

DOWNLOAD

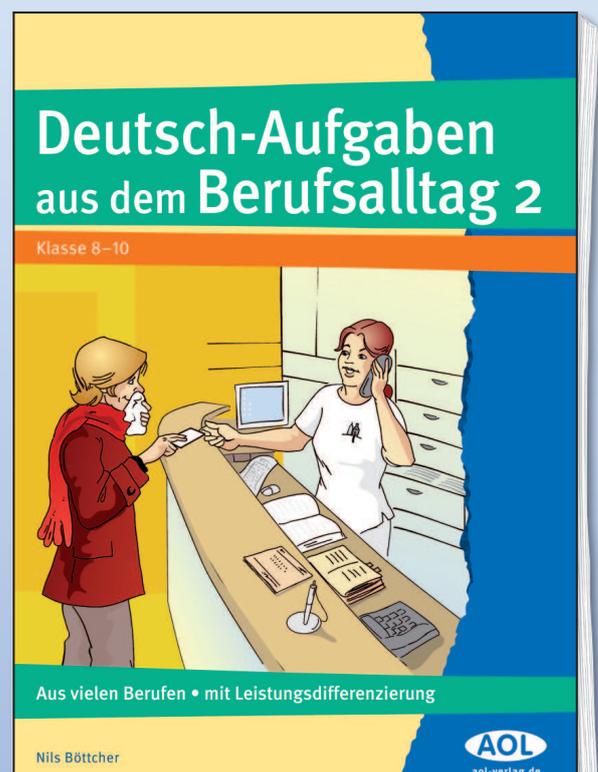


Nils Böttcher

Arbeiten im Restaurant

Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:



1 Tagesablauf eines Auszubildenden zum Restaurantfachmann

Das ist Peter. Er ist 20 Jahre alt und angehender Restaurantfachmann im ersten Ausbildungsjahr. Im Laufe eines Arbeitstages muss er viele verschiedene Tätigkeiten erledigen. Was das im Einzelnen ist, erfährst du hier von ihm selbst.



© East West Imaging - Fotolia.com

<p>10:30–11:00 Uhr: Theke auffüllen</p>	<p>Ich habe unterschiedliche Arbeitszeiten. Heute fange ich um 10:30 Uhr an. Als Erstes fülle ich die Theke auf. Dazu brauche ich Block und Stift. Ich überprüfe den aktuellen Flaschen-Bestand und schreibe auf, was fehlt. Danach hole ich die fehlenden alkoholfreien und alkoholischen Getränke aus unserem Kühlhaus und fülle die Theke auf. Es kommt vor, dass ich mehrfach laufen muss – je nachdem, wie viel fehlt.</p>
<p>11:00–11:30 Uhr: Eindecken im Biergarten</p>	<p>Jetzt geht's ans Eindecken im Biergarten. Dazu brauche ich: die Liste der Reservierungen, Tischdecken, frische Blumen, Servietten und das Besteck – Hauptganggabel, Hauptgangmesser, Brotteller und Brotmesser. Dann kann ich anfangen, die Tische vorzubereiten. Es ist wichtig, darauf zu achten, dass alles exakt liegt und sauber ist. Abends polieren wir das Besteck, damit es glänzt. Man deckt immer von innen nach außen. Beim Essen wird das Besteck dann von außen nach innen benutzt.</p>
<p>11:30–12:00 Uhr: Brot und Butter vorbereiten</p>	<p>Allen Gästen servieren wir Brot und Butter, sobald sie ankommen. Dabei bieten wir verschiedene Brotsorten zur Auswahl an: Schwarzbrot, Nussbrot und Weißbrot. Vorher schneide ich die Brote auf und verteile die Scheiben in die Brotkörbchen. Heute richte ich zehn Körbe her. Die Butter kommt nach dem Schneiden in den Kühlraum, damit sie nicht schmilzt.</p>
<p>12:00–15:00 Uhr: Service im Stüberl</p>	<p>Die Arbeit im Service macht mir den größten Spaß. Zuerst serviere ich den neuen Gästen Brot und Butter. Dann reiche ich ihnen unsere Speisekarte und nehme die Bestellung für die Getränke auf. Alles, was ich auf meinem Block notiere, wird dann in die Kasse eingegeben. Dieser Vorgang heißt Bonieren. An der Theke bereite ich sofort die Getränke vor und bringe sie ins Stüberl. Dann nehme ich die Essensbestellung auf bzw. berate die Gäste und empfehle ihnen etwas. Die wichtigste Grundregel beim Kontakt mit Gästen ist: Immer höflich bleiben! Während in der Küche das bestellte Essen zubereitet wird, gehe ich zum nächsten Tisch. Sobald das Gericht fertig ist, klingelt der Koch. Das bedeutet für mich: Ich muss das Essen rasch holen. Es steht bereits auf dem Pass bereit. Das ist eine silberne Anrichte, auf der das Essen warmgehalten wird. Keinesfalls darf ich die Stoffservietten zum Tragen vergessen, denn der Pass ist bis zu 60° heiß. Übrigens serviert man Essen immer von rechts. Danach habe ich zwei Stunden Pause.</p>
<p>17:00–18:30 Uhr: Veranstaltung im Saal vorbereiten</p>	<p>Morgen steht uns eine Hochzeit ins Haus. Dafür bereite ich unseren Saal vor. Das ist so ähnlich wie das Eindecken im Biergarten, allerdings etwas aufwändiger. In unserer Veranstaltungsmappe schaue ich zunächst nach, wie viele Personen erwartet werden. Morgen kommen 40 Gäste. Für mich heißt das, dass ich 40 Gedecke vorbereiten muss. Dazu muss ich die Tische richtig aufstellen. Dann brauche ich Besteck für Vorspeise und den Hauptgang. Für das Dessert wird nicht eingedeckt. Jeder Gast bekommt ein Weißwein- und ein Wasserglas. Falls Rotwein bestellt wird, tauschen wir die Gläser aus. Auch die Tischdekoration darf ich nicht vergessen.</p>
<p>18:30–20:30 Uhr: Eindecken und Service im Restaurant</p>	<p>Abends arbeite ich im Restaurant. Hier steht wieder das Eindecken an. Zusätzlich muss ich Servietten falten und mich ein bisschen sputen, weil die Gäste bald eintreffen. Anschließend bin ich auch für den Service zuständig, d.h. wie im Biergarten serviere ich Brot und Butter, Getränke und Essen. Heute sind die Gäste total nett und ich bekomme ein gutes Trinkgeld. So, Feierabend für heute!</p>

Nach: <http://www.planet-beruf.de/Tagesablauf-Restaura.8087.0.html>

2 Vorstellungsgespräch

Stelle dir vor, du hast dich im Restaurant von Peter für eine Ausbildungsstelle als Restaurantfachmann/-frau beworben und wurdest zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen.

Schreibe auf, was du auf die folgenden Fragen antworten würdest. Hinweis: Beziehe – wenn es vorteilhaft ist – unbedingt Informationen über den Tagesablauf eines Restaurantfachmanns mit ein! Das zeigt deinem Gegenüber, dass du dich gut auf dein Bewerbungsgespräch vorbereitet hast.

1. Wieso haben Sie sich gerade für diese Ausbildung entschieden?

2. Was versprechen Sie sich von dieser Stelle und unserem Restaurant?

3. Was wissen Sie über unser Restaurant?

4. Was sind Ihre Hobbys? Welchen Stellenwert haben sie für Sie?

5. Weshalb sind gerade Sie der/die Richtige? Weshalb sollten wir gerade Sie einstellen?

3 „Vorfahrt“ im Restaurant

Restaurantfachleute haben bei ihrer Arbeit stets einige Regeln zu beachten, damit das Servieren im Restaurant reibungslos abläuft. Lies die folgenden Verkehrs- und Servierregeln aufmerksam durch und wende sie in den dargestellten Situationen korrekt an!

„Verkehrs-“ und Servierregeln

- ▶ Gäste haben immer „Vorfahrt“!
- ▶ Unter Mitarbeitern gilt: „Rechts vor links!“ und „Last vor Hast!“
- ▶ Leerwege sollten vermieden werden, d. h., dass auf dem Rückweg von Tischen stets etwas abgeräumt werden sollte!
- ▶ Jubilare oder Ehrengäste werden stets zuerst bedient!
- ▶ Sehr alte Gäste werden immer vor sehr jungen Gästen bedient! Damen vor Herren!

1

Dein Kollege und du bedienen gerade Gäste. Eure Wege kreuzen sich. Wer hat hier „Vorfahrt“? Warum?

2

Dein Kollege und du bedienen gerade Gäste. Eure Wege kreuzen sich. Wer hat hier „Vorfahrt“? Warum?

3

Du bedienst gerade, während zwei Gäste auf dem Weg zur Toilette sind. Eure Wege kreuzen sich. Wer hat hier „Vorfahrt“? Warum?

4

Was hast du hier vergessen?

5

Du bedienst gerade bei einer kleinen Familienfeier und möchtest jedem Gast eine Suppe als Vorspeise servieren. In welcher Reihenfolge bedienst du deine Gäste? Begründe!

4 Auf die korrekte Ansprache kommt es an

Der Gast ist im Restaurant König. Dementsprechend freundlich und aufmerksam sollte mit ihm von der Begrüßung bis zur Verabschiedung umgegangen werden.

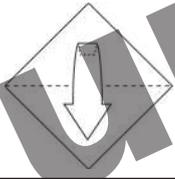
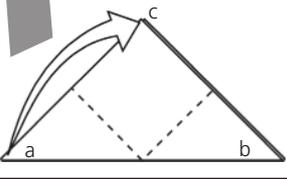
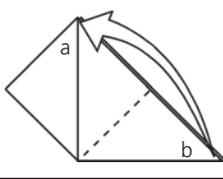
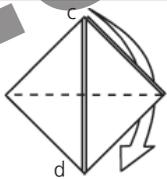
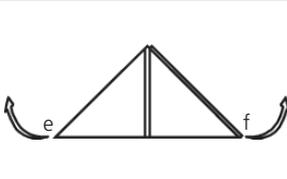
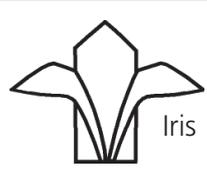
Überlege dir, was du beim Servieren der Speisen und Getränke sagen könntest und vollende die angefangenen Sätze entsprechend der Situation (siehe 1. Spalte).

a) Während du nicht-alkoholische Getränke servierst	„Darf	?“
b) Während du alkoholische Getränke servierst	„Zum	!“
c) Während du Wein aus der Flasche servierst	„Möchten	?“
d) Wenn du mit dem Servieren des Hauptgerichts fertig bist	„Ich	!“
e) Während die Gäste speisen	„Ist	?“
f) Wenn die Hauptspeise beendet wurde	„Hat	?“
g) Wenn du fragst, wer eine Nachspeise möchte	„Wünschen	?“

5 Tische dekorieren – Servietten „brechen“

Weil das Auge „mitisst“, sorgen Restaurantfachleute immer dafür, dass die Gästetische schön dekoriert sind. Dazu zählen auch die kunstvoll gefalteten Servietten.

Versuche, folgende Anleitung zum Falten der Form „Iris“ nachzuvollziehen und dann Schritt für Schritt in Worte zu fassen. Schreibe die Anleitung auf.

1. 	2. 	3. 
4. 	5. 	6. 

6 „Entschuldigung, in meiner Suppe ist ein Haar ...!“

Selbst im besten Lokal kann es vorkommen, dass sich ein Gast beschwert. Das ist jedoch nicht so schlimm, schließlich hilft er mit, zukünftig derartige Ärgernisse zu vermeiden. Restaurantfachleute müssen in solchen Situationen ruhig bleiben und richtig reagieren. Wie genau man mit Gästereklamationen am besten umgeht, erfährst du, wenn du den Lückentext richtig vervollständigst.

Bei der a) _____ eines Gastes ist es zunächst angebracht, sich im Namen des b) _____ bei ihm zu c) _____. Der Reklamationsgegenstand sollte sofort vom Tisch des Gastes entfernt und in d) _____ des Gastes platziert werden. So entsteht beim Gast nicht der e) _____, dass in der Küche der Fremdkörper (z. B. das Haar in der Suppe) lediglich f) _____ wird. Während der Gast seinem Ärger g) _____ macht, ist es wichtig, ihm aufmerksam h) _____ und sein Anliegen i) _____ zu nehmen. Persönliche oder unsachliche j) _____ sollte man möglichst überhören. Auf ausführliche k) _____ sollte man ebenfalls verzichten, da den Gast Entschuldigungen dieser Art nicht l) _____. Anschließend sollte man dem Gast zügig einen m) _____ der beanstandeten Ware beschaffen. Für den Fall, dass er das nicht wünscht, wird der Artikel von der n) _____ gestrichen. Darüber hinaus ist eine freundliche o) _____ des Hauses empfehlenswert, beispielsweise eine p) _____ Tasse Kaffee. Abschließend ist es wichtig, die Reklamation q) _____ und die richtigen r) _____ daraus zu ziehen, damit ein solcher Vorfall in Zukunft s) _____ werden kann.



Download zur Ansicht

Verdacht	Geste	vermieden	Reklamation	interessieren
kostenlose	Erklärungen	entfernt	Angriffe	auszuwerten
zuzuhören	Hauses	Schlüsse	entschuldigen	Rechnung
ernst	Ersatz	Luft	Sichtweite	

7 Der Küchenchef empfiehlt ...

Restaurantgäste sehen sich zumeist die Speise- und Getränkekarte genau an, bevor sie ihre Bestellung aufgeben. Vielleicht ist dir aber in Restaurants schon aufgefallen, dass häufig zusätzliche Werbetafeln oder Tischreiter auf besondere Spezialitäten des Hauses hinweisen, die den Gast während der Dauer seines Aufenthaltes im Restaurant stets an besondere Spezialitäten des Hauses erinnern sollen. Gestalte eine solche Werbetafel für dieses Angebot:

Federweißer 1-Liter-Flasche 3,50 €
Zwiebelkuchen 1 Stück 2,00 €

Beachte folgende Tipps:

- schöne Schrift
- fehlerfreie Schreibweise
- Übersichtlichkeit
- vollständige Angaben (Preis, Menge, ...)
- evtl. zusätzliche passende Verzierungen, Symbole ...



Hilfe zu Aufgabe 2 (Vorstellungsgespräch)

Da in Vorstellungsgesprächen häufig immer wieder dieselben Fragen von den Personalchefs gestellt werden, kann man sich recht gut darauf vorbereiten. Auf der Seite http://www.planet-beruf.de/5_3_4_infotext_typische_fragen_von_personalern_und_deren_bedeutung.html erhältst du sehr gute Tipps, wie du dich optimal auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten kannst.

Hilfe zu Aufgabe 3 („Vorfahrt“ im Restaurant)

- Situation 1 Dein Kollege hat in zweifacher Hinsicht „Vorfahrt“! Er kommt von rechts und trägt etwas in der Hand, während du beide Hände frei hast. „Rechts vor links!“ und „Last vor Hast!“
- Situation 2 Dein Kollege hat „Vorfahrt“! Zwar kommst du von rechts, aber er hat einen Teller in der Hand, während du beide Hände frei hast.
- Situation 3 Die Gäste haben „Vorfahrt“! Obwohl du aus der Sicht der Gäste von rechts kommst und etwas in der Hand trägst, hat der Gast stets „Vorfahrt“.
- Situation 4 Du hast vergessen, Leerwege zu vermeiden. Du hättest benutzte Teller oder Gläser vom Tisch abräumen sollen.
- Situation 5 Zuerst erhält der Jubilar, der einlädt, seine Suppe. Als nächstes bekommt die Ehefrau des Jubilars ihren Teller, dann die Tochter des Jubilars. Abschließend wird dem Schwiegersohn seine Suppe serviert.

Lösungsvorschläge zu Aufgabe 4 (Auf die korrekte Ansprache kommt es an)

- a) „Darf ich Ihnen Ihr ... (Wasser) einschenken?“
- b) „Zum Wohl!“
- c) „Möchten Sie den Wein vorher probieren?“
- d) „Ich wünsche Ihnen einen guten Appetit!“
- e) „Ist alles in Ordnung/zur Ihrer Zufriedenheit?“
- f) „Hat es Ihnen geschmeckt?“
- g) „Wünschen Sie noch ein Dessert?“

Lösungsvorschlag zu Aufgabe 5 (Tische dekorieren – Servietten „brechen“)

Lege eine quadratische Stoff-Serviette vor dich auf den Tisch. Falte die Serviette einmal genau in der Mitte, sodass ein Dreieck entsteht. Jetzt liegt die untere auf der oberen Ecke. Falte die Serviette dann so, dass die Ecken a und b auf der Ecke c liegen. Knicke nun die Serviette waagrecht in der Mitte nach hinten, sodass Ecke c hinter Ecke d liegt. Stecke dann die Ecken e und f ineinander, drehe die Serviette und klappe die zwei losen Laschen nach vorne. Fertig!

Lösung zu Aufgabe 6 („Entschuldigung, in meiner Suppe ist ein Haar ...!“)

- | | | | | |
|----------------|------------------|------------------|---------------|-------------|
| a) Reklamation | b) Hauses | c) entschuldigen | d) Sichtweite | e) Verdacht |
| f) entfernt | g) Luft | h) zuzuhören | i) ernst | j) Angriffe |
| k) Erklärungen | l) interessieren | m) Ersatz | n) Rechnung | o) Geste |
| p) kostenlose | q) auszuwerten | r) Schlüsse | s) vermieden | |