



Servicekunde & Gästebetreuung

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 66992 (Loseblattsammlung)
Europa-Nr.: 67005 (broschierte Ausgabe)

Autorin

Rita Richter, Waiblingen

Verlagslektorat

Anke Horst, Haan-Gruiten

Fotos

siehe Bildquellenverzeichnis

Umschlag: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald

Vorwort

Sei selbst die Veränderung, die du in der Welt sehen willst!

Mahatma Gandhi

Wer kennt sie nicht? Die Servicewüste Dienstleistung! Das Modul C: Service & Gästebetreuung will mit seinen Inhalten einen entscheidenden Beitrag dazu leisten, diese Wüste zum Blühen zu bringen. Das Modul richtet sich an Schülerinnen und Schüler der 2-jährigen Berufsfachschule Hauswirtschaft (Schwerpunkt: Gastronomie), an alle Ausbildungsgänge der Berufe der Hauswirtschaft, aber auch an Schülerinnen und Schüler der Grundstufenklassen der Gastronomie sowie an alle Interessierten, die über das Thema „Service und Gästebetreuung“ mehr wissen wollen.

Fit in Sachen Gästebetreuung?

In der Gastronomie, aber auch in der Gemeinschaftsverpflegung steht der Gast im Mittelpunkt und nicht im Weg! Gerade weil die Gäste immer penibler und anspruchsvoller werden, ist nur ein professioneller Gästeumgang von Erfolg gekrönt. Das Modul C gibt Aufschluss über Gästetypen, über die richtige Begrüßung und Verabschiedung von Gästen, über das erfolgreiche Führen eines gastorientierten Verkaufsgesprächs und nicht zuletzt über das korrekte Erscheinungsbild und Benehmen einer adretten Servicekraft.

Vertraut in Sachen Ausstattung?

Tisch ist nicht gleich Tisch, Besteck nicht gleich Besteck! Material, Herstellung, Farbe, Größe, Eigenschaften einer Ausstattung und nicht zuletzt fachliches Know-how setzen einen Tisch perfekt und stilsicher in Szene. Hierzu bietet das Kapitel „Rund um den Tisch“ detaillierte Informationen.

Fachlich up to date, was Getränke angeht?

Schaumwein, Wein, Spirituosen, Bier, Wässer, Kaffee- und Teespezialitäten, Mixgetränke erfreuen sich zunehmender Beliebtheit. Doch wo kommen sie her? Wie werden sie hergestellt, wie zubereitet und serviert? Das Kapitel „Getränke“ liefert dazu den fachlichen Durchblick.

Sicher im Service?

Von welcher Seite werden Speisen präsentiert und Getränke eingeschenkt? Welche Servicearten und Servicemethoden gibt es und welche Regeln müssen bei einem perfekten Service beachtet werden? Da die Konkurrenz nicht schläft, sollten wichtige Serviceregeln beherrscht werden, um durch fachliche Kompetenz bei den Gästen einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen. Das Kapitel „Service“ schafft die dazu nötige Sicherheit.

Erfolgreich in den Tag?

Ein gutes Frühstück garantiert einen erfolgreichen Start in den Tag. Welche Frühstücksarten werden unterschieden? Welche Frühstücksangebote gibt es in anderen Ländern? Wie werden die einzelnen Kaffeespezialitäten fachgerecht hergestellt? Mehr darüber bietet das Kapitel „Frühstück“.

Nur der Überzeugte überzeugt!

Joseph Joubert

Begeistern Sie Ihre Gäste, indem Sie sich und andere überzeugen! Kritische Hinweise, die der Weiterentwicklung des Moduls dienen, nehme ich dankbar entgegen. Bitte per E-Mail, lektorat@europa-lehrmittel.de.

Viel Spaß dabei wünscht Rita Richter

Waiblingen, Frühling 2014

1. Auflage 2014

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern untereinander unverändert sind. Verbesserungsvorschläge nehmen wir dankbar per E-Mail, lektorat@europa-lehrmittel.de, entgegen.

ISBN 978-3-8085-6699-2 (Loseblattsammlung zum Einheften)

ISBN 978-3-8085-6700-5 (broschierte Ausgabe)

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2014 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung: braunwerbeagentur, 42477 Radevormwald

Satz: Ruhrstadt Medien AG, 44579 Castrop-Rauxel

Druck: Druckerei Tritsch GmbH, 97199 Ochsenfurt-Hohesstadt

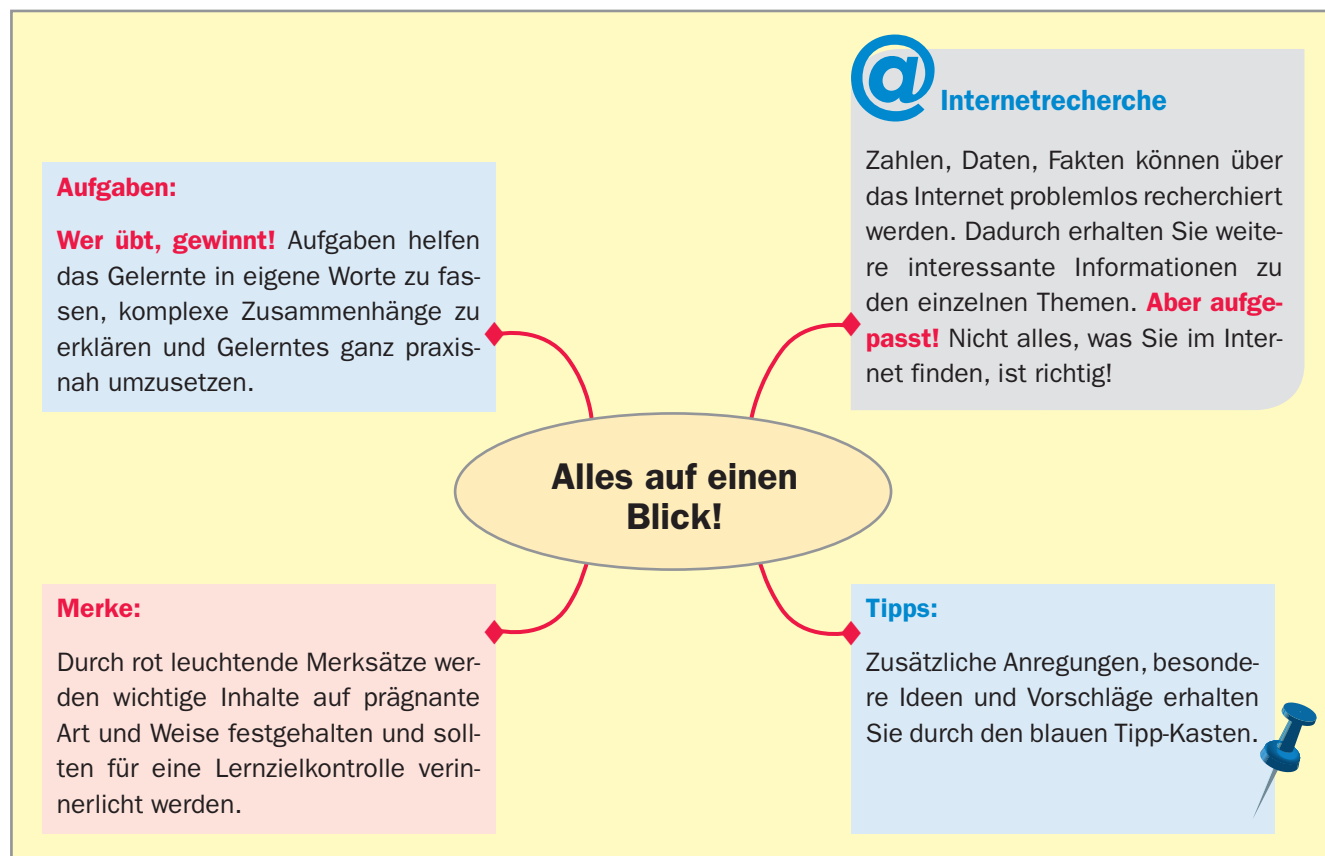
Servicekunde & Gästebetreuung

1	Kurzer Leitfaden durch das Modul C	C 4	4.6.3	Reinigung von Gläsern	C 33
2	Ausbildung im Gastgewerbe	C 5	4.7	Tisch- und Tafeldekorationen	C 34
2.1	Ausbildungsordnung	C 5	4.7.1	Blumenschmuck	C 34
2.2	Ausbildungsberufe des Gastgewerbes ...	C 5	4.7.2	Dekorative Accessoires	C 34
2.3	Berufsprofile	C 6	4.7.3	Platz- und Menükarten	C 34
3	Der Servicemitarbeiter	C 8	4.8	Servietten dekorativ falten	C 35
3.1	Erscheinungsbild/Hygiene	C 8	5	Der Service	C 36
3.2	Umgangsformen	C 9	5.1	Vorbereitungsarbeiten im Service	C 36
3.3	Ausrüstung einer Servicekraft	C 10	5.2	Herrichten von Tischen und Tafeln	C 37
3.4	Unfallschutz	C 11	5.3	Eindecken Schritt für Schritt	C 39
4	Rund um den Tisch	C 12	5.4	Gedeckarten	C 41
4.1	Tische & Stühle	C 12	5.5	Servicearten und Servicemethoden	C 42
4.2	Tafelformen	C 15	5.5.1	Servicearten	C 42
4.3	Tischwäsche	C 16	5.5.2	Servicemethoden	C 43
4.3.1	Tischwäsche (allgemein)	C 16	5.6	Wichtige Regeln beim Service	C 44
4.3.2	Tischwäsche (Servicekraft)	C 19	5.6.1	Allgemeine Serviceregeln	C 44
4.3.3	Materialkunde Tischwäsche	C 20	5.6.2	Wichtige Regeln beim Tellerservice	C 44
4.3.4	Pflege und Aufbewahrung von Tischwäsche	C 20	5.6.3	Wichtige Regeln beim Präsentieren und Vorlegen von Speisen (Plattenservice)	C 46
4.4	Geschirr/Essgeschirr	C 21	5.6.4	Allgemeine Regeln beim Einschenken und Einsetzen von Getränken	C 47
4.4.1	Material und Eigenschaften von Essgeschirr	C 21	5.6.5	Gesamtüberblick über das Präsentieren und Einsetzen von Speisen und Getränken	C 47
4.4.2	Grundausstattung Tafelservice	C 24	6	Getränke	C 48
4.4.3	Grundausstattung Tee- und Kaffee- service	C 25	6.1	Aperitif	C 48
4.4.4	Sonderausstattungen	C 25	6.2	Wein	C 52
4.4.5	Reinigung von Essgeschirr	C 25	6.2.1	Anbaugebiete	C 52
4.5	Bestecke	C 26	6.2.2	Rebsorten	C 53
4.5.1	Material und Arten	C 27	6.2.3	Weinbereitung (Rotwein/Weißwein)	C 54
4.5.2	Grundbesteck	C 28	6.2.4	Weinlagerung	C 57
4.5.3	Vorlegebesteck (= Serviergeräte)	C 29	6.2.5	Güteklassen von Wein	C 57
4.5.4	Spezial- und Hilfsbesteck	C 29	6.2.6	Geschmacksrichtungen von Wein/Weinetiketten	C 58
4.5.5	Reinigung von Besteck	C 30	6.2.7	Präsentieren und Einschenken von Wein	C 59
4.6	Gläser	C 31			
4.6.1	Glasqualität	C 31			
4.6.2	Formen und Arten von Gläsern	C 32			

6.3	Bier	C 60	7.3	Frühstücksgedecke (Tisch/Etage)	C 70
6.3.1	Vom Rohstoff zum Bier	C 60	7.4	Frühstücksbüfett und Brunch	C 72
6.3.2	Beispiele für Biergattungen, Bierarten, Biersorten	C 62	7.5	Kaffee und Kaffeespezialitäten	C 73
6.3.3	Die wichtigsten Biersorten und Bier- mischgetränke auf einen Blick	C 62	7.5.1	Vom Kaffeestrauch bis zum Mahlprozess	C 73
6.3.4	Ausschank von Bier am Zapfhahn	C 63	7.5.2	Kaffee mit besonderer Behandlung	C 74
6.4	Wasser	C 63	7.5.3	Zubereitung von Kaffee	C 74
6.4.1	Überblick bestimmter Wasserarten	C 63	7.5.4	Zehn Tipps für die Herstellung von gutem Kaffee	C 75
6.4.2	Trinkwasser	C 64	7.5.5	Kaffeespezialitäten	C 75
6.4.3	Natürliches Mineralwasser	C 65	7.6	Tee	C 77
6.4.4	Das Etikett	C 65			
6.5	Digestif.....	C 66	8	Der richtige Umgang mit dem Gast	C 79
7	Frühstück	C 68	8.1	Der richtige Umgang mit verschiedenen Gästetypen	C 79
7.1	Frühstücksarten	C 68	8.2	Verkaufsgespräche richtig führen	C 81
7.2	Frühstücksservice	C 69			

1 Kurzer Leitfaden durch das Modul C

Hier erhalten Sie einen Überblick über die wichtigsten Informationen, die für die Handhabung der folgenden Seiten wichtig sind.



2 Ausbildung im Gastgewerbe

Das Gastgewerbe zählt zu den abwechslungsreichsten Branchen, die es auf dem Arbeitsmarkt gibt, da es derzeit **sechs** attraktive und zukunftsorientierte Ausbildungsberufe anbietet. Gerade für junge, dynamische, teamfähige und einsatzbereite Menschen bietet die Gastronomie beste berufliche Entwicklungsmöglichkeiten und Karrierechancen. Bei unterschiedlichsten Arten von Betrieben (z. B. klassische Restaurants, Systemgastronomie, Sternegastronomie, Gemeinschaftsverpflegung, Pensionen, Hotels) steht prinzipiell der Gast mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt. Wer eine Ausbildung im Gastgewerbe erfolgreich absolviert, dem stehen international die Türen weit offen.

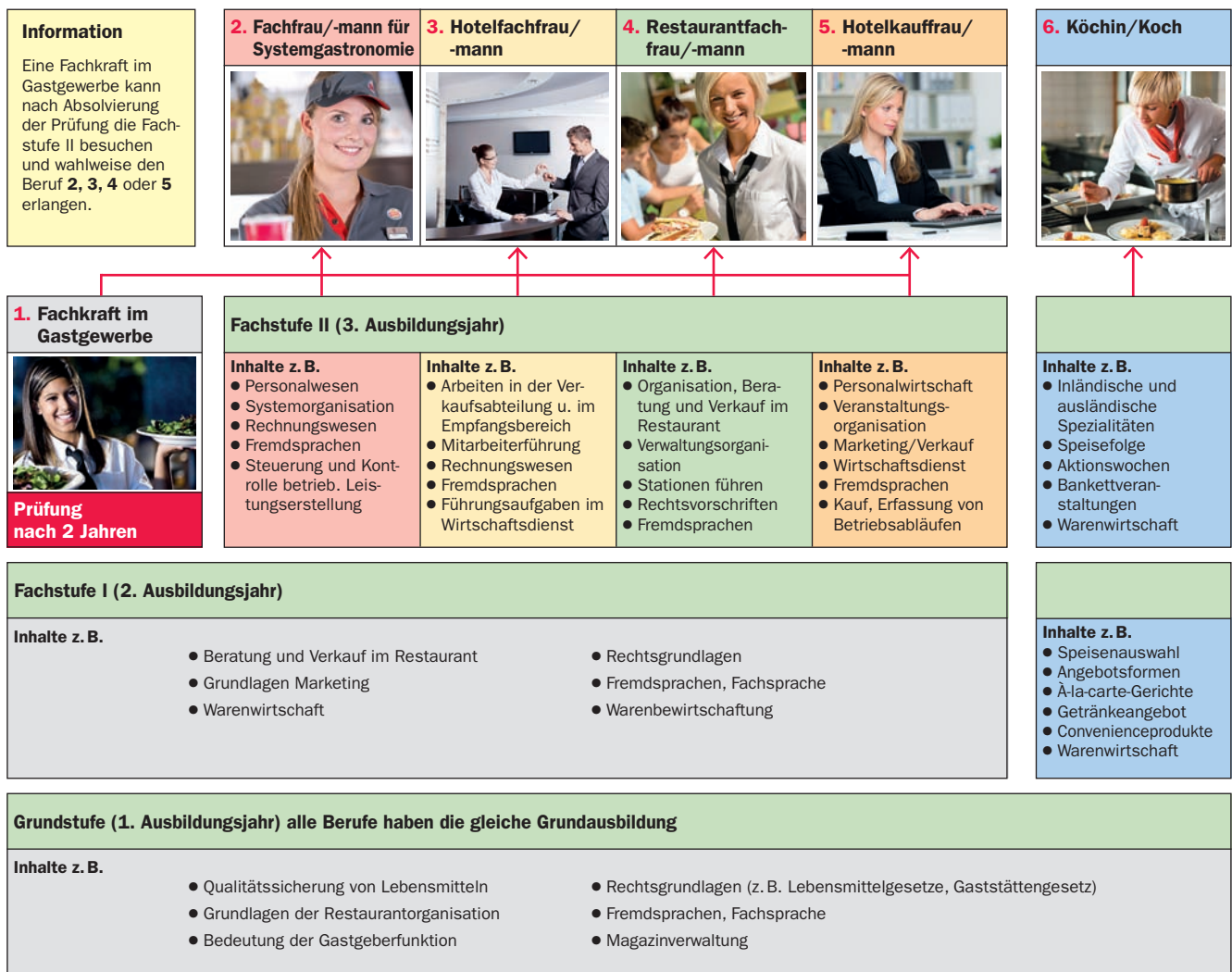
2.1 Ausbildungsordnung

Für die Berufe im Gastgewerbe sind alle Grundlagen der Ausbildung in der **Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe** klar geregelt. Sie gibt Aufschluss über die staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe, die Ausbildungsdauer, die Fortsetzung der Berufsausbildung, die Ausbildungsberufsbilder, die Ausbildungsrahmenpläne, den Tätigkeitsbericht, die Zwischen- und Abschlussprüfungen, das Aufheben von Vorschriften und Übergangsregelungen.

2.2 Ausbildungsberufe des Gastgewerbes

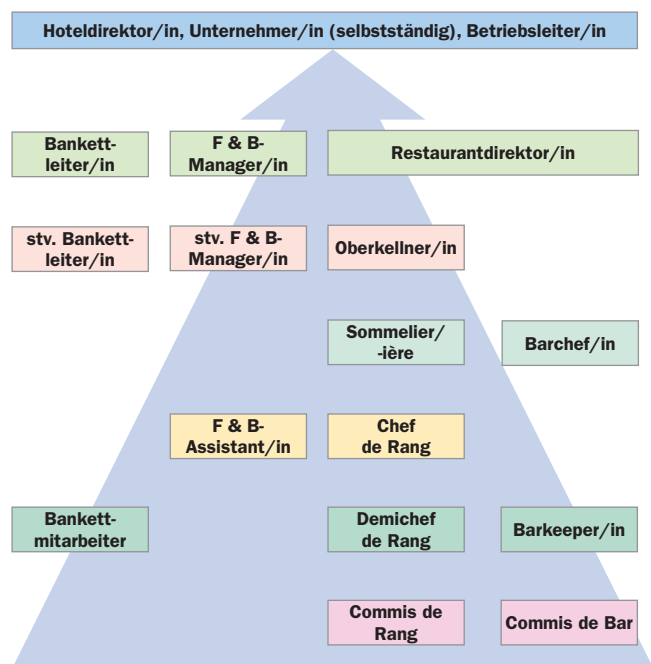
Im Gastgewerbe gibt es sechs staatlich anerkannte Ausbildungsberufe mit einer Ausbildungsdauer von zwei bzw. drei Jahren. Die kürzeste Ausbildung ist die zur Fachkraft im Gastgewerbe. Sie dauert zwei Jahre, während die Ausbildung zur/zum Restaurantfachfrau/Restaurantfachmann, zur/zum Hotelfachfrau/Hotelfachmann, zur/zum Hotelkauffrau/Hotelkaufmann, zur/zum Köchin/Koch und zur/zum Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie in drei Ausbildungsjahren absolviert werden muss. Die Ausbildungsübersicht zeigt, dass eine Fachkraft im Gastgewerbe sich durch ein drittes Ausbildungsjahr wahlweise zur/zum Hotelfachfrau/-mann, Restaurantfachfrau/-mann oder Hotelkauffrau/-mann oder zur Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie weiterqualifizieren kann. Die Inhalte der Grundstufe sind für alle Berufe gleich.

Überblick: Ausbildungsberufe im Gastgewerbe



2.3 Berufsprofile

Restaurantfachfrau/Restaurantfachmann



Ausbildungsvoraussetzungen:

- Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- Team- und Kommunikationsfähigkeit, Kontaktfreudigkeit
- Fremdsprachenkenntnisse, Redegewandtheit
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Organisationstalent
- Geschick im Umgang mit Kunden

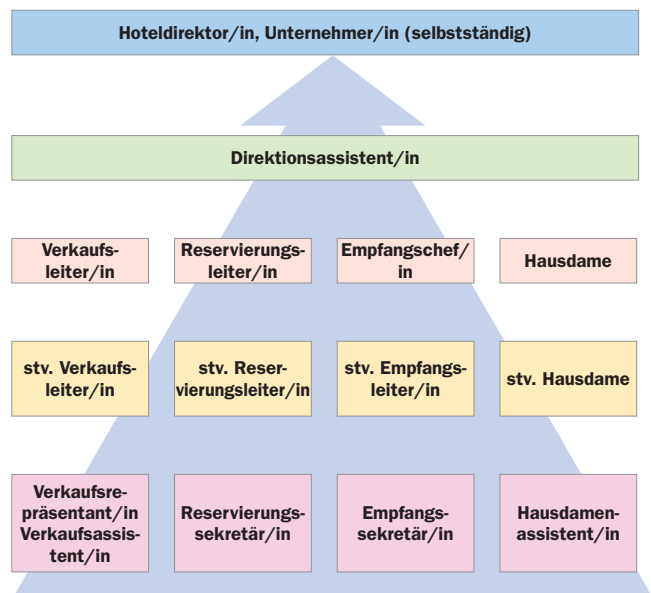
Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Ausbildungsinhalte: siehe 2.2

Aufstiegsmöglichkeiten:

Nach der Ausbildung zur Restaurantfachfrau bzw. zum Restaurantfachmann startet man in der Regel die Karriere als Commis de Rang im Restaurant oder als Commis de Bar an der Bar bzw. spezialisiert sich in den Bereichen Bankett oder Food & Beverage (= Essen & Trinken). Der Aufstieg erfolgt über den/die Bankettleiter/in, den/die F & B-Manager/in und den/die Restaurantdirektor/in bis zum/zur selbstständigen Unternehmer/in bzw. zum/zur Hoteldirektor/in oder Betriebsleiter/in.

Hotelfachfrau/Hotelfachmann



Ausbildungsvoraussetzungen:

- Realschulabschluss/Abitur, selten Hauptschulabschluss
- Team- und Kommunikationsfähigkeit
- gute Fremdsprachenkenntnisse, Redegewandtheit
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Organisationstalent, Geschick im Umgang mit Kunden

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Ausbildungsinhalte: siehe 2.2

Aufstiegsmöglichkeiten:

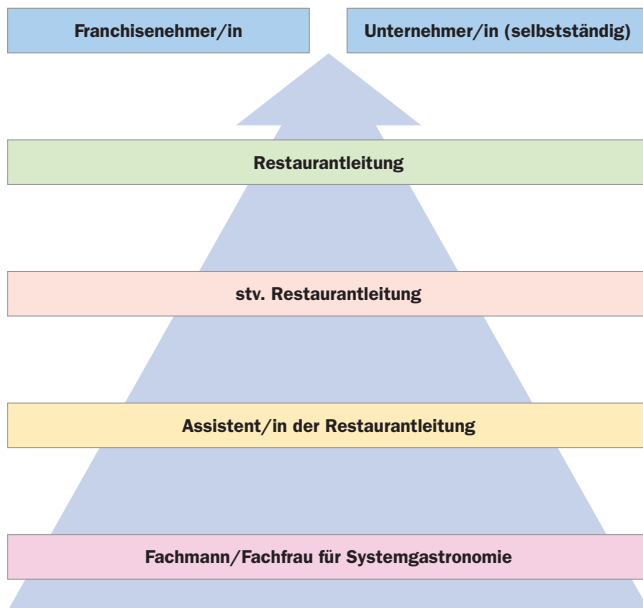
Nach der Ausbildung zur Hotelfachfrau bzw. zum Hotelfachmann startet man in der Regel die Karriere als Verkaufsrepräsentant/in, Reservierungssekretär/in oder Hausdamenassistent/in und kann dann über die zweite und dritte Ebene bis zum/zur Direktionsassistenten/in aufsteigen. Die oberste Ebene ist der/die Hoteldirektor/in oder der/die Unternehmer/in.



Internetrecherche

Finden Sie im Internet heraus, welche Fortbildungsdauer und -inhalte hinter folgenden Qualifikationen stecken: Meister/in bzw. Fachwirt/in im Gastgewerbe, Sommelier/Sommelière, Barmeister/Barmeisterin. Welche Studiemöglichkeiten gibt es für ausgebildete Fachkräfte der Gastronomie bzw. für Abiturientinnen und Abiturienten in der Hotelbranche?

Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie



Ausbildungsvoraussetzungen:

- Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Fremdsprachenkenntnisse, Verkaufstalent
- gepflegtes Erscheinungsbild, gute Umgangsformen
- betriebswirtschaftliches Geschick, Organisationstalent
- praktische Veranlagung, schnelle Handlungsfähigkeit

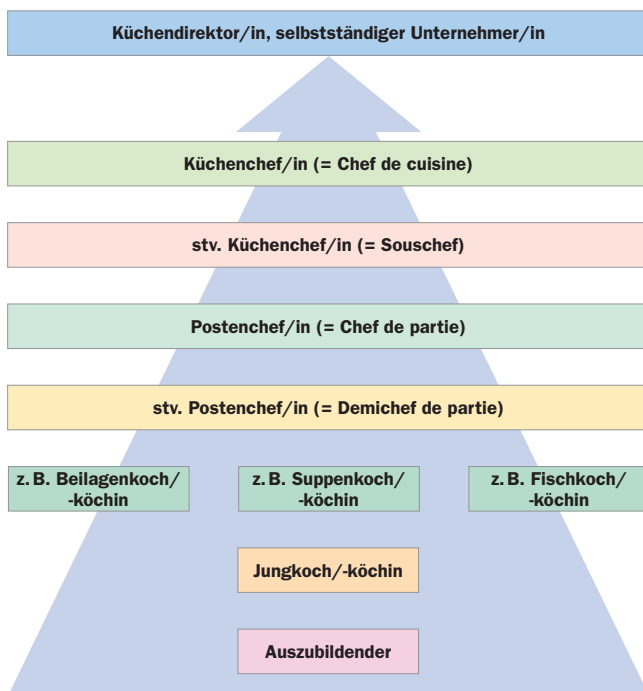
Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Ausbildungsinhalte: siehe 2.2

Aufstiegsmöglichkeiten:

Die Fachfrau bzw. der Fachmann für Systemgastronomie kann über den/die Assistenten/in bzw. den/die stv. Restaurantleiter/in dann Restaurantleiter/in werden. Ein Aufstieg zum/zur Franchisenehmer/in bzw. zum/zur selbstständigen Unternehmer/in ist möglich.

Köchin/Koch



Ausbildungsvoraussetzungen:

- guter Hauptschulabschluss, besser Realschulabschluss
- Team- und Organisationsgeschick
- körperliche Belastbarkeit, Kreativität
- manuelles Geschick, praktische Veranlagung
- rasche Auffassungsgabe, Geschmackssinn
- kalkulatorische Fähigkeiten

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Ausbildungsinhalte: siehe 2.2

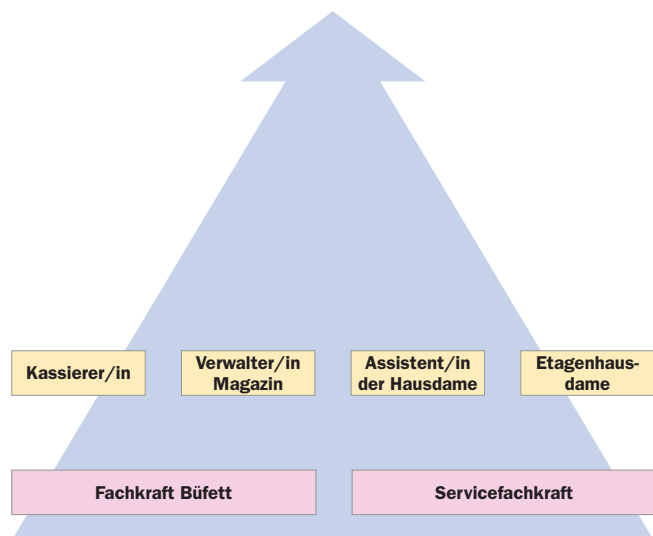
Aufstiegsmöglichkeiten:

Als Jungkoch/-köchin erhält man vertiefende Einblicke in die Küchenbereiche und -abläufe. Danach erfolgt die Spezialisierung zum Postenchef (= Chef de partie). Vertreten wird dieser von dem/der Stellvertreter/in (= Demichef de partie). Anschließend kann der Aufstieg zum/zur stellvertretenden Küchenchef/in und danach zum/zur Küchenchef/in erfolgen. Ein Aufstieg zum/zur Küchendirektor/in bzw. zum/zur selbstständigen Unternehmer/in ist möglich.



Welche Posten gibt es in einer großen Restaurantküche?

Fachkraft im Gastgewerbe



Ausbildungsvoraussetzungen:

- Hauptschulabschluss
- Teamgeist, Kommunikationsfähigkeit
- Fremdsprachenkenntnisse
- Organisations- und Verkaufstalent
- gepflegtes Erscheinungsbild, gute Umgangsformen

Ausbildungsdauer: 2 Jahre

Ausbildungsinhalte: siehe 2.2

Aufstiegsmöglichkeiten:

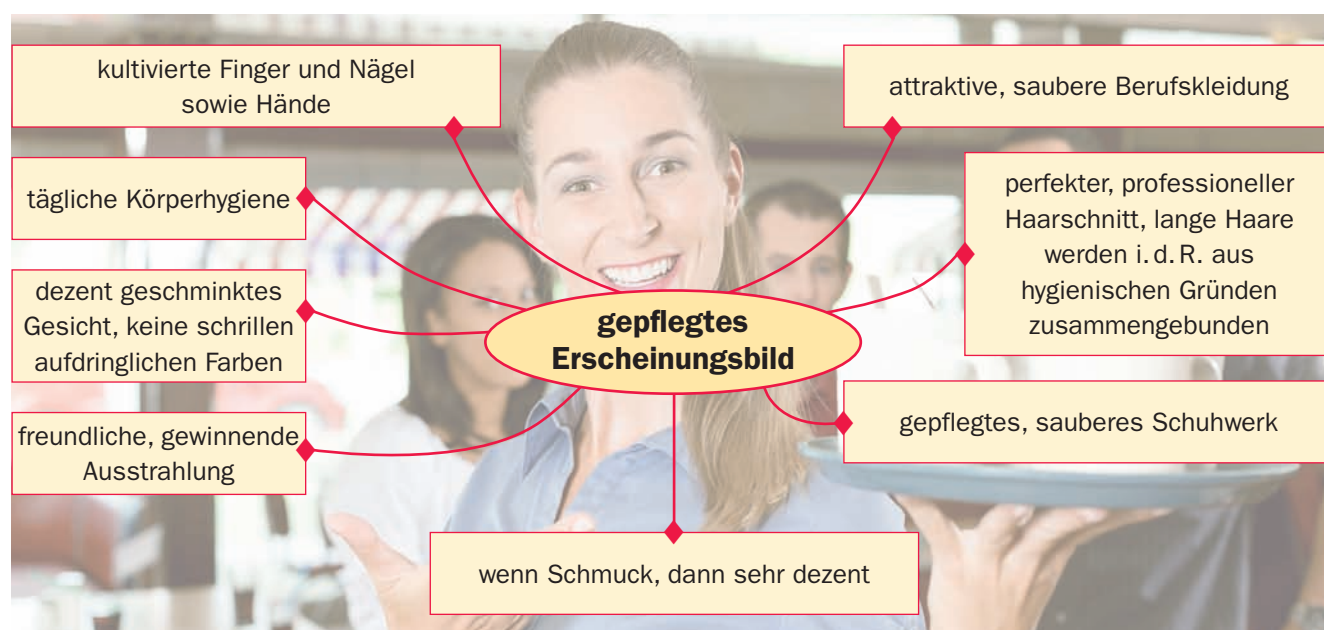
Nach abgeschlossener Prüfung kann die Fachkraft im Gastgewerbe die Fachstufe II besuchen und wahlweise Restaurantfachfrau/-mann, Hotelfachfrau/-mann oder Hotelkauffrau/-mann oder Fachfrau/Fachmann für Systemgastronomie werden.

3 Der Servicemitarbeiter

Servicemitarbeiter im Gastgewerbe tragen durch umfangreiche und sehr gute Beratungs- und Serviceleistungen unmittelbar zum Wohlbefinden der Gäste bei. Wichtige Voraussetzungen sind dabei gute Umgangsformen, eine exzellente Sprachgewandtheit, die Sensibilität in der zwischenmenschlichen Kommunikation und das nötige Gespür für die Bedürfnisse und Wünsche der Gäste. Eine gute Fachkompetenz und ein adrettes Erscheinungsbild gehören zum Selbstverständnis einer Servicekraft.

3.1 Erscheinungsbild/Hygiene (persönlich)

Die Servicemitarbeiter stehen im unmittelbaren Kontakt zum Gast und repräsentieren somit den Betrieb. Ein freundliches, adrettes Erscheinungsbild ist daher unumgänglich. Es kann darüber entscheiden, ob sich ein Gast wohlfühlt und somit wiederkommt. Ein gepflegtes Erscheinungsbild ist gekennzeichnet durch:



Durch ein gepflegtes Äußeres erlangt der Servicemitarbeiter innere Sicherheit und Wohlbefinden. Dies sind die Grundvoraussetzungen für gute Serviceleistungen. Die Berufskleidung wird sehr häufig vom Betrieb vorgeschrieben und gestellt. Hierbei spielen nicht nur Gründe der Arbeitssicherheit und Hygiene, sondern auch die Darstellung der Firmenphilosophie eine wichtige Rolle. **Professionelle Kleidung** stellt eine **ausdrucksstarke Visitenkarte** für den Betrieb dar. Dies bietet verschiedene Vorteile. Der Servicemitarbeiter repräsentiert damit den **Stil des Hauses**. Er spiegelt die „**Persönlichkeit des Unternehmens**“ wider und **identifiziert** sich dadurch **mit dem Betrieb (= Corporate Identity)**. Der Gast weiß sofort, an wen er sich wenden kann. Dies bietet ihm Orientierung und nicht zuletzt Sicherheit. Eine attraktive, einheitliche Berufskleidung garantiert einen Wiedererkennungswert und eine Unverwechselbarkeit. Sie baut Hemmschwellen ab und schafft die Nähe zum Kunden.

Aufgabe: Nehmen Sie zu folgenden Aussagen Stellung: a) Keine zweite Chance für den ersten Blick! b) Wie man sich kleidet, so wirkt man! c) Der Kunde ist König!

3.2 Umgangsformen

Gute Umgangsformen sollten für Personen, die im Dienstleistungsbereich arbeiten, selbstverständlich sein. Die Servicekraft sollte **souverän**, aber nicht **arrogant** auftreten, **freundlich, unaufdringlich, sprachgewandt, hilfsbereit** und **zuverlässig** sein. Prinzipiell sollte jeder Gast mit einem freundlichen Lächeln höflich begrüßt werden. Servicekräfte, die ein gutes Gedächtnis haben, sind dabei im Vorteil. Sie können sich die Namen der Gäste schneller einprägen. Den Gästen sollte ein respektvolles Interesse entgegengebracht werden. Sie wollen in ihren Bedürfnissen und Anliegen ernst genommen werden. Soweit möglich, sollten Kundenwünsche und besondere Gewohnheiten von Gästen berücksichtigt werden, dabei spielt Diskretion eine entscheidende Rolle. Geschicklichkeit und Fingerspitzengefühl zeichnen eine gute Servicekraft gerade in schwierigen Situationen besonders aus.

Checkliste – Umgangsformen

Wer begrüßt wen?

- ☒ Der Rangniedere begrüßt den Ranghöheren.
- ☒ Der Herr begrüßt die Dame.
- ☒ Der Servicemitarbeiter begrüßt den Gast.
- ☒ Die Person mit dem Adelstitel begrüßt die Person mit dem akademischen Grad.
- ☒ Der Mitarbeiter begrüßt den Vorgesetzten.

Was ist die korrekte Anrede?

- ☒ Herr/Frau Professor (Nachname) **oder** Dr. (Nachname)

Wie stark sollte der Händedruck sein?

- ☒ Der Händedruck sollte fest, aber nicht zu fest sein.

Wer stellt wen vor bzw. wem wird wer vorgestellt?

- ☒ Dem Ranghöheren wird der Rangniedrigere vorgestellt.
- ☒ Der älteren Person wird die jüngere Person vorgestellt.
- ☒ Dem ausländischen Gast wird der einheimische Gast vorgestellt.

Welche Distanz ist die richtige?

- ☒ Der Abstand zwischen den Geschäftspartnern sollte **ca. 50 cm** betragen.
- ☒ Beim Betreten des Raumes sollte ein Abstand von **ca. 1 m bis 3 m** gewahrt bleiben.
- ☒ Bei einer öffentlichen Rede sollte der Abstand zwischen dem Redner und den Zuhörern **mind. 3 m** betragen.



Internetrecherche

Recherchieren Sie im Internet, welche Gästegruppen (z.B. Senioren, Kinder) es gibt. Finden Sie heraus, wie eine ausgebildete Servicekraft mit den einzelnen Gästegruppen umgehen sollte. Diskutieren Sie die Ergebnisse in der Klasse und erstellen Sie eine Mindmap.

Checkliste – Umgangsformen für Servicemitarbeiter

Wie begrüßen Sie die Gäste im Restaurant?

- ☒ Die Servicekraft öffnet den Gästen die Tür.
- ☒ Die Begrüßung erfolgt freundlich und höflich. Die Gäste sollten, wenn möglich, mit Namen und dem Tagesgruß angesprochen werden.
- ☒ Den Gästen beim Ablegen der Garderobe behilflich sein. Sie werden zum Platz begleitet und platziert.

Wie verhalten Sie sich während des Service?

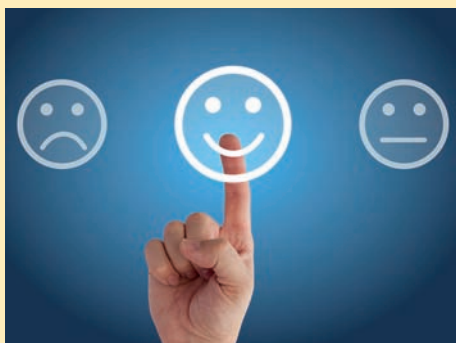
- ☒ Die Gäste sollten fachkompetent, aber nicht aufdringlich bei der Speisen- und Getränkeauswahl beraten werden. Individuelle Gästewünsche sollten berücksichtigt werden (siehe Kapitel 8.2).

Wie verabschieden Sie die Gäste im Restaurant?

- ☒ Die Gäste immer freundlich verabschieden, dabei sollte man sich für den Restaurantbesuch bedanken.
- ☒ Den Gästen bei der Aufnahme der Garderobe behilflich sein und zur Tür begleiten, diese aufhalten.

Wie verhalten Sie sich allgemein?

- ☒ Eine freundliche, höfliche Begrüßung von Gästen und Mitarbeitern gehört zum Standard, gleichermaßen die Worte „Bitte“ und „Danke“.
- ☒ Hände gehören nicht in die Hosen- oder Jackentasche. Ein aufrechter Gang sowie ein sicherer Stand sind normal.
- ☒ Kaugummi kauen, essen und trinken sowie rauchen und private Gespräche sind vor den Gästen ein Tabu.



Internetrecherche

Erweitern Sie die Checkliste der Umgangsformen für Servicemitarbeiter, vor allem was den Service während des Essens angeht. Stellen Sie die Liste in der Klasse vor.

3.3 Ausrüstung einer Servicekraft

Jeder Servicemitarbeiter sollte über folgende persönliche Ausrüstung verfügen:

Kellnermesser/Kellnerbesteck mit Folienschneider, Korkenzieher und Kapselheber		Geldtasche, Notizblock, Schreibzeug	Streichhölzer bzw. Anzünd- er und Handserviette
 Mobiles Boniergerät mit drahtloser Datenübertragung zum Küchenpass und zum Bongerät		Es gibt Unternehmen, bei denen die Servicemitarbeiter mit einem mobilen Kassiersystem oder einem Smartphone mit einer entsprechenden Applikation (App) ausgestattet sind. Die Systeme stehen über Funk in direkter Verbindung mit der Hauptkasse (Bongerät) und der Küche bzw. dem Thekenbereich. So können die Wartezeiten für die Gäste erheblich reduziert werden. Die Rechnung kann für den Gast sehr schnell bereitgestellt werden.	

3.4 Unfallschutz

Der Arbeitgeber ist **gesetzlich verpflichtet**, für die **Sicherheit** und die **Gesundheit** der Arbeitnehmer zu sorgen. Andererseits müssen die Arbeitnehmer den gesetzlichen Unfall- und Gesundheitsschutz auch einhalten. Viele Unfälle passieren im Küchen-, aber auch im Servicebereich. Anbei werden wichtige Gefahrenquellen und entsprechende Verhütungsmaßnahmen vonseiten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers aufgeführt.

Gefahren	Verhütungsmaßnahmen Arbeitgeber	Verhütungsmaßnahmen Arbeitnehmer
Stolpergefahr Rutschgefahr Sturzgefahr	Laufwege müssen in einwandfreiem Zustand gehalten werden. Treppen sollten trittsicher und rutschfest sein. Sie müssen ein Treppengeländer haben und gut ausgeleuchtet sein.	Wasserlachen und Lebensmittelreste auf dem Boden umgehend beseitigen. Arbeitsschuhe tragen. Schränke, Türen etc. ordnungsgemäß schließen, nicht offen stehen lassen. Bei Stress und Müdigkeit trotzdem sicher gehen und nicht kopflos rennen.
	Trittleitern sollten den Sicherheitsbestimmungen entsprechen.	Leitern richtig benutzen, d. h. sicheren Stand und richtige Größe wählen.
Messer Schneidegeräte Geräte (allgemein)	Das Aufbewahren von Messern im Block oder an der Magnetleiste oder einer Messerbank ist erforderlich.	Messer sorgfältig und separat reinigen, nicht einfach in das Spülbecken (Spülwasser) legen. Messer nicht zweckentfremden (z. B. als Kapselöffner).
	Alle Geräte müssen den gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen entsprechen. Die Mitarbeiter müssen vor der Benutzung der Geräte geschult werden. Wenn nötig, Gefahrenschilder und wichtige Betriebsanleitungen aushängen.	Richtige Benutzung der Geräte inkl. Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen, d. h., die Teilnahme an Geräteschulungen ist wichtig. Betriebsanleitungen sollten vor der Erstbenutzung sorgfältig durchgelesen werden.
	Defekte Geräte sofort aus dem Verkehr ziehen, erneuern.	Defekte Geräte melden, nicht mehr benutzen.
Verbrennungen Verbrühungen	Mitarbeiter sollten darin geschult werden, wie heiße Gegenstände getragen werden bzw. wie mit heißen Geräten umgegangen werden muss.	Kein Transport von heißem Fett/Öl, dieses vorher abkühlen lassen. Geräte und Maschinen vorschriftsgemäß bedienen.
Gefahrenstoffe	Gefahrenstoffe beurteilen und Mitarbeitern den sachgerechten Umgang zeigen.	Bei gefährlichen Gefahrenstoffen (z. B. ätzende Reiniger) grundsätzlich Schutzkleidung tragen und vorschriftsgemäß anwenden.
Druckgas in Getränkeanlagen Leicht entzündbare Brennstoffe	Mitarbeiter müssen auf die Gefahr von Druckgas in Getränkeanlagen deutlich hingewiesen werden. Räume, in denen Druckgasanlagen sind, gut belüften, evtl. ein Gasüberwachungssystem installieren. Räume dürfen nicht allgemein zugänglich sein. Warnschilder aufhängen, nur das Mindestmaß an Druckflaschen lagern. Rohrleitungen, Schläuche etc. in regelmäßigen Abständen vom Fachmann prüfen lassen. Keine Lagerung von leicht entzündbaren Stoffen im Gästeraum.	Spezielle Mitarbeiter sollten darin geschult werden, die Vorrichtung der Getränkeanlage entsprechend den Herstellerhinweisen zu bedienen. Warnschilder dürfen nicht ignoriert werden.
Feuer	Elektrische Geräte regelmäßig prüfen. Feuerleiter, Rauchmelder vorschriftsgemäß anbringen. Feuerlöscher sachgemäß anbringen. Notausgänge kennzeichnen und freigehalten. Raucherzonen einrichten.	Mitarbeiterschulung (Brandschutztraining). Die elektrischen Geräte nicht überhitzen, sondern fachgerecht bedienen. Ausgewiesene Raucherbereiche nutzen. Es gilt strengstes Rauchverbot in Räumen mit Gas oder brennbaren Flüssigkeiten.

Checkliste vor dem Ernstfall

- ☒ Kenne ich die Flucht- und sonstigen Verkehrswege?
- ☒ Kenne ich die Notrufnummern für den Ernstfall?
- ☒ Weiß ich, wo der Erste-Hilfe-Koffer ist?
- ☒ Kann ich Erste Hilfe leisten?
- ☒ Weiß ich, wo die Löschdecke und die Löschgeräte sind, und kann ich sie bedienen?
- ☒ Weiß ich, was ich im Fall eines Unfalls oder Brandfalls der Reihe nach machen sollte?

Wichtige Notrufnummern auf einen Blick





Feuerwehr/
Rettungsdienst
112

Polizei
110

Giftnotzentrale
0761 19240

4 Rund um den Tisch

Das Kapitel rund um den Tisch gibt Aufschluss über Tische und Stühle, Tafelformen, Tisch- und Tafelwäsche, Tafelgeschirr, diverse Besteck- und Gläserarten.

4.1 Tische & Stühle

Stühle und Tische sind im Gastgewerbe in unterschiedlichen **Größen, Formen, Farben** und **Materialien** erhältlich. Da das Mobiliar stark beansprucht wird, bietet es sich an, dass beim Kauf prinzipiell folgende Punkte beachtet werden. Stühle und Tische sollten ...

- auf den **Stil des Hauses** und den **Gästekreis** abgestimmt sein und zum **Ambiente** bzw. zum **Gesamtkonzept** passen.
- **leicht** zu **reinigen** und zu **pflegen** sein.
- eine **hohe Standfestigkeit, Stabilität** und einen **guten Sitzkomfort** bieten, deshalb sollte das **geprüfte Sicherheitszeichen (GS-Zeichen)** nicht fehlen.
- einfach zu **transportieren, platzsparend** zu lagern und **flexibel einsetzbar** sein.

Häufig gewähren die Händler beim Kauf von hochwertigen Tischen und Stühlen eine Garantie. Je nach Qualität des Mobiliars, der Firmenphilosophie und Expansion eines Unternehmens sollte auf eine Nachkaufgarantie Wert gelegt werden.

Tische

Im Gastgewerbe werden Tische allermeist zum Einnehmen oder Abstellen von Speisen und Getränken oder als Arbeitstische, z. B. bei Konferenzen oder im Küchen-/Servicebereich, verwendet. Je nach Verwendungszweck gibt es Restauranttische/Esstische, Bankettische, Seminar-/Konferenzische, Stehtische, Beistelltische (= Guéridons) und Servicetische.

Restauranttische/Esstische

Gewöhnlich werden in der Gastronomie **runde, rechteckige** oder **quadratische** Esstischformen verwendet. Ovale Tischformen sind eher selten. Beim Kauf eines normalen Esstisches sollte zusätzlich zu den oben genannten Punkten darauf geachtet werden, dass der Gast die nötige **Bewegungs- und Beinfreiheit** hat. Um bequem sitzen zu können, sollte die **Tischhöhe ungefähr 74 cm bis 76 cm** betragen. Abgeschrägte Tischkanten vermindern das Verletzungsrisiko. Da Esstische stark beansprucht werden, sollte bei der Materialwahl der Tischplatten darauf geachtet werden, dass sie **hitzeempfindlich, flüssigkeitsabweisend, stoß- und kratzfest** sind. Esstische für den Außenbereich (= Outdoor-Tische) sollten zusätzlich wetterfest (keine Verrottung und Splitterbildung, wasserresistent, form- und lichtbeständig) sein.

Gängige Tischmaße der Restauranttische

rund Ø	quadratisch	rechteckig	
70 cm	70 cm ²	B: 120 cm	T: 70 oder 80 cm
80 cm	80 cm ²	B: 160 cm	T: 80 cm
90 cm	90 cm ²	B: 140 cm	T: 90 cm
100 cm	100 cm ²	B: 180 cm	T: 90 cm

B: Breite, T: Tiefe

Beistelltische (= Guéridons)

Im Restaurantbereich wird ein **Beistelltisch** auch als **Guéridon (frz.)** bezeichnet. Dies ist ein kleiner Tisch, der an den Restauranttisch gestellt wird und die gleiche Höhe hat. Das Servicepersonal benötigt den Tisch für Arbeiten, die vor den Gästen stattfinden. Diese sind z. B.:

- das Öffnen und Abstellen von Schaumweinflaschen und Weinflaschen (inkl. Kühlbehältnisse).
- das Tranchieren von z. B. Fisch, Fleisch, Geflügel.
- das Flambieren am Tisch oder der Nachservice (supplément), also das Nachreichen von z. B. Beilagen.
- das Durchführen eines englischen Service (= servieren vom Guéridon).

Servicetische

Hierbei handelt es sich meist um **rollbare Arbeitstische**, die im Wesentlichen die **langen Laufwege** des Servicepersonals **vermindern** und dadurch die Servicearbeiten erleichtern. In der Regel ist ein Servicetisch mit Besteckteilen, sauberer Tischwäsche (Mundservietten, Mitteldecken, Handservietten) und wichtigen Kleinteilen (Menagen, Rechauds etc.) ausgestattet.

Bankett-, Seminar- bzw. Konferenztische

Bei großen Veranstaltungen (z. B. Hochzeiten, Firmenfeiern) oder Seminaren bzw. Konferenzen werden Bankett- und/oder Seminar- bzw. Konferenztische benötigt. Sie sollten auf jeden Fall **leicht zu klappen**, zu **transportieren** und ebenso **platzsparend zu lagern** sein, da sie je nach Veranstaltung ständig auf- und abgebaut werden müssen. Diese Tische sollten eine **hohe Standfestigkeit** aufweisen. Unebenheiten können durch **höhenverstellbare Bodengleiter** an den Tischbeinen problemlos ausgeglichen werden.



Konferenztische

Seminar-/Konferenztische					
rechteckig			trapezartig		
Breite	Tiefe	Höhe	Breite	Tiefe	Höhe
120 bis 180 cm	60 cm	72 bis 75 cm	160 cm	80 cm	73 bis 75 cm
140 bis 180 cm	70 cm	72 bis 75 cm	120 cm	80 cm	73 bis 75 cm
140 bis 180 cm	80 cm	72 bis 75 cm			

Bankettische			
rund Ø	rechteckig		
	Breite	Tiefe	Höhe
90 bis 185 cm	120 bis 180 cm	60 bis 80 cm	74 bis 75 cm

Merke: Durch die Kombination von rechteckigen mit halbrunden oder trapezförmigen Tischelementen können je nach Teilnehmerzahl verschiedene Konferenztischformen gestellt werden.



Internetrecherche

Recherchieren Sie im Internet, wann ein Produkt ein GS-Zeichen erhält und wer es ausstellt.

Stehtische

Stehtische werden gezielt bei **Veranstaltungen, Events** und im **Take-away-Bereich** eingesetzt, damit Menschen eine kurze Zeit im Stehen angenehm verweilen können. Sie können als **Abstellfläche** für kleine Speisen und Getränke (z. B. bei einem Empfang), als **Kommunikationsplattform** (z. B. bei Messeständen, Talkrunden), aber auch als **trendige Werbemittel** (z. B. beleuchtete Stehtische mit Werbung) gezielt genutzt und eingesetzt werden.

Durch die große **Form- und Materialvielfalt** (z. B. Marmor, Stein, Aluminium, Kunststoff) stellen Stehtischgestelle und -platten einen wahren Blickfang dar. Stehtische kommen je nach Materialwahl für den Innen- und Außenbereich zum Einsatz. Gewöhnliche Stehtische können durch **Tischhussen (= Tischüberzüge)** in **festliche**, aber auch **moderne** Stehtische verwandelt werden (siehe Strehchusse mit oder ohne LED-Beleuchtung). Hin und wieder werden Stehtische anlassbezogen dekoriert. Die Dekoration sollte aus Platzgründen **mittig, nicht zu hoch, standfest** und **dezent platziert** werden.

Stehtische sind ...

höhenverstellbar, klapp- **oder** zerlegbar

- mit **oder** ohne Schirmhalter und Fußring
- mit **oder** ohne abgeschrägte Tischkanten
- als Heiztisch
- in diversen Materialien und Größen (s. u.) im Handel erhältlich.



Gängige Maße für Stehtische

rund Ø	quadratisch	Höhe (verstellbar)	Höhe (fix)
60 cm/70 cm 80 cm/85 cm	60 cm²/70 cm²/80 cm²	60 bis 110 cm oder 74 bis 110 cm	108 bis 112 cm

Aufgabe: Dekorieren Sie Stehtische zu folgenden Events: Casino-Party, Black & White-Party, Hawaii-Party, Wall-Street-Party, Halloween-Party, Las-Vegas-Party, Summer-Night-Party, Bad-Taste-Party, Asia-Night, Reggae-Party

Stühle

Stühle zählen mit zu den wichtigsten Einrichtungsgegenständen im Hotel- und Restaurantbereich. Sie sind wie die Tische in diversen **Materialien, Farbvariationen** und **Designs** zu erhalten, wodurch sich vielfältige Gestaltungsfreiräume ergeben. Prinzipiell sollten sie zum **gesamten Ambiente passen** und den **Stil des Hauses** widerspiegeln. Stühle werden sehr **stark beansprucht**, dies setzt eine **hohe Qualität** voraus. Stühle sollten nicht nur formschön, sondern ebenso **pflegeleicht, stapelbar, kippstabil** und **vielseitig einsetzbar** sein. Sie sollten eine **hohe Funktionalität** (z. B. flexible Rückenlehnen bei Konferenzstühlen) und einen hohen Sitzkomfort bieten. Dies lässt sich durch mehrfaches Probesitzen herausfinden. Die Sitzhöhe eines Stuhls beträgt **ca. 45 cm bis 48 cm**. Eine gute Bodenhaftung wird durch Bodengleiter an den Stuhlbeinen erzielt. Sie verhindern das Rutschen und schützen beim Stapeln der Stühle die Stuhloberflächen. Die Ansprüche an Outdoor-Stühle und -Tische sind identisch.

			
© GO IN GmbH	© GO IN GmbH	© GO IN GmbH	© GO IN GmbH
Stuhl für den Außenbereich (Outdoor-Stuhl)	Stuhl für das Restaurant	Stuhl für den Café- oder Barbereich	Stuhl für den Konferenzbereich

Merke: Die Lehnenhöhe und Sitzflächenmaße von Stühlen sind sehr verschieden. Die Sitzhöhe sollte zwischen 45 cm bis 48 cm liegen. Die richtige Sitzhöhe ist gegeben, wenn die Beine in Sitzposition im 90-Grad-Winkel auf dem Boden stehen.

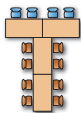
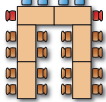
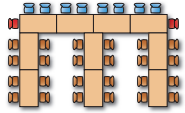
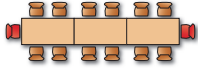
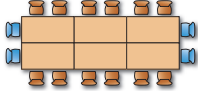
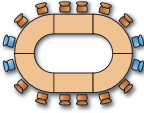
4.2 Tafelformen

Durch das **Zusammenstellen von Tischen** können **unterschiedliche Tafelformen** erzielt werden. Grundsätzlich sollte beim Ausrichten der Tische darauf geachtet werden, dass **alle Personen** einen **attraktiven Sitzplatz** haben. Damit ein Gast den nötigen Bewegungsfreiraum hat, sollte **pro Sitzplatz** die **Breite von 70 cm bis 80 cm** einkalkuliert werden. Zur Tischmitte hin werden **ca. 35 cm bis 40 cm** Platz benötigt. Die Wahl der Tafelform ist von diversen Kriterien abhängig, die unbedingt beachtet werden sollten. Diese sind:

- Art der Veranstaltung (z. B. Bankett, Tagung, Ball) **und** Anzahl der Personen
- Wünsche der Gäste oder Veranstaltungs- **und** Serviceart (z. B. À-la-carte-Service)
- Raumgröße und Raumgestaltung (z. B. Fenster, Türen, Büfett, Projektionsfläche, Bühne)
- Art und Größe der Tische und Einhaltung von Lauf- und Fluchtwegen

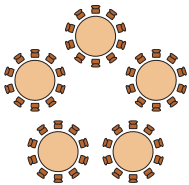
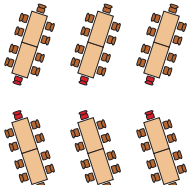
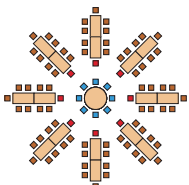
Für ein Verkaufsgespräch ist es vorteilhaft, wenn dem Kunden Raumbeispiele mit passenden Tischausrichtungen (= Tafelformen) gezeigt werden können (z. B. in digitaler Form mittels eines Tablet-PCs).

Tafelformen für kleine Veranstaltungen

Tafelformen	Ausrichtung der Räume	Anlass	Personenzahl je nach Tischgröße	Bemerkungen
T-Form 	rechteckig oder quadratisch	Festlichkeiten	16 bis 30	Kommunikation ist nicht an allen Plätzen optimal, der Gastgeber/ Ehrengast hat einen guten Überblick.
U-Form 	quadratisch (optimal) rechteckig (möglich)	Tagungen Konferenzen Festlichkeiten	20 bis 60	Tagungen: bessere Kommunikation, wenn auf die Bestuhlung (innen) verzichtet wird, Gastgeber/ Ehrengast hat einen guten Überblick.
E-Form 	quadratisch	Tagungen Festlichkeiten	40 bis 60	Es muss darauf geachtet werden, dass genügend Platz zum Aufstehen zwischen den Tischreihen vorhanden ist.
Lange Reihe 	rechteckig für lange Räume	kleine Gesellschaften	8 bis 20	Es ist eine gute Kommunikation möglich, für Dekorationen ist nicht viel Platz vorhanden.
Blockform (groß) 	rechteckig oder quadratisch	kleine Gesellschaften	30 bis 40	Kommunikation nur mit dem rechten und linken Nachbarn möglich. Für Dekorationen ist in der Tischmitte genügend Platz vorhanden.
O-Form 	rechteckig oder quadratisch	Tagungen Beratungen	16 bis 20	Es ist eine gute Kommunikation möglich, da sich alle sehr gut sehen können.

■ = Reserveplatz; ■ = Ehrengäste, Redner o. Ä.

Tafelformen für große Veranstaltungen

Tafelformen	Ausrichtung der Räume	Anlass	Personen- zahl je nach Tischgröße	Bemerkungen
Blumenform 	rechteckig oder quadratisch	Ball, große Festlichkeiten	über 60	Kommunikation ist am Tisch gut möglich, vorausgesetzt, der Tisch hat keinen zu gro- ßen Durchmesser.
Fischgräten- Form 	quadratisch	Unterhaltungs- veranstal- tungen	über 60	Kann nicht bei einer Bühnen- veranstaltung gestellt wer- den, da sich ein Teil der Gäs- te drehen müsste.
Sternform 	quadratisch	Jubiläum von Firmen	über 60	In der Mitte sitzen die Ehren- gäste.

■ = Reserveplatz; ■ = Ehrengäste etc.

4.3 Tischwäsche

Tischwäsche verleiht Tischen ein gepflegtes Aussehen und soll auf den **Anlass** abgestimmt werden. Der Markt bietet ein umfangreiches Sortiment an Tischwäsche an, z. B. **Tischauflagen, Tischtücher, Tafeltücher, Deckservietten, Tischläufer, Tischsets, Mundservietten, Büfetttücher und -schürzen (= Skirtings)**. Tischwäsche sollte pflegeleicht, farbbeständig, langlebig, zeitlos elegant und gut konfektioniert sein.

4.3.1 Tischwäsche (allgemein)

Tischschutz/Tischauflage (= Molton)

Der Tischschutz bzw. die Tischauflage (= Molton) liegt als Polster unmittelbar zwischen Tischplatte und Tischdecke. Eine Tischauflage, auch Molton genannt, bietet folgende **Vorteile**: Sie ...

- schützt die Tischplatte vor Kratzern und Flecken,
- verhindert das Rutschen der Tischdecke,
- verbessert ein faltenfreies Auflegen der Tischdecke,
- schont die Tischdecke an den Ecken und Kanten,
- verhindert die Bruchgefahr von Gläsern/Geschirr,
- ermöglicht einen geräuscharmen Service,
- verleiht dem Tisch ein schöneres Aussehen,
- saugt Flüssigkeiten auf und hält Hitze ab.

Tischauflagen sind in diversen Ausführungen erhältlich (siehe Fotos). Sie können auch als **Meterware** oder bereits schon **konfektioniert** gekauft werden, sodass sie **optimal** aufliegen. Aus **hygienischen Gründen** sollte beim Kauf darauf geachtet werden, dass sie **waschbar** sind.

	
Tischauflage aus Frottiertuch (mit eingnähtem, verstellbarem Randgummizug), waschbar	Tischauflage aus Frottiertuch (mit eingnähtem Gummizug), waschbar
	
Meter- oder Konfektionsware, beidseitig aufgeraut, 100 % Baumwolle, i. d. R. waschbar	Unterseite aus rutschhemmendem Schaumstoff (weiß), Oberseite aus Gewebeschicht (z. B. Polyester), Waschhinweis beachten!

Tischdecken/Tafeltücher

Tischdecken sind im Handel in unterschiedlichen **Formen** (rund, oval, quadratisch, rechteckig), **Größen** und **Materialien** erhältlich. Sie sollten auf den Stil des Hauses abgestimmt sein. Die passende Größe einer Tischdecke kann anhand einer **Faustregel** (siehe Abb. rechts) berechnet werden. Aufgrund von hoher Beanspruchung sollten Tischdecken **strapazierfähig** und **pflegeleicht** sein und eine **hohe Qualität** aufweisen, damit bei mehrfachem Waschen und Bügeln die Form erhalten bleibt. Aus diesem Grund sollte beim Kauf von Tischdecken auf eine **Einlaufgarantie** geachtet werden.

Tafeltücher sind wesentlich länger als Tischdecken. Sie werden beim Eindecken von Festtafeln verwendet. Aufgrund der Länge wird beim Auflegen Zeit gespart, dies sollte jedoch zu **zweit** erfolgen, um eine **systematische Auflage** zu gewährleisten. Sie verleihen Tischen einen **festlichen Charakter**.

Brüche

Die Tischdecken (rechteckig oder quadratisch) entstehen beim Bügelvorgang durch sachgemäße Faltungen **Längs-** und **Querfalten (= Brüche)**. Es gibt folgende Längsbrüche (Brüche der Länge nach):

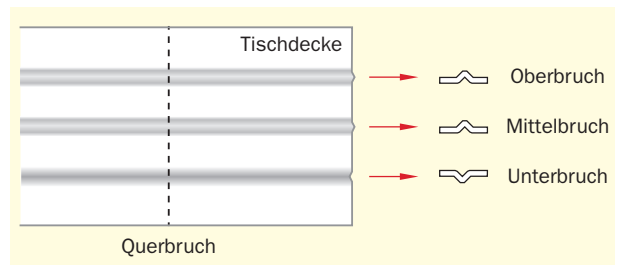
- **Oberbruch** (Knick nach oben)
- **Mittelbruch** (Knick nach oben)
- **Unterbruch** (Knick nach unten)

Faustregel für die richtige Tischdeckengröße



Tischgröße (Länge x Breite in cm bzw. Ø)
+ 20 cm bis 30 cm Überhang pro Seite

Maximale Tischdeckengröße = 1 cm bis 2 cm von der Stuhlkante entfernt



Merke: Tischdecken und Tafeltücher sollten immer gründlich gewaschen (flecklos), je nach Bedarf gut gestärkt, perfekt gebügelt und gefaltet werden. Prinzipiell sollte auf eine Nachkaufgarantie geachtet werden.

Aufgabe: Berechnen Sie für folgende Tischmaße die richtige Tischdeckengröße: 80 cm x 160 cm, 90 cm x 180 cm, 100 cm x 200 cm, Ø 90 cm, Ø 120 cm, 80 cm², 90 cm².

Deckservietten (= Mitteldecken)

Deckservietten, auch **Mitteldecken** oder **Decker** genannt, werden in der französischen Fachsprache als **napperon** bezeichnet. Sie sind **quadratisch** und liegen **diagonal** oder **parallel** zur Tischkante in der Tischmitte. Sie können auf die Tischdecke oder bei einer schönen Tischplatte **solo** aufgelegt werden.

Das Auflegen von Deckservietten bietet diverse **Vorteile:**

- Sie verleihen dem Tisch ein schönes Aussehen (effektvolle Kontraste zur Tischdecke, aber auch Ton-in-Ton-Kombinationen sind möglich).
- Kleine Flecken auf der Tischdecke können im Bedarfsfall gewechselt werden (= Reinigungskosten geringer als bei Tischdecken).
- Nähte und Überlappungen können überdeckt werden.
- Es entstehen geringe Anschaffungskosten im Vergleich zur Tischdecke.
- Ein schnelles Auswechseln im Vergleich zur Tischdecke (= Zeitersparnis) ist möglich.



Gängige Maße von Deckservietten

Form	Maße
quadratisch	80 cm², 90 cm², 100 cm²

Tischläufer

Im Handel sind Tischläufer von elegant bis trendig in **diversen Größen, Farben, Motiven** (z. B. Weihnachtsmotive) und **Materialien** (z. B. Stoff, Bambus, Vlies, Papier) erhältlich. Werden sie direkt auf die Tischdecke gelegt, sollte aus optischen Gründen der Überhang des Läufers mit der Tischdeckenlänge bündig abschließen. Tischläufer bringen schöne Tischoberflächen ausdrucksstark zur Geltung, wenn sie direkt auf die Platte gelegt werden. Erfolgt die Auflage in Querrichtung, so wird der **Läufer zur Platzdecke**, da er zwei gegenüberliegende Gedecke verbindet. Diese Formation wird auch als **tête-à-tête** bezeichnet. Tischläufer können ebenso in der Tischmitte der Länge nach als eine Art Band aufgelegt werden.

Hierbei steht der Tischläufer als Dekorationselement im Vordergrund, auf diese Art können Überlappungen von Tischtüchern, z. B. bei Festtafeln, sehr gut kaschiert werden. Tischläufer liegen voll im Trend, da sie aufgrund der vielfältigen Motiv- und Materialkombinationen einen echten Blickfang darstellen (z. B. beim Tischmotto: „Schiff ahoi!“ → Tischläufer mit Fischmotiven).



Tischbänder/Tischschals

Aufgrund diverser **Farb- und Materialangebote** werden Tischbänder oder -schals (z. B. aus Organza) zu dekorativen Zwecken eingesetzt und mittig, der Länge nach, über den Tisch gelegt. Sie sollten der Optik wegen bündig mit der Tischdecke enden. Aus Platzgründen sollte der Tisch eine Breite von **mind. 100 cm** aufweisen. Leichte Tischbänder bzw. -schals verleihen Tischen ein **feines, elegantes Aussehen** – das ist z. B. bei Hochzeitstischen sehr interessant.

Tischsets (= Platzdeckchen)

Tischsets, auch Platzdeckchen genannt, **markieren** einen **Sitzplatz** und entsprechen ungefähr der Größe eines Gedecks. Sie sind in **runden, ovalen** oder **rechteckigen Formen** sowie in **unterschiedlichen Maßen** erhältlich.

Tischsets können direkt auf die **blanke Tischplatte** (z. B. Marmor, Stein, Holz, Glas), auf die **Tischdecke** oder auf **Tabletts** (Fast-Food-Bereich) gelegt werden. Sie kommen z. B. in Cafés, Bars, Kindertagesstätten, Senioreneinrichtungen, Anstalten, Mensen zum Einsatz, da sie diverse **Vorteile** bieten:

- Sie schützen die Tische vor Verschmutzungen bzw. Kratzern.
- Sie können die Tischdecke ersetzen (= geringere Reinigungskosten).
- Sie sind ein Dekorationselement.

Stark beanspruchte Sets sollten **waschbar** oder **abwischbar** sein. **Einmal-sets** werden hauptsächlich im **Fast-Food-Bereich** (auf Tabletts) eingesetzt und sind zusätzliches **Werbemedium**.



Mundservietten

Mundservietten erfüllen vielfältige Aufgaben. Sie sind meist **kunstvoll** gebrochen und **markieren** den **Sitzplatz**, indem sie direkt auf die Tischdecke, die Tischplatte oder aber bei festlichen Anlässen auf Platztellern drapiert werden. Aufgrund der **vielfältigen Farb- und Materialauswahl** setzen geschmackvoll gebrochene Servietten einen gedeckten Tisch perfekt in Szene. Sie können aus **Stoff** (z. B. Baumwolle, Mischgewebe), **Vlies, Papier** oder **Zelltuch** bestehen.

Für festliche Anlässe werden hochwertige Stoffservietten (**ab 40 cm²**) benutzt. Die Mundserviette muss vor dem ersten Getränk bzw. vor dem Essen einmal gefaltet auf den Schoß gelegt werden (Bruch liegt zum Knie), dabei wird die Kleidung geschützt. Grundsätzlich sollte sie **vor jedem Griff zum Glas** aufgenommen und die **Lippen bzw. Mundwinkel abgetupft** werden. Sie kommt im Bedarfsfall während oder nach dem Essen zum Einsatz. Lippen und Finger bleiben dadurch sauber (Serviettenfaltungen siehe Kapitel 4.8).

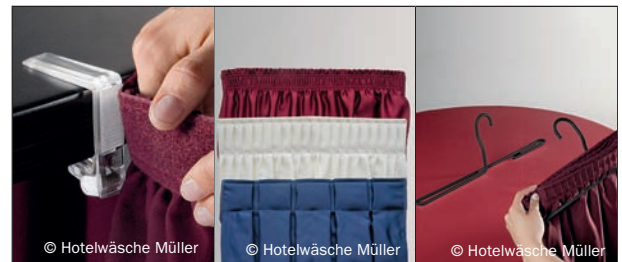


Büfetttücher/Büfetttschürzen (Skirtings)

Büfetttücher sind **Tücher**, die auf dem **Büfettisch** liegen und von der Materialwahl sowie der Konfektionierung optimal auf diesen abgestimmt sind. Sie bestehen meist aus demselben Material wie die Büfetttschürzen. **Büfetttschürzen**, auch **Skirtings** (engl. to skirt = umranden) genannt, verleihen Büfett- und Schautischen ein **elegantes, stilvolles Aussehen**, indem sie diese umranden. Selbst im Konferenzbereich werden Skirtings genutzt, z. B. indem der Innenbereich von U-Formen ausgekleidet wird (= die Beine der Teilnehmer sind damit nicht sichtbar). Diverse **Farben, Muster, Materialien** und **Ausführungsangebote** (z. B. Kräusel-, Plisse- oder Kellerfalten) eröffnen einen großen Gestaltungsspielraum. Kettpads oder -bänder, Spezialclips, Klemmhalter und Klammern dienen der Befestigung. Durch den Einsatz von Büfetttschürzen können auch ältere Tische verwendet werden, da die Tischbeine nicht ersichtlich sind. Unter den Büfetttschürzen entsteht ein zusätzlicher Stauraum, der für Ersatzartikel gut genutzt werden kann.



Büfetttschürze (Skirting)



Clip für Skirting

Faltenmuster

Spezialbügel

Hussen (Tische und Stühle)

Hussen sind Überwürfe bzw. Überzüge für Möbel. Sie werden in der Gastronomie hauptsächlich im Veranstaltungsbereich für Stühle, Tische und Bierbankgarnituren eingesetzt. Früher dienten sie lediglich zum Schutz vor Staub, Verschmutzung und Abnutzung (= längere Lebensdauer), heute verändern Hussen durch eine variantenreiche **Farb-, Material- und Designwahl** Räume. Sie werden zum dekorativen Highlight – aus funktional wird edel, stilvoll oder pfiffig! Um die Form der Möbelstücke zu unterstreichen, **müssen Hussen passgenau** sitzen. Sie sind in bodenlangen und kurzen Varianten zu erhalten. Hussen sollten waschbar und gut zu bügeln sein, denn alles steht und fällt mit dem faltenfreien Aussehen. Im Trend liegen derzeit Hussen aus Stretch – sie bestechen durch das Design und nicht zuletzt durch die **einfache Pflege** (kein Bügeln ist notwendig), **Handhabung** und **Lagerung** (= keine Faltenbildung).



Hussen für Tische und Stühle

4.3.2 Tischwäsche (Servicekraft)

Geschirr- und Poliertücher sowie Handservietten sind für gute Servicemitarbeiter ein Muss!

Bezeichnungen	Größen	Verwendungszwecke	Besonderheiten
Geschirrtuch	50 cm x 70 cm 50 cm x 90 cm	Helfer im Küchen-, Service- und Barbereich – zum Abtrocknen von Geschirr und Besteck	strapazierfähig, saugfähig, lange haltbar, kochfest, flusenfrei, meist aus Leinen oder Halbleinen (Kettfaden aus Baumwolle, Schussfaden aus Leinen)
Gläserpoliertuch	50 cm x 60 cm 50 cm x 80 cm	zum flusenfreien Polieren von Gläsern	siehe Geschirrtuch
Handserviette (= Servicetuch)	45 cm x 65 cm 47 cm x 60 cm	schützt den Arm bzw. die Hand beim Tragen von heißen Gegenständen. Keine Fingerabdrücke auf dem Geschirr. Flaschen können bequem aus dem Weinkühler genommen werden.	werden auf dem linken Unterarm hängend getragen

4.3.3 Materialkunde Tischwäsche

Sowohl in der Anschaffung als auch in der Pflege kann Tischwäsche für einen Betrieb sehr **kostenintensiv** sein. Deshalb sollte man über die **Materialeigenschaften**, den **Verwendungszweck** und die **Besonderheiten** von Tischwäsche Bescheid wissen. So kann ein Betrieb abwägen, in welchen Mengen und für welche Zwecke die Tischwäsche zum Einsatz kommt.

Naturfasern	Eigenschaften	Verwendungszweck	Besonderheiten
Baumwolle (BW)	strapazierfähig, kochfest, saugfähig, hohe Scheuer- und Reißfestigkeit, knittert stark	Tischdecken, -läufer, Mitteldecken, Mundservietten, Hussen, Skirtings	Damast besteht aus mercerisierter BW, d. h., durch die Webtechnik werden spezielle Muster erzielt. Das Gewebe erhält durch das Mercerisieren einen schönen Glanz, eine hohe Färbbarkeit und Festigkeit (festliche Tischwäsche).
Leinen	strapazier- und saugfähig, nicht so geschmeidig wie BW, knittert stark, reißfest, kochfest	Tischdecken, -läufer, Mitteldecken, Hussen	wird meist im Landhausstil verwendet
Halbleinen	flusenfrei, saugfähig, knittert nicht so stark wie Leinen, strapazierfähig, kochfest	Geschirr- und Poliertücher, Tischdecken, -läufer, Mundservietten	Kettfäden sind aus Baumwolle, die Schussfäden aus Leinen (der Leinenanteil muss mind. 40 % betragen).
Chemiefasern			
Polyester Polyacryl	bügelleicht, trocknet schnell, nicht kochfest, Flecken lassen sich nur bedingt entfernen, nicht bleichbar	Tischdecken, -läufer, Mitteldecken, Sets, Hussen, Skirtings	Häufig mit Naturfasern gemischt (z. B. 51 % BW und 49 % Polyester), dadurch werden folgende Effekte erzielt: bei höheren Temperaturen waschbar, bessere Fleckenentfernung, trocknet schneller als reine Naturfaser, strapazierfähiger, keine Formverluste
Sonstiges			
Papier	preiswert, saugfähig, knittert, nicht reißfest, nicht hitzebeständig	Tischdecken, -läufer, Mitteldecken, Sets, Mundservietten	Einwegmaterial, das meist bei großen Veranstaltungen genutzt wird
Vlies	saugstark, vielfältig einsetzbar, knitterarm, reißfest, teurer als Papier, stoffähnliche Eleganz	Tischdecken, -läufer, Mundservietten, Sets	Einwegmaterial, das durch die bunte Angebotspalette vielfältig bei Veranstaltungen zum Einsatz kommt



Internetrecherche

Tischwäsche ist häufig ausgerüstet. Finden Sie heraus, welche Ausrüstungsverfahren es für Tischwäsche gibt.

4.3.4 Pflege und Aufbewahrung von Tischwäsche

- Grundsätzlich muss die **Tischwäsche** entsprechend den **Pflegesymbolen** (siehe „Kreativ Kochen lernen“ 12.4.5) **sortiert** werden, d. h., farbige Tischwäsche (30 °C bis 60 °C Waschtemperatur) und weiße Tischwäsche (ab 60 °C Waschtemperatur) müssen getrennt gewaschen werden.
- Flecken** auf der Tischwäsche sollten so **früh** wie möglich **vorbehandelt** werden, damit eine optimale Fleckenbeseitigung gewährleistet ist (siehe „Gängige Fleckenarten“, s. C 21).
- Für farbige Tischwäsche sollte ein **Bunt-** bzw. **Colorwaschmittel** und für **weiße** bzw. **gebleichte Tischwäsche** ein **Voll- bzw. Universalwaschmittel** verwendet werden. Da ein **Vollwaschmittel Bleichmittel** und optische **Aufheller** enthält, sollte es nicht für farbige Wäsche verwendet werden (= Farbbrillanz geht verloren).