickeln Sie Standards für das Dekorieren von gängigen Desserts. Dokumentieren Sie diese mit Fotos. Bevorzugen Sie einfache und wirkungsvolle Varianten.



Speisenverteilung



Speisenverteilung in einer Kantine

In einer Cafeteria oder Kantine gilt Selbstbedienung. Der Service besteht darin, den Gästen an einer Speisenausgabe die Gerichte nach ihren Wünschen auf dem Teller anzurichten. Der Gast trägt sein Essen auf einem Tablett an seinen Tisch. Oft werden einzelne Speisenkomponenten wie Salate oder Desserts in Selbstbedienung aus der Auslage entnommen. Der Gast passiert die Kasse, bevor er sich einen Platz zum Essen sucht.

Service im Familienkreis

Bei einem Familienessen wird der Service so einfach und unkompliziert wie möglich gehalten. Platten und Schüsseln werden auf den gedeckten Tisch gestellt und untereinander herumgereicht. Gäste werden stets zuerst bedient. Guter Brauch ist, dass alle erst dann anfangen, wenn jeder etwas auf dem Teller hat und man sich einen guten Appetit gewünscht hat.



Serviceregeln im Restaurant

- Der Gast soll beim Servieren so wenig wie möglich gestört oder bedrängt werden.
- Bei der Reihenfolge des Servierens gilt, dass Damen vor Herren, Ältere vor Jüngeren, der Ehrengast immer zuerst bedient wird.
- Speisen und Getränke werden grundsätzlich von der rechten Seite des Gastes eingesetzt. Ausnahmen: Salatteller, Kompottschalen, Brotteller im linken Bereich des Gedecks einsetzen.
- Von der rechten Seite her wird mit der rechten Hand gearbeitet, von der linken mit der linken Hand, damit der Abstand zum Gast besser gewahrt werden kann.
- Für warme Speisen werden warme Teller, für kalte Speisen kalte Teller verwendet. .

Hygieneregeln

- Überprüfen Sie vor Arbeitsbeginn die Sauberkeit Ihrer Servicekleidung: Bei Bedarf eine frische Bistroschürze umbinden.
- Waschen Sie sich vor Arbeitsbeginn gründlich die Hände.
- Binden Sie lange Haare immer zusammen oder stecken Sie sie hoch.
- Fingernägel sind kurz, sauber und unlackiert.
- Tragen Sie an Händen und Armen keinen Schmuck.
- Überprüfen Sie die Sauberkeit des Tisches.
- Wischen Sie bei Verschmutzungen den Tisch ab bzw. wechseln Sie das Tischtuch aus. (Weitere Hygieneregeln S. 125)

Servicearten im Restaurant

Deutscher Service

Ähnlich dem Service im Familienkreis sind die Regeln im „deutschen Service“. Auch hier werden die Teller vor dem Gast eingesetzt, Platten und Schüsseln in seiner Reichweite auf den Tisch gestellt. Der Gast bedient sich selbst.

Amerikanischer Service

Der amerikanische Service wird auch Tellerservice genannt. Die Teller werden in der Küche angerichtet, garniert und am Tisch vor dem Gast eingesetzt. Der amerikanische Service entlastet zwar das Servicepersonal, aber der Kontakt zum Gast ist eher kurz und unpersönlich. Beim amerikanischen Service können alle Gäste an einem Tisch gleichzeitig ihr Gericht serviert bekommen und dann auch gemeinsam mit dem Essen anfangen. Ursprünglich kommt der Tellerservice aus dem Schnellrestaurant.



Vorlegeservice oder Plattenservice

Beim Plattenservice werden die Platten den Gästen von der linken Seite präsentiert. Mit der rechten Hand werden die Speisen mit der richtigen Grifftechnik vorgelegt. Dabei gilt folgende Reihenfolge:

- Garnierung
- Hauptbestandteil
- Sauce
- Gemüsebeilage
- Sättigungsbeilage



Beim Vorlegen von größeren Speisekomponenten, wie z. B. Fisch, wird der Spreizgriff angewendet.

Jetzt sind Sie dran ...

1. Erstellen Sie eine Übersicht über die Vor- und Nachteile aller unterschiedlichen Servicearten. Informieren Sie sich zusätzlich in Gruppenarbeit im Internet auch über den englischen und französischen Service.
2. Diskutieren Sie über die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Servicearten für verschiedene Anlässe. Halten Sie wichtige Argumente an der ► Metaplanwand fest.
3. Legen Sie für Ihre Schule Standards fest, wann welche Serviceart angewandt werden soll.

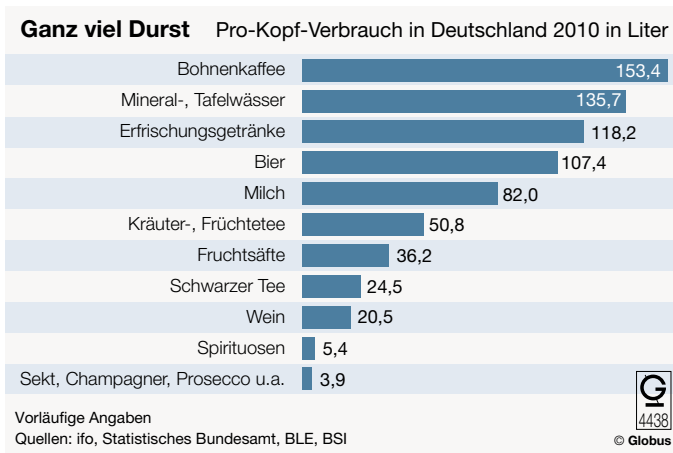


Hier finden Sie Informationen zu weiteren Servicearten:

<http://www.hotelfach.de/servicekunde/servicearten.htm>

Getränkesservice

Wenn Sie sich mit Freunden treffen, gehen Sie vielleicht auch manchmal „etwas trinken“. Getränke spielen in der Ernährung eine wichtige Rolle, nicht nur um den ▶ Flüssigkeitsbedarf (S. 73) zu stillen. Zu einem guten Essen gehören auch die passenden Getränke. Zu Hause haben Sie Ihre persönlichen Lieblingsgetränke wahrscheinlich immer vorrätig. In der Gastronomie muss sich das Angebot auf die Vorlieben unterschiedlicher Gäste einstellen. Jedes Getränk wird fachgerecht und in passenden Gläsern bzw. Tassen serviert.



Getränkearten

In der Gastronomie unterscheidet man

- Aufgussgetränke oder Heißgetränke (Kaffee, Kaffeespezialitäten, Tee, tee-ähnliche Getränke, Kakao),
- alkoholfreie Getränke (Wasser, Fruchtsaftgetränke, Fruchtschorlen, Limonaden und Brausen),
- Bier,
- Wein,
- Spirituosen und
- Bargetränke (z. B. Cocktails).

Vorbereitungsarbeiten im Getränkesservice

Für einen reibungslosen Ablauf im Getränkesservice sind die Vorbereitungsarbeiten (▶ Mise en place, S. 129) wichtig. Alkoholfreie Getränke müssen in ausreichender Menge rechtzeitig gekühlt werden. Die passenden Gläser werden kontrolliert, eventuell poliert und bereitgestellt. Für die Aufgussgetränke wird der Kaffeeautomat rechtzeitig nach Gebrauchsanweisung befüllt und in Betrieb genommen. Viele Kaffeeautomaten haben eine beheizbare Zone, auf der die Tassen vorgewärmt werden können.

Getränke anbieten

Das Angebot an Getränken ist auf die Gewohnheiten der Gäste und die Art des Hauses abgestimmt. Es wird auf einer Getränkekarte präsentiert. Viele Restaurants haben für Wein und Bargetränke spezielle Weinkarten oder Cocktailkarten. In einer Schulcafeteria umfasst das alltägliche Angebot alkoholfreie Getränke und Heißgetränke. Eine schön gestaltete Getränkekarte regt die Gäste zum Bestellen an. Die Getränkewünsche werden bei der Aufnahme einer Bestellung immer zuerst erfragt, weil sie schnell zu erfüllen sind.



Als Faustregel gilt:
Je edler das Getränk,
desto edler das Glas.

4.3 Speisen und Getränke servieren

Servieren von Aufgussgetränken

Aufgussgetränke werden in hitzebeständigem Geschirr serviert.

Kaffee wird in der Tasse, im Becher oder im Kännchen serviert. Dazu gehören Zucker oder Süßstoff und Milch.

Tee kann mit Zucker, Kandiszucker, Sahne, Milch oder Zitrone serviert werden.



Servieren von Getränken in Gläsern

Gläser müssen einen Füllstrich mit Angabe der Füllmenge haben. Sie werden auf einem Tablett zum Gast getragen. Alle Getränke werden grundsätzlich von rechts über der Spitze des Menümessers eingesetzt. Die Gläser werden nur im unteren Bereich oder am Stiel berührt.

Alkoholfreie Getränke werden kalt serviert, auf Wunsch auch mit Eiswürfeln und Zitrone. Meist werden einfache Bechergläser oder Kelche verwendet. Einige Anbieter von alkoholfreien Getränken stellen ihren Kunden Gläser mit aufgedrucktem oder eingepprägtem Markennamen zur Verfügung. Offener **Wein** wird in Gläsern oder Karaffen serviert. Weißwein wird gekühlt, Rotwein bei Zimmertemperatur serviert. Bei **Bier** ist eine feste Schaumkrone wichtig.



Servieren von Getränken in Portionsflaschen

Werden alkoholfreie Getränke in Portionsflaschen serviert, wird die Flasche am Büfett geöffnet und mit einem Glas auf dem Tablett zum Gast getragen. Am Tisch wird das Glas zu $\frac{1}{3}$ bis $\frac{1}{2}$ eingeschenkt. Die Flasche wird mit dem Etikett zum Gast abgestellt.



Jetzt sind Sie dran ...

1. Informieren Sie sich in Arbeitsgruppen über Kaffeeanbau, Lebensbedingungen in den Herkunftsländern, Kaffeeherstellung, Kaffeearten und Zubereitungsarten. Gestalten Sie jeweils ein ► Plakat mit Ihren Arbeitsergebnissen.
2. Führen Sie in der Schulcafeteria eine Aktionswoche zum beliebtesten Getränk in Deutschland, dem Kaffee, durch. Präsentieren Sie dabei Ihre Plakate in einer Ausstellung.
3. Führen Sie eine ► Pro-und-Kontra-Diskussion zu der Frage durch, ob Sie Kaffee aus „Fairem Handel“ in Ihrer Schule anbieten möchten. Informieren Sie sich zuvor über die Prinzipien des „Fairen Handels“ im Internet.

Alkoholfreie Getränke werden in Bechergläsern oder Kelchen serviert.



Hier finden Sie Informationen zur Kaffeeproduktion:

www.fairtrade-deutschland.de

www.kaffeeseiten.de

www.kaffeedeluxe.de

www.solino-coffee.com

www.gepa.de

Tische abräumen

Auch beim Abräumen des Tisches gilt wieder die Regel, dass Gäste so wenig wie möglich gestört werden sollen. Warten Sie geduldig ab, bis die Gäste offensichtlich mit dem Essen fertig sind. Gäste dürfen sich nicht gedrängt fühlen. Achten Sie auf die ► „Zeichensprache des Bestecks“ (S. 118). Bei Gästen, die mehrere Gänge bestellt haben, wird nach jedem Gang Geschirr und Besteck ausgehoben. Wenn Sie unsicher sind, ob die Gäste die Mahlzeit beendet haben, fragen Sie höflich nach, ob Sie schon abräumen dürfen.

Regeln des Abräumens

Grundsätzlich werden alle Geschirrtteile, Gläser und Bestecke von rechts abgeräumt. Ausnahmen sind die Geschirrtteile, die auch von links eingesetzt werden wie Salatteller und Brotteller.

Gläser werden mit einem Tablett abgeräumt. Achten Sie darauf, ob der Gast das Glas ausgetrunken hat. Ist noch ein Rest im Glas, fragen Sie, ob Sie das Glas schon mitnehmen dürfen. Spätestens wenn ein neues Getränk serviert wird, wird das alte Glas abgeräumt.



Teller und Bestecke werden von rechts abgeräumt. Steht ein Servicetisch zur Verfügung, kann hier das Geschirr gestapelt werden. zwei bis drei Teller werden ausgehoben und auf dem Servicetisch abgestellt. Auf einem Teller werden die Speisereste und Mundservietten gesammelt. Auf dem zweiten Teller werden die Bestecke geordnet und auf dem dritten Teller die weiteren Teller gestapelt. Dabei sollte möglichst geräuschlos gearbeitet werden.



Geübte Fachkräfte räumen mit dem Obergriff ab.



Beim Abräumen mit Untergriff werden die Speisereste auf dem untergeschobenen zweiten Teller gesammelt.

Wenn die Gäste signalisieren, dass sie gleich zahlen und dann gehen möchten, kann mit dem Abräumen des restlichen Geschirrs gewartet werden, bis die Gäste gegangen sind. Danach kann der Tisch gleich für neue Gäste vorbereitet werden.

Rechnung und Zahlungsverkehr

Für die Rechnung ist in der Regel der Stationskellner oder ein Zahlkellner zuständig. Wollen die Gäste zahlen, muss unverzüglich die Rechnung erstellt werden. Zunächst wird geklärt, ob jeder Gast für sich selbst zahlt, oder ob ein Gast seine Begleitpersonen einlädt. Vielen Gästen reicht ein handgeschriebener Bon, andere benötigen eine gedruckte Rechnung. Die Erstellung einer Rechnung ist für das Personal mit Hilfe einer Kasse, die einen Bon mit allen erforderlichen Angaben ausdruckt, am einfachsten.

Angaben auf der Rechnung

- Name und Anschrift des Restaurants mit Steuernummer
- Ort und Datum
- Auflistung aller Speisen und Getränke mit Preisen
- Gesamtpreis (brutto)
- Mehrwertsteuerbetrag (bei Rechnungen über 100 €)
- Nettobetrag

Zur steuerlichen Anerkennung muss der Gastgeber selbst den Bewirtungsanlass sowie die Namen und Anschriften der Gäste hinzufügen.

Zahlungsmittel

Kleinere Beträge werden in der Regel bar bezahlt (▶ Zahlungsverkehr, S. 44). Bei der Annahme von Bargeld ist genau darauf zu achten, welchen Betrag der Gast der Servicekraft übergeben hat, damit es keine Irritationen bei der Rückgabe des Wechselgeldes gibt. Häufig runden die Gäste den Rechnungsbetrag um ein Trinkgeld in Höhe von 5 – 10 % auf. In vielen Restaurants ist auch die Zahlung mit EC-Karte oder Kreditkarte möglich.



Jetzt sind Sie dran ...

1. Üben Sie in Partnerarbeit die Berechnung von Wechselgeld. Ein Partner gibt den Rechnungsbetrag und den gegebenen Betrag vor, der andere berechnet im Kopf das Wechselgeld. Notieren Sie die Beträge zur Überprüfung der Ergebnisse.
2. Erstellen Sie ein ▶ Plakat, auf dem Sie die Sicherheitsmerkmale von Banknoten darstellen, die Ihnen helfen, die Echtheit der Geldscheine zu überprüfen.
3. Diskutieren Sie im Plenum, welchen betrieblichen Standard Sie für die Überreichung der Rechnung an die Gäste einhalten möchten. Halten Sie das Ergebnis in Form einer Handlungsanweisung fest.



Hier finden Sie Informationen zum Thema Falschgeld:

www.bundesbank.de

- Kerngeschäftsfelder
- Bargeld
- Falschgeld