

1.7. Gäste

((1.1), (3.1))

Laufkundschaft



Johanniter, Niederdorfstr. 70, 8001 Zürich

((1.1), (3.2))

Sporadische Gäste



Schlüssel, Seefeldstr. 177, 8008 Zürich

((1.1), (3.3))

Stammgäste



Ehem. Restaurant in der Grauen Gasse, 8001 Zürich (1930)



Stamm der Utonia im ehem. Rest. Plattenhof (heute: Sento),
Zürichbergstr. 19, 8032 Zürich

so, wie es in dieser Jahreszeit sein sollte. Es war heiß und drückend, die Luft feucht wie bei Sommeranfang, und über der Stadt, dicht über den Dächern, lag ein graublauer Dunstschleier.

Die «Malthäuserbräu» war leer. Rosa, die Kellnerin, ein nur zwanzig Jahre altes Mädchen aus dem Viertel, saß an einem Tisch, strickte. Im Laufe des Nachmittags hatte sie ein paar Fliegenfänger an die Decke gehängt, und jetzt summten nur noch zwei dicke Fliegen über dem Bierausschank.

«Lori noch immer nicht zurück?»

Lorenz ging hinter die Theke und ließ sich Bier in ein Maß, das er vor Jahren aus München mitgebracht hatte, laufen. Er trank Bier nur aus diesem Maß, und niemand sonst durfte dieses Maß benutzen.

«Am Ende stirbt er noch am Herz», sagte Lorenz, während er den Schaum abstreifte.

«Bei dem Wetter! Auf dem Herz hat er's auch immer gehabt. Bei dem Wetter sterben viele an Herzschlag. Meist ältere Leute. Franz ist jetzt fünfundfünfzig. Eigentlich kein Alter, wenn man bedenkt. Aber die Narkose – zweimal vier Stunden lag er auf dem Schragen – so eine richtige Narkose ist schon ein Eingriff. Nicht umsonst macht man nur im Ernstfall Narkosen. Nicht umsonst gibt es Doktoren, die nur für Narkosen da sind; Anästhesieärzte nennt

52

man die. Anästhesie, das ist eine Wissenschaft für sich...»

Rosa schwieg. Ihr Gesicht war undurchdringlich. Lorenz kam mit seinem Maß in der Rechten hinter der Theke hervor und setzte sich an einen Tisch in Rosas Nähe.

«Nachher werden wir das ganze Lokal neu anstreichen. Es muß heller werden. Stell dir vor, seit zwanzig Jahren ist nichts mehr gemacht worden hier. Seit Lori den Laden übernommen hat. Franz hat sich auch nie darum gekümmert. Eine Existenz, dieser Franz! Heiratet und läßt seine Frau einfach sitzen.»

«Was heißt: „Läßt seine Frau sitzen?“ Hat Herr Franz vielleicht nicht hier gewohnt, bis er ins Krankenhaus mußte? Hier gewohnt, gelebt, gegessen, geschlafen?»

Lorenz wechselte zu Rosas Tisch hinüber.

«Weißt du, wo Franz seit zwanzig Jahren gewohnt hat?»

«Hier!» antwortete Rosa gereizt.

«Nein. In der Mansarde. Und ich will dir mal was erzählen. Seit zwanzig Jahren bin ich hier Stammgast. Ich esse hier, ich lebe hier, ich wohne hier. Vor zwanzig Jahren hatte ich das Mansardenzimmer. Und eines Tages kam Franz und sagte: „Du kannst ein Zimmer in meiner Wohnung haben, wenn du mir dein Mansardenzimmer gibst...“

«Das», sagte Rosa und legte ihre Strickerei auf den Tisch, «das nehme ich Ihnen nicht ab.»

53

Ausschnitt aus Walter Matthias Diggelmans Erzählung „Der Stammgast“
(in: W.M. Diggelmann, Die Rechnung. Zürich 1963, S. 51-77)

1.8. Personal

((1.2), (3.1))

Funktionen



Aus: Kunstgerecht Servieren (2. Aufl. 1973, Schweizer Wirtverband,
Zürich, S. 19 u. 21)

| Serviceart | Aufgaben der Küchenmitarbeiter | Aufgaben der Servicemitarbeiter | Vor- (+) und Nachteile (-) |
|---|---|---|--|
| <i>Tellerservice</i> | Anrichten der Speisen auf Teller | Einsetzen der fertig angerichteten Teller | <ul style="list-style-type: none"> + Rationeller Ablauf + Zeitgemäße schöne Präsentation - Die Größe der Portionen kann nicht individuell angepasst werden. - Speisenreste sind nicht mehr verwendbar. |
| <i>Plattenservice</i> | Anrichten der Speisen auf entsprechendes Anrichteschiff wie z. B. Platten, Servicekassrollen usw. | Dem Gast von der Platte auf den vorgewärmten Teller portionieren oder die Platten auf den Gästetisch stellen, damit die Gäste sich selber bedienen können | <ul style="list-style-type: none"> + Dank Kontakt mit den Gästen können die Auswahl und die Menge den Gästewünschen angepasst werden. - Das Portionieren von der Platte beansprucht mehr Zeit. |
| <i>Guéridon-Service</i> Service ab Beistelltisch | Anrichten der Speisen auf oder in entsprechendes Anrichteschiff. Ganze Fleischstücke, Geflügel oder ganze Fische werden zuerst präsentiert und dann in der Küche portioniert. | Die Platten dem Gast präsentieren und auf die auf dem Guéridon bereitstehenden Rechauds abstellen. Je nach Serviceorganisation werden ganze Fleischstücke, Geflügel und ganze Fische vor dem Gast tranchiert. | <ul style="list-style-type: none"> + Der Gast kann beim Anrichten seines Tellers mitbestimmen. + Dank Nachservice auf heiße Teller bleiben die Speisen bis zum Schluss heiß. - Für den Beistelltisch (Guéridon) muss genügend Platz vorhanden sein. |
| <i>Voiture-Service</i> Service ab Wagen | Bereitstellen eines Tagesgerichts oder einer Spezialität in einem geheizten fahrbaren Wagen. Oder Salate, Vorspeisen oder Süßspeisen in Schüsseln anrichten und auf dem Wagen verteilen | Die Speisen dem Gast präsentieren, tranchieren und die gewünschten Portionen auf die Teller anrichten | <ul style="list-style-type: none"> + Der Animiereffekt ist bedeutend und fördert den Verkauf. - Die Speisen bleiben nicht allzu lange heiß. Aussehen und Geschmack verändern sich. - Um die hygienischen Anforderungen erfüllen zu können, benötigt es spezielle Vorrichtungen (Spuckfang). |
| <i>Buffetservice</i> | Die Speisen auf geeignete Platten und Schüsseln anrichten. Je nach Betriebsorganisation sind die Küchenmitarbeiter bei der Speisenausgabe behilflich. | Die Gäste werden bedient, oder sie bedienen sich selbst. Das Besteck und die Servietten werden bereitgelegt oder aufgedeckt. | <ul style="list-style-type: none"> + Große Auswahl, individuelle Portionierung, für <u>Freeflow-System</u> geeignet - Eventuell Anstehen vor den Ausgabestellen |

Aus: Pauli, Lehrbuch der Küche. 13. Aufl. o.O. 2005, S. 286

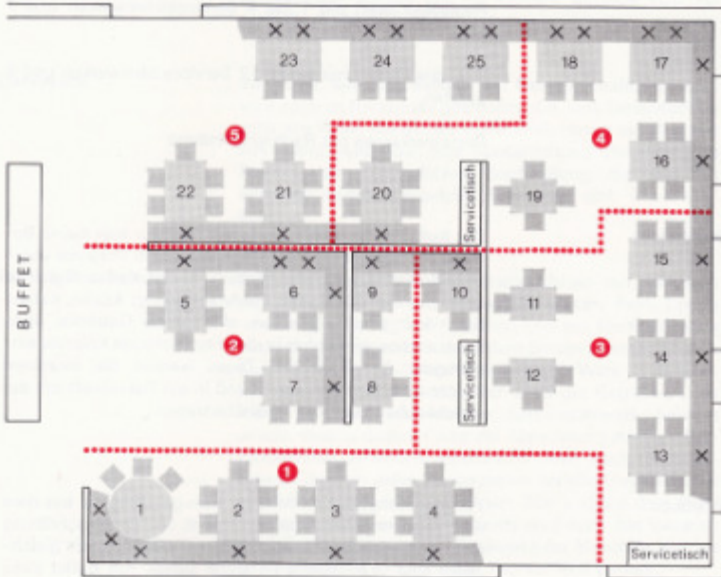
■ SERVICEABLÄUFE

| Bezeichnung | Beschreibung | Geeignete Servicearten |
|---|--|--|
| <i>A-la-carte-Service</i> | Unabhängige Gäste, die zu verschiedenen Zeiten <u>verschiedene Gerichte (à la carte) erhalten</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Tellerservice - Guéridon-Service - Selbstbedienung |
| <i>A-part-Service</i> <i>(A la Tagliere)</i> | Unabhängige Gäste, die zu verschiedenen Zeiten <u>das gleiche Menü erhalten</u> , wobei je nach Hotelstandard eine Menüauswahl besteht | <ul style="list-style-type: none"> - Tellerservice - Plattenservice - Guéridon-Service - Selbstbedienung von Menükomponenten |
| <i>Table-d'hôte-Service</i> | Gäste oder Gästegruppen, die unabhängig voneinander, aber zu einem festgelegten Zeitpunkt <u>das gleiche Menü erhalten</u> . Vor allem in Hotels, in Pensionen und auf Schiffen | <ul style="list-style-type: none"> - Tellerservice - Plattenservice - evtl. Selbstbedienung (Buffet) |
| <i>Bankettservice</i> | Gemeinschaft von Gästen, welche zur gleichen Zeit <u>das gleiche Menü erhalten</u> | <ul style="list-style-type: none"> - Tellerservice - Plattenservice - Selbstbedienung |
| <i>Selbstbedienung</i> | Es wird zwischen der kompletten und der teilweisen Selbstbedienung unterschieden. Im Restaurationsbetrieb ist die Selbstbedienung für größere Bankette oder einzelne Gänge des Menüs geeignet. | |
| <i>Etagenservice</i> | In Erstklass- und Luxushäusern wird dieser aufwändige Service rund um die Uhr angeboten. Alle Speisen werden dem Gast gleichzeitig im Zimmer serviert. | |
| <i>Party-, Traiteur- und Catering-Service</i> | Neben Speisen und Getränken kann auch die ganze Infrastruktur für die Bankettabwicklung geliefert werden; Hauslieferdienst | |

Aus: Pauli, Lehrbuch der Küche. 13. Aufl. o.O. 2005, S. 286

Tischplan mit Serviceeinteilung

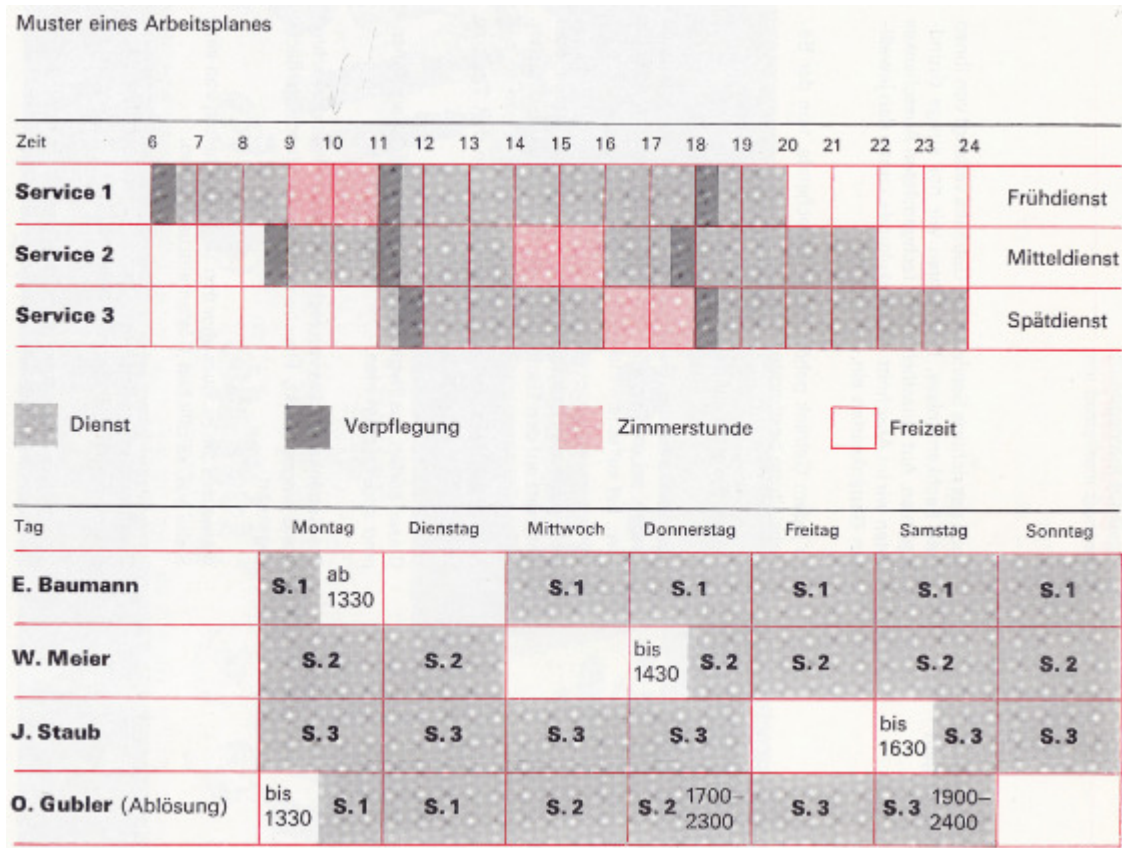
- Service 1** Tische 1 (6), 2 (6), 3 (6), 4 (6), mit total 24 Plätzen
- Service 2** Tische 5 (6), 6 (6), 7 (6), 8 (3), 9 (3), mit total 24 Plätzen
- Service 3** Tische 10 (3), 11 (3), 12 (3), 13 (5), 14 (5), 15 (5), mit total 24 Plätzen
- Service 4** Tische 16 (5), 17 (5), 18 (4), 19 (4), 20 (6), mit total 24 Plätzen
- Service 5** Tische 21 (6), 22 (6), 23 (4), 24 (4), 25 (4) mit total 24 Plätzen



Aus: Kunstgerecht Servieren (2. Aufl. 1973, Schweizer Wirtverband, Zürich, S. 71)

((1.2), (3.2))

Pflichten



Aus: Kunstgerecht Servieren (2. Aufl. 1973, Schweizer Wirtverband, Zürich, S. 66)

Beispiel: Pflichtenheft für den Frühstücksservice (hrsg. vom deutschen Hotelierversand, 2011):

| Tätigkeit: |
|--|
| 1.) Restaurantbereich lüften |
| 2.) Alle Lichter einschalten |
| 3.) Lampen auf defekte Birnen kontrollieren |
| 4.) Defekte Birnen sofort beim Haustechniker melden |
| 5.) Kassensystem einschalten |
| 6.) Kaffeemaschine einschalten |
| 7.) Kaffeemaschine kontrollieren, ob genug Kaffee aufgefüllt ist |
| 8.) Sauberkeit der Kaffeemaschine überprüfen |
| 9.) Falls notwendig, noch mal das Reinigungsprogramm laufen lassen |
| 10.) Gläserspülmaschine einschalten |
| 11.) Maschine überprüfen, ob genug Reinigungsmittel vorhanden |
| 12.) Falls nicht genug Reiniger vorhanden, nachfüllen |
| 13.) Reservierungen kontrollieren |
| 14.) Tische aufgrund der Reservierungen stellen |
| 15.) Tische eindecken |
| 16.) Kerzen und Dekoration auf die Tische stellen |
| 17.) Mis en place richten |
| 18.) Falls notwendig, Büffet aufbauen |
| 19.) Speisekarten auf Vollständigkeit und Sauberkeit überprüfen |
| 20.) Mittagsmenü in der Küche abfragen |
| 21.) Mittagsmenü auf Tafel schreiben und aus- bzw. aufhängen |
| 22.) Gesamtes Restaurant auf Sauberkeit und Ordnung kontrollieren |

Für den Schichtwechsel sind zu beachten:

| Nr. | Tätigkeit | o.k. | nicht o.k. |
|-----|--|------|---------------|
| 1. | Buffet aufräumen ggf. putzen | 0 | 0 |
| 2. | Buffet mit den verbrauchten Getränken auffüllen | 0 | 0 |
| 3. | Tische frisch machen(nach Bedarf im Reservierungsbuch nachschauen) | 0 | 0 |
| 4. | Tische eindecken | 0 | 0 |
| 5. | Besteck polieren | 0 | 0 |
| 6. | Gläser polieren) | 0 | 0 |
| 7. | Mise en place in der Küche richten | 0 | 0 |
| 8. | Mise en place im Restaurant richten | 0 | 0 |
| 9. | Kassenabschlag fertig machen | 0 | 0 |
| 10. | Kasse zählen | 0 | 0 |
| 11. | Kasse am Empfang abgeben(zählen lassen) | 0 | 0 |

((1.2), (3.3))

Hierarchie

Hierarchie der Serviceangestellten (aus: Wikipedia):

- Maître d'hôtel –
 - Serviceleitung
 - Bankettleitung
 - Restaurantleiter
 - 1. Oberkellner
 - stellvertretender Oberkellner
 - Chef de rang – Stationskellner, Kellner

Die persönlichen und fachlichen Anforderungen für diese Stelle sind mehrere Jahre Berufspraxis im erstklassigen Service (gehobener Service), die Fähigkeit, eine kleine Personengruppe zu führen, englische und französische Sprachkenntnisse, Kontaktfreude und Verkaufstalent.

Unterstellt ist diese Position der/dem Oberrestaurantfachfrau/-mann und deren/dessen Vorgesetzten.

Überstellt ist diese Position dem Servicepersonal der jeweiligen Station oder des Arbeitsbereiches.

Die Aufgaben und Entscheidungsbereiche sind je nach Betrieb die Vertretung des Vorgesetzten, die Einteilung des Servierpersonals in der jeweiligen Station, die Beratung der Gäste, der Verkauf, das Bonieren (inkassobevollmächtigt) sowie das Arbeiten am Tisch des Gastes wie Vorlegen, Flambieren, Tranchieren und Filetieren sowie das Bearbeiten von Reklamationen.

- Demichef de rang – stellvertretender Stationskellner
 - Commis de rang – Jungkellner/Servierer
 - Chef d'etage – Etagenrestaurantfachmann
 - Chef de bar – Barmixer
 - [Sommelier](#) – Weinkellner
- Garderobenpersonal

1.9. Leitung

((1.3), (3.1))

Personalunion



Walter Mörgeli (links), Wirt der Elisaburg, Elisabethenstr. 3, 8003 Zürich,
und Küchenchef Daniel Höpfliger (aus: Tagesanzeiger, 12.1.2011)

((1.3), (3.2))

Wirtepaar



Teresa und Roger Stierli, Onkel Toms Hütte Da Teresa,
Rotwandstr. 42, 8004 Zürich

((1.3), (3.3))

Kooperative



Madeleine und Eveline Maeder sowie Bruno Gertiser vom Eglihof, Eglistr. 2, 8004 Zürich (aus: Tagesanzeiger, 17.9.2009)



Selbstverwaltendes 16 Personen-Kooperativ im Café Zähringer, Zähringerplatz 11, 8001 Zürich