

PRAXIS-LEITFADEN SERVICE & HOSPITALITY

Das Servicebuch

Gastgeberrolle, Restaurant- und Weinservice, Bar, Veranstaltungen, Hygiene und Recht in Österreich und Deutschland. Mit Checklisten und Vorlagen für den Betriebsalltag.

A Gastgeber sein

B Restaurant

C Bar

D Veranstaltungen

E Hygiene & Recht

F Werkzeugkasten

Das Servicebuch

Ein Nachschlagewerk für alle, die Gäste bewirten: **wie gute Gastgeber denken, wie Service am Tisch, an der Bar und auf Veranstaltungen sauber läuft** und **welche Regeln zu Hygiene, Allergenen und Jugendschutz** in Österreich und Deutschland gelten. Mit Checklisten und Vorlagen zum Ausdrucken.

INHALT

Teil A • Gastgeber sein

- A1 Haltung & Gastgeberrolle
- A2 Kommunikation am Gast
- A3 Empfehlen & Verkaufen
- A4 Beschwerdemanagement
- A5 Team & Auftreten

Teil C • Bar

- C1 Ausstattung & Arbeitsplatz
- C2 Techniken
- C3 Klassiker
- C4 Ausschank & Maße
- C5 Jugendschutz

Teil E • Hygiene & Recht

- E1 HACCP in der Praxis
- E2 Personal- & Betriebshygiene
- E3 Temperaturen
- E4 Allergen- & Zusatzstoffkennzeichnung
- E5 Arbeitssicherheit
- E6 Recht im Betriebsalltag

Teil B • Restaurant

- B1 Mise en place
- B2 Eindecken
- B3 Servierregeln & Tragen
- B4 Ablauf eines Services
- B5 Getränkeservice
- B6 Weinservice
- B7 Allergene im Service

Teil D • Veranstaltungen

- D1 Formate & Bankett
- D2 Stehempfang & Flying Dinner
- D3 Catering & Logistik
- D4 Ablaufplanung
- D5 Personal & Mengen

Teil F • Werkzeugkasten

- F1 Checklisten
- F2 Vorlagen
- Glossar



A1

Haltung & Gastgeberrolle

Service ist das, was man tut: Teller tragen, Wein einschenken, kassieren. **Hospitality** ist, wie sich der Gast dabei fühlt. Technik lässt sich in Wochen lernen, die Haltung dahinter entscheidet, ob ein Gast wiederkommt.

DER KERN IN DREI SÄTZEN

- **Der Gast ist Gast, nicht Kunde.** Er kommt in unser Haus, wir kümmern uns um ihn, wie wir es bei uns zuhause tun würden.
- **Gastfreundschaft ist aktiv.** Gute Gastgeber reagieren nicht nur auf Wünsche, sie bemerken sie, bevor der Gast danach fragen muss.
- **Jeder Kontakt zählt.** Begrüßung, Wasser nachschenken, Verabschiedung: Der Gesamteindruck entsteht aus vielen kleinen Momenten, nicht aus einem großen.

Was gute Gastgeber auszeichnet

Aufmerksamkeit

Den Raum lesen: Wer sucht Blickkontakt, wessen Glas ist leer, welcher Tisch wartet auf die Rechnung? Den Blick regelmäßig über die ganze Station schweifen lassen, nicht nur auf den Tisch, an dem man gerade steht.

Echtes Interesse

Gäste merken, ob eine Frage ernst gemeint ist. Wer nach dem Anlass fragt, sollte die Antwort im Kopf behalten und im Lauf des Abends wieder aufgreifen.

Verlässlichkeit

Was zugesagt ist, wird gehalten. „Ich frage in der Küche nach“ heißt: nachfragen und mit einer Antwort zurückkommen, auch wenn sie unbequem ist.

Gelassenheit

Auch wenn die Küche hängt und drei Tische gleichzeitig winken: Ruhe am Gast, Tempo hinter den Kulissen. Hektik überträgt sich sofort auf den Raum.

Takt

Nähe und Distanz passend wählen. Ein Geschäftsessen braucht Diskretion, eine Geburtstagsrunde darf Humor vertragen. Im Zweifel einen Tick förmlicher.

Fachwissen

Wer Karte, Zutaten, Allergene und Getränke kennt, kann frei beraten statt abzulesen. Sicherheit im Wissen schafft Sicherheit im Auftreten.

Die Perspektive des Gastes

Ein Restaurantbesuch beginnt nicht am Tisch. Er beginnt bei der Suche im Netz, beim Telefonat, am Eingang. Die Gästereise hilft, jeden Berührungspunkt bewusst zu gestalten:

1 Vorher

Reservierung, Webseite, Anfahrt. Freundlicher Ton am Telefon, klare Bestätigung, Allergien und Anlässe schon hier notieren.

2 Ankommen

Innerhalb weniger Sekunden wahrgenommen werden, auch wenn gerade niemand Zeit hat. Ein Blick und „Ich bin gleich bei Ihnen“ genügt.

3 Platz nehmen

Garderobe anbieten, zum Tisch begleiten, Stuhl anbieten, Karte und Wasser zügig bringen.

4 Erleben

Beratung, Bestellung, Speisen und Getränke im richtigen Tempo, unaufdringliche Präsenz.

5 Abschließen

Rechnung ohne langes Warten, korrekt und verständlich, Dank und Verabschiedung an der Tür.

6 Nachher

Bewertungen lesen und beantworten, Stammgast-Notizen pflegen, Feedback ins Team tragen.

Gäste vergessen, was sie gegessen haben. Sie vergessen nie, wie sie behandelt wurden.

Unterschiedliche Gäste, gleiche Wertschätzung

- **Familien mit Kindern:** Kinderstuhl und Malzeug ohne Nachfrage anbieten, Kinderteller zuerst servieren, Gläser und heiße Speisen außer Reichweite abstellen.
- **Gäste mit Behinderung:** Direkt die Person ansprechen, nicht die Begleitung. Hilfe anbieten, nicht aufdrängen. Barrierefreien Weg und WC kennen. Assistenzhunde haben Zutritt, auch wo sonst keine Hunde erlaubt sind.
- **Gäste, die allein essen:** Einen guten Platz geben, nicht den am Durchgang. Gerne etwas mehr Gespräch anbieten, wenn es gewünscht ist.
- **Internationale Gäste:** Langsam und klar sprechen, Karte in Englisch bereithalten, auf kulturelle Unterschiede achten (Trinkgeld, Tempo, Ansprache).
- **Stammgäste:** Namen und Vorlieben kennen, aber nicht vertraulicher werden, als der Gast es möchte.

A2

Kommunikation am Gast

Rund die Hälfte dessen, was beim Gast ankommt, ist nicht das gesprochene Wort, sondern Haltung, Blick, Tempo und Stimme. Wer sich das bewusst macht, kann auch an einem vollen Abend freundlich und klar wirken.

Körpersprache

- **Blickkontakt:** beim Begrüßen, beim Aufnehmen der Bestellung und beim Servieren kurz in die Augen sehen. Am Tisch alle Gäste einbeziehen, nicht nur die Person, die bestellt.
- **Haltung:** aufrecht, offen, Hände sichtbar. Nicht auf Tische oder Stuhllehnen stützen, Arme nicht verschränken, Hände nicht in den Taschen.

- **Position:** seitlich am Tisch stehen, leicht zugewandt, nicht über die Gäste beugen. Bei längeren Gesprächen auf Augenhöhe gehen, etwa bei Kindern oder Gästen im Rollstuhl.
- **Lächeln:** echt und passend. Ein Dauerlächeln wirkt aufgesetzt, ein ernstes Gesicht bei einer Beschwerde ist angemessener.
- **Tempo:** zügig gehen, nicht rennen. Im Gastraum nie hetzen, auch wenn hinter der Tür Hochbetrieb ist.

Sprache

Im deutschsprachigen Raum ist das **Sie** die Standardanrede. Das Du nur, wenn das Haus es als Konzept pflegt oder der Gast es anbietet. In Österreich sind Titel üblich und werden gern gehört: „Frau Doktor“, „Herr Magister“, wenn bekannt.

LIEBER NICHT „Passt alles?“	BESSER „Wie schmeckt Ihnen das Kalbsbutterschnitzel?“	LIEBER NICHT „Das haben wir nicht.“
BESSER „Das führen wir leider nicht. Darf ich Ihnen stattdessen ... empfehlen?“	LIEBER NICHT „Kein Problem.“	BESSER „Sehr gern.“ oder „Mach ich gern.“
LIEBER NICHT „Wer bekommt das Steak?“	BESSER Bestellung mit Platznummer notieren und ohne Nachfrage richtig einsetzen.	LIEBER NICHT „Das ist nicht mein Tisch.“
BESSER „Ich sage sofort Ihrer Kollegin Bescheid.“ und es tun.		

Aktiv zuhören

- **Ausreden lassen:** nicht unterbrechen, auch wenn man die Antwort schon kennt.
- **Zusammenfassen:** „Also die Ente ohne Sellerie und den Salat als Vorspeise für beide.“ Das verhindert Fehler und zeigt, dass zugehört wurde.
- **Nachfragen:** offene Fragen („Was mögen Sie lieber, eher kräftig oder frisch?“) bringen mehr als geschlossene („Möchten Sie Rotwein?“).

Telefon & Reservierung

- 1 Melden**
Betriebsname, eigener Vorname, Gruß. „Guten Abend, Restaurant Linde, Sie sprechen mit Lena.“
- 2 Erfassen**
Datum, Uhrzeit, Personenzahl, Name, Telefonnummer, besondere Wünsche (Anlass, Allergien, Kinderstuhl, Barrierefreiheit).
- 3 Wiederholen**
alle Daten einmal zurücklesen.
- 4 Hinweise geben**

wie lange der Tisch gehalten wird, Hundeerlaubnis, Parkmöglichkeit.

5 Abschluss

Dank und Name des Gastes: „Wir freuen uns auf Sie, Frau Berger.“

DATENSCHUTZ

Reservierungsdaten sind personenbezogene Daten nach DSGVO. Nur erfassen, was gebraucht wird, nicht offen herumliegen lassen und nach angemessener Frist löschen. Allergie- oder Gesundheitsangaben sind besonders sensibel: nur mit Einwilligung notieren und nur für den Besuch verwenden.

A3

Empfehlen & Verkaufen

Gutes Verkaufen fühlt sich für den Gast wie Beratung an. Wer eine Empfehlung ausspricht, weil er das Produkt kennt und mag, verkauft mehr als jemand, der nur „Noch etwas?“ fragt.

Beraten

- Konkrete Empfehlung mit Begründung: „Zum Zander passt der Grüne Veltliner aus dem Kamptal, der hat genau die Frische, die der Beurre blanc braucht.“
- Zwei Optionen anbieten statt einer Ja-Nein-Frage.
- Sinnliche Sprache: knusprig, hausgemacht, frisch vom Markt.

Drängen

- Immer das Teuerste vorschlagen.
- Mehrmals nachfragen, obwohl der Gast abgelehnt hat.
- Wasser oder Brot automatisch bringen und verrechnen, ohne zu fragen.

Die besten Momente für eine Empfehlung

- **Aperitif:** direkt nach dem Platznehmen, solange der Gast noch die Karte liest. Ein Hausaperitif oder ein Glas Sekt sind einfache Einstiege.
- **Wein zum Essen:** nach der Speisenbestellung, mit Bezug auf die gewählten Gerichte. Glasweise Empfehlungen nehmen Hemmschwellen.
- **Zweite Runde:** wenn ein Glas zu einem Drittel gefüllt ist, nicht erst, wenn es leer ist.
- **Dessert und Kaffee:** mit der Dessertkarte direkt am Tisch, nicht als Frage im Vorbeigehen. Ein geteiltes Dessert mit zwei Löffeln ist oft der einfachste Abschluss.
- **Digestif:** zusammen mit dem Kaffee anbieten.

PRODUKTWISSEN AUFBAUEN

Vor jedem Service die Tagesempfehlungen probieren und drei Sätze dazu parat haben: **was es ist, was es besonders macht, wozu es passt.** Das gilt für Speisen genauso wie für Getränke.

A4

Beschwerdemanagement

Eine Beschwerde ist ein Geschenk: Der Gast gibt uns die Chance, etwas richtig zu machen, statt einfach nicht wiederzukommen. Gäste, deren Problem gut gelöst wurde, sind oft treuer als Gäste, bei denen nie etwas schiefging.

Fünf Schritte am Tisch: HÖREN

SCHRITT	WAS PASSIERT	BEISPIEL
H · Hinhören	Ausreden lassen, nicht verteidigen, nicht unterbrechen. Ruhig bleiben, auch bei lautem Ton.	Nicken, Blickkontakt, Notiz machen.
Ö · Öffnen	Verständnis zeigen und danken. Das ist kein Schuldeingeständnis, sondern Wertschätzung.	„Danke, dass Sie mir das sagen. Das ist ärgerlich.“
R · Rückfragen	Klären, worum es genau geht und was sich der Gast wünscht.	„Ist das Fleisch zu durch, oder schmeckt es Ihnen insgesamt nicht?“
E · Erledigen	Eine konkrete Lösung anbieten, am besten mit Wahlmöglichkeit, und sofort umsetzen.	„Ich lasse Ihnen ein neues zubereiten, oder möchten Sie lieber etwas anderes?“
N · Nachfassen	Später zurückkommen und fragen, ob jetzt alles passt. Intern dokumentieren und ans Team weitergeben.	„Ist das neue Steak so, wie Sie es mögen?“

Was eine Beschwerde schlimmer macht

- Rechtfertigungen („Die Küche ist heute unterbesetzt.“) oder Schuld zuweisen.
- Diskutieren, ob der Gast recht hat. Geschmack ist nicht verhandelbar, Wahrnehmung auch nicht.
- Die Lösung von der Rechnung abhängig machen oder sie unauffällig vergessen.
- Mit Kolleginnen über den Gast reden, wo andere Gäste zuhören können.

Wiedergutmachung mit Augenmaß

ANLASS	ANGEMESSENE REAKTION
Kleiner Fehler	Entschuldigen und sofort korrigieren, etwa falsches Getränk, vergessenes Besteck. Keine Kompensation nötig.
Spürbarer Mangel	Gericht neu zubereiten oder tauschen, Position von der Rechnung nehmen, eventuell ein Getränk aufs Haus.
Abend beeinträchtigt	Leitung holt sich ein, Teil der Rechnung oder Dessert und Digestif aufs Haus, Einladung für einen nächsten Besuch.
Gesundheitsfrage	Bei Verdacht auf allergische Reaktion oder Unwohlsein: Gast zuerst, Hilfe organisieren, Notruf wenn nötig. Danach Rückstellprobe sichern, Vorfall dokumentieren, Leitung informieren.

BEWERTUNGEN IM NETZ

- Innerhalb weniger Tage antworten, sachlich und persönlich, nie im Affekt.
- Danken, konkret auf den Punkt eingehen, Lösung oder Änderung nennen, zum Gespräch einladen.
- Keine Gästedaten oder Details zur Reservierung öffentlich nennen.

A5

Team & Auftreten

Ein Service ist so gut wie seine schwächste Station. Gäste sehen keine Zuständigkeiten, sie sehen ein Haus.

Erscheinungsbild

- **Kleidung:** sauber, gebügelt, passend zum Haus. Geschlossene, rutschfeste Schuhe.
- **Hände:** gepflegt, Nägel kurz und ohne Lack bei Arbeiten mit offenen Lebensmitteln. Keine Ringe mit Steinen und keine Armbanduhren, wo mit Lebensmitteln gearbeitet wird.
- **Haare:** lange Haare zusammengebunden.
- **Duft:** dezent. Starkes Parfum stört bei Wein und Essen.
- **Handy:** nicht im Gastraum benutzen.

Zusammenarbeit

- **Vor dem Service: Briefing.** Reservierungen, große Tische, Allergien, Tagesgerichte, Ausverkauftes, Ziele des Abends. Fünf bis zehn Minuten reichen.
- **Stationen:** Jede Person kennt ihre Tische, hilft aber über die Grenze hinaus. Volle Hände in beide Richtungen: nie leer in die Küche, nie leer zurück.
- **Küche und Service:** klare Ansagen am Pass, Bons sauber geschrieben oder getippt, Sonderwünsche eindeutig. Rückmeldung, wenn ein Tisch noch Zeit braucht.
- **Nach dem Service: kurzes Debriefing.** Was lief gut, was nicht, was nehmen wir morgen mit.
- **Ton im Team:** respektvoll, auch unter Stress. Kritik unter vier Augen, Lob gern vor allen.

SÄTZE, DIE IM SERVICE ZEIT SPAREN

- **„Hinter dir“ / „Achtung heiß“:** wer hinter jemandem vorbeigeht oder Heißes trägt
- **„Tisch 12 abrufen“:** der nächste Gang für Tisch 12 kann zubereitet werden
- **„Ich brauche Hände“:** am Pass werden Kolleginnen zum Tragen gebraucht
- **„Rinderfilet ist aus“:** Gericht sofort im Kassensystem sperren und allen sagen

B1

Mise en place

Mise en place heißt „alles an seinem Platz“. Was vor dem Service vorbereitet ist, muss während des Service nicht gesucht werden. Ein guter Abend wird am Nachmittag gemacht.

Gastraum

- Tische gerade, wackelfrei, Stühle bündig
- Tischwäsche oder Sets sauber und glatt
- Gedecke vollständig nach Reservierungsplan
- Menagen, Salz und Pfeffer gefüllt und sauber
- Licht, Musik, Temperatur, Lüftung eingestellt
- Boden, Fenster, Türgriffe, Toiletten kontrolliert

Servicestation (Office)

- Besteck poliert und nach Sorten sortiert
- Gläser poliert, kopfüber oder im Korb
- Teller vorgewärmt (Hauptgang) und gekühlt (Vorspeise, Dessert)
- Servietten, Untertassen, Brotkörbe, Unterteller
- Servierbretter, Tablettts, Handservietten (Serviertücher)
- Bonblock, Stift, Kassengerät geladen

Getränke & Theke

- Kühlschränke aufgefüllt, Weißwein und Schaumwein temperiert
- Offene Weine geprüft und datiert
- Zitronen, Garnituren, Eis vorbereitet
- Kaffeemaschine gespült, Mühle eingestellt, Testbezug
- Schankanlage gespült, Bierprobe gezapft

Wissen

- Tagesgerichte, Ausverkauftes, Empfehlungen
- Reservierungen: Anlässe, Stammgäste, Allergien
- Allergenmappe aktuell und griffbereit
- Stationsplan und Pausenplan

FAUSTREGEL FÜR DEN VORRAT AN DER STATION

Pro Gast im Laufe des Abends etwa **1,5 Gedecke** an Besteck und **2 bis 3 Gläser** einplanen. So muss während des Service nicht nachpoliert werden. Die ausführliche Liste zum Abhaken steht in F1 Checklisten.

B2

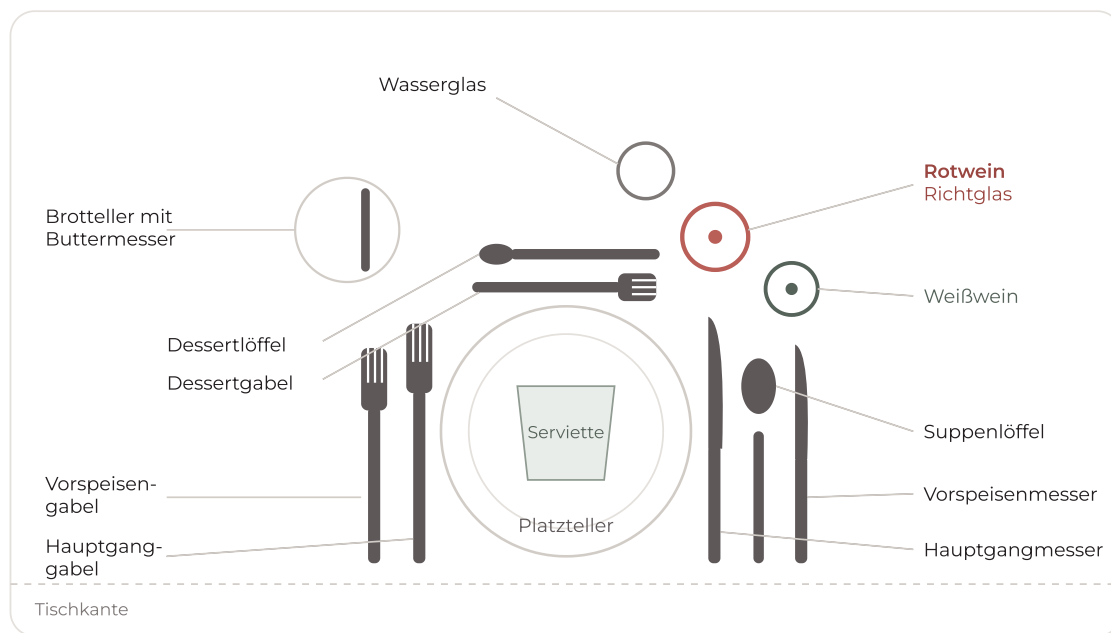
Eindecken

Ein Gedeck folgt einer einfachen Logik: **Der Gast arbeitet sich von außen nach innen**. Was zuerst gebraucht wird, liegt am weitesten außen.

Grundregeln

- **Gedeckbreite:** rund **60 bis 70 cm** pro Person, bei mehrgängigen Menüs bis **80 cm**.
- **Abstand zur Tischkante:** Besteck und Platzteller etwa **1 bis 2 cm** (eine Daumenbreite) von der Kante.

- **Rechts:** Messer (Schneide zum Teller) und Löffel. **Links:** Gabeln. **Oberhalb:** Dessertbesteck.
- **Dessertbesteck:** Löffel oben mit Griff nach rechts, Gabel darunter mit Griff nach links. So greift jede Hand ihr Besteck.
- **Brotteller:** links oberhalb der Gabeln, Buttermesser rechts auf dem Teller, Schneide nach links.
- **Richtglas:** Das Glas zum Hauptgang steht über der Spitze des Hauptgangmessers. Weitere Gläser schräg rechts davor (zuerst benutzt) oder links dahinter (Wasser).
- **Höchstens drei Besteckteile pro Seite.** Bei mehr Gängen wird nachgedeckt (Couvert nachlegen).
- **Anfassen:** Besteck am Griff, Gläser am Stiel oder unten am Kelch, Teller am Rand. Nie dorthin greifen, wo der Gast isst oder trinkt.



Menügedeck für Vorspeise, Suppe, Hauptgang und Dessert. Benutzt wird von außen nach innen, das Richtglas steht über der Spitze des Hauptgangmessers. Weißwein zur Vorspeise steht rechts davor, weil er zuerst gebraucht wird.

Gedeckarten

GEDECK	BESTANDTEILE	EINSATZ
Grundgedeck	Großes Messer, große Gabel, Serviette, ein Glas	À-la-carte-Start, wird nach der Bestellung ergänzt oder getauscht
Erweitertes Gedeck	Grundgedeck plus Brotteller mit Buttermesser, Wasserglas, Dessertbesteck	Gehobenes À-la-carte
Menügedeck	Komplettes Besteck für alle Gänge, Gläser nach Weinbegleitung	Bankett, festes Menü, Degustation
Frühstücksgedeck	Mittelteller, Messer, Gabel, Kaffeegedeck rechts, Kaffeelöffel	Hotel, Brunch

Nachdecken & Umdecken

- **Nach der Bestellung** das Gedeck an die gewählten Gerichte anpassen: Fischbesteck, Steakmesser, Suppenlöffel. Was nicht gebraucht wird, abräumen.
- **Besteck** auf einem Teller mit Serviette oder auf einem kleinen Tablett bringen, nicht in der Hand.
- **Von rechts** eindecken, was rechts liegt, und **von links**, was links liegt, ohne über den Gast zu greifen.
- **Vor dem Dessert** Brotteller, Menagen und Krümel entfernen (abservieren und abbröseln mit Tischbürste oder Krümelschaufel).

Servietten & Tischwäsche

- **Tischtuchüberhang** rundum gleich, etwa **25 bis 30 cm**. Bügelfalte (Kniff) zeigt nach oben und läuft parallel zur Tischkante beziehungsweise zur Tür.
- **Moltons** unter dem Tischtuch dämpfen Geräusche und schonen die Platte.
- **Servietten** einfach falten: Tafelspitz oder Rechteck wirken modern, kunstvolle Formen bedeuten viel Handkontakt und sind hygienisch schlechter.

B3

Servierregeln & Tragetechnik

Die klassischen Regeln haben einen praktischen Grund: Der Gast soll nicht gestört werden, der Service soll nicht über Arme und Gläser greifen. Moderne Häuser legen sie lockerer aus, die Logik bleibt.

WAS	VON WELCHER SEITE	WARUM
Teller einsetzen (Tellerservice)	von rechts, mit der rechten Hand	Bewegung im Uhrzeigersinn, Arm nicht vor dem Gast
Abräumen (ausheben)	von rechts	Gleiche Laufrichtung wie beim Einsetzen
Vorlegen (Plattenservice)	von links, Platte auf der linken Hand	Vorlegebesteck in der rechten Hand, Platte nah am Teller
Anbieten zum Selbstnehmen	von links	Der Gast nimmt mit der rechten Hand
Getränke einschenken und einsetzen	von rechts	Gläser stehen rechts
Brot und Butter	von links	Brotteller steht links
Saucen nachreichen	von links oder nach Hausregel	Sauciere mit Unterteller, Löffel bereitlegen

Reihenfolge am Tisch

- **Ehrengast** zuerst (Geburtstagskind, Jubilar), dann **Damen**, dann **Herren**, **Gastgeber zuletzt**. Kinder bekommen ihr Essen oft zuerst, wenn die Eltern zustimmen.
- Im Uhrzeigersinn arbeiten, möglichst ohne Gäste mehrfach zu umrunden.
- An großen Tischen alle Teller eines Gangs gleichzeitig einsetzen, mit mehreren Personen (Teller „auf Kommando“).
- **Platznummern** verwenden: Platz 1 ist meist der Stuhl, der dem Eingang oder der Station am nächsten ist, dann im Uhrzeigersinn. So muss nie gefragt werden, wer was bekommt.

Abräumen

- Klassisch wird abgeräumt, wenn **alle Gäste eines Tisches** fertig sind. Heute ist es üblich, einzelnen Gästen auf Wunsch früher abzuräumen, vor allem bei langen Pausen.
- **Besteckstellung lesen:** Messer und Gabel parallel auf etwa „20 nach 4“ heißt fertig, gekreuzt oder auseinander heißt Pause.
- Abräumen leise, ohne Teller am Tisch zu stapeln oder Reste vor den Gästen abzukratzen. Erst im Office sortieren.

Tragetechnik

Zwei Teller

Erster Teller zwischen Daumen und Zeigefinger, Mittelfinger stützt von unten. Zweiter Teller liegt auf Handballen und Unterarm, unter dem ersten. Daumen nie auf die Tellerfläche.

Drei Teller

Dritter Teller in der rechten Hand. Eingesetzt wird zuerst aus der rechten Hand, dann von der linken in die rechte übergeben. Erst mit vollen, leichten Tellern üben.

Abräumen mit Untergriff

Erster Teller als „Arbeitsteller“, Besteck darauf sammeln und mit dem Daumen fixieren, Reste auf den unteren Teller. So passen vier bis sechs Teller in eine Hand.

Tablett

Auf der flachen linken Hand, nah am Körper, Schwerpunkt in der Mitte. Hohe und schwere Gläser in die Mitte, beim Abstellen von außen nach innen entnehmen.

HEISS, VOLL, SCHWER

Heiße Teller mit Serviertuch tragen und den Gast warnen („Vorsicht, der Teller ist heiß“). Lieber zweimal gehen als einmal etwas fallen lassen.

B4

Ablauf eines Services

Jeder Service folgt einem Rhythmus. Wer die Schritte kennt und die Zeiten im Blick hat, kann sich auf den Gast konzentrieren, statt nachzudenken, was als Nächstes kommt.

1 Empfang & Begrüßung

Gast innerhalb von Sekunden wahrnehmen, freundlich begrüßen, Reservierung prüfen, Garderobe abnehmen.

2 Platzieren

Zum Tisch begleiten, Stühle anbieten, Damen und ältere Gäste zuerst. Gästewunsch geht vor Plan, wenn möglich.

3 Karte & Aperitif

Karten aufgeschlagen von rechts reichen, Tagesempfehlungen nennen, Aperitif und Wasser anbieten. Ziel: innerhalb von 2 bis 3 Minuten nach dem Platznehmen.

4 Bestellung aufnehmen

Mit Platznummern notieren, Sonderwünsche und Allergien direkt erfassen und wiederholen, Garstufen und Beilagen klären. Bon sofort in die Küche.

5 Getränke & Wein

Getränke kommen vor dem ersten Gang. Wein präsentieren, öffnen, probieren lassen (siehe B6).

6 Brot & Gruß aus der Küche

Amuse-Bouche oder Brot überbrücken die Wartezeit auf die Vorspeise.

7 Gänge servieren

Gericht beim Einsetzen kurz benennen. Wenn alle haben: „Guten Appetit“. Gänge abrufen, wenn der Tisch bereit ist.

8 Check-back

Nach zwei Bissen oder zwei Minuten nachfragen, ob alles passt. Bei Problemen sofort handeln (siehe A4).

9 Nachschenken & Begleiten

Wasser und Wein im Blick, leere Gläser und Flaschen nachfragen, nicht ungefragt neue Flasche öffnen.

10 Abräumen & Dessert

Abräumen, abbröseln, Dessertkarte reichen, Kaffee und Digestif anbieten.

11 Rechnung

Rechnung bringen, wenn der Gast danach fragt oder signalisiert. In Mappe oder auf Teller, beim Gastgeber ablegen. Getrennte Rechnungen ohne Seufzer.

12 Verabschiedung

Garderobe reichen, danken, zur Tür begleiten oder mindestens nachblicken. Der letzte Eindruck bleibt.

RICHTWERTE FÜR DAS TEMPO IM À-LA-CARTE

ZEITPUNKT	RICHTWERT
Begrüßung nach Eintreten	sofort, spätestens nach 30 Sekunden Blickkontakt
Karte und Wasser am Tisch	2 bis 3 Minuten
Getränke nach Bestellung	3 bis 5 Minuten
Vorspeise nach Bestellung	10 bis 15 Minuten
Pause zwischen Gängen	8 bis 12 Minuten nach dem Abräumen, je nach Tisch
Rechnung nach Anfrage	2 bis 3 Minuten

Servierarten

ART	SO FUNKTIONIERT ES	PASST ZU
Tellerservice (amerikanischer Service)	Speisen fertig angerichtet aus der Küche, von rechts eingesetzt	Fast alle Restaurants, Bankett

ART	SO FUNKTIONIERT ES	PASST ZU
Plattenservice (französischer Service)	Speisen auf Platten, Servicekraft legt von links vor	Klassisches Bankett, gehobene Gastronomie
Guéridon-Service (russischer Service)	Fertigstellen am Beistelltisch: Tranchieren, Filetieren, Flambieren	Show-Elemente, ganze Fische, Chateaubriand
Family Style / Sharing	Platten und Schüsseln in die Tischmitte, Gäste bedienen sich	Gruppen, lockere Konzepte
Buffet	Gäste holen sich Speisen selbst, Service räumt ab und betreut Getränke	Große Gruppen, Frühstück, Events

B5

Getränkesservice

Getränke sind oft der erste Kontakt zum Gast und ein großer Teil des Umsatzes. Sauber temperiert, im richtigen Glas und ohne Wartezeit gehören sie zu den einfachsten Wegen, einen Abend gut beginnen zu lassen.

Grundregeln

- Getränke **von rechts** einsetzen, Glas am Stiel oder unteren Drittel fassen.
- Flaschen (Wasser, Softdrinks, Bier) am Tisch öffnen oder geöffnet bringen und **Etikett zum Gast** zeigen.
- Logo am Glas zeigt zum Gast. Untersetzer unter Bier- und Softdrinkgläser, nicht unter Stielgläser.
- Kein Glas mit Flecken, Lippenstiftresten oder angeschlagenem Rand rausgeben. Gegen Licht prüfen.

Bier

- **Glas:** sauber, fettfrei und kalt nachgespült. Fett zerstört den Schaum.
- **Zapfen:** Glas schräg unter den Hahn, ohne den Hahn einzutauchen. Zügig füllen, dann aufrichten und mit einer Schaumkrone abschließen. Bei Pils in zwei bis drei Etappen, bei vielen Lagerbieren in einem Zug.
- **Schaumkrone:** fest und feinporig, etwa zwei bis drei Finger hoch, Füllstrich muss nach dem Absetzen erreicht sein.
- **Flaschenbier:** Glas schräg halten, langsam einschenken, bei Weißbier die Hefe am Ende aufschwenken.
- **Schankanlage:** Leitungen regelmäßig nach Herstellervorgabe reinigen lassen, Reinigung dokumentieren. CO₂-Flaschen gesichert lagern (siehe E5).

AT Übliche Biermaße

- **Pfiff** 0,2 l
- **Seidl** 0,3 l
- **Krügerl** 0,5 l

DE Übliche Biermaße

- **0,2 / 0,3 / 0,4 l** für Pils und Kölsch (Kölsch 0,2 l in der Stange)
- **0,5 l** für Helles, Weißbier, Export
- **Maß** 1 l in Bayern

Kaffee

7–9 g

KAFFEEMEHL PRO ESPRESSO

25–30 ml

MENGE IN DER TASSE

25–30 s

DURCHLAUFZEIT

ca. 9 bar

BRÜHDRUCK

90–94 °C

BRÜHWASSER

60–65 °C

MILCHSCHAUUM, NICHT HEISSE

- **Crema** haselnussbraun, fein, geschlossen. Zu hell und dünn: zu grob gemahlen oder zu wenig Mehl. Zu dunkel und fleckig: zu fein, Durchlauf zu lang.
- **Tassen vorgewärmt**, Henkel nach rechts, Löffel rechts auf der Untertasse parallel zum Henkel.
- Zum Kaffee ein Glas **Wasser** servieren. In Österreich ist das Tradition und wird erwartet.

WIENER KAFFEEHAUS-KLASSIKER

BEZEICHNUNG	WAS ES IST
Kleiner Schwarzer	Einfacher Mokka (Espresso), schwarz
Großer Schwarzer	Doppelter Mokka in größerer Tasse
Kleiner / Großer Brauner	Einfacher oder doppelter Mokka mit etwas Obers (Sahne) separat oder dazu
Verlängerter	Mokka mit heißem Wasser verlängert, Milch auf Wunsch
Melange	Mokka mit heißer Milch und Milchschaum, in Wien der Standard
Einspanner	Doppelter Mokka im Glas mit Schlagobers
Franziskaner	Melange mit Schlagobers statt Milchschaum
Kapuziner	Mokka mit einem Schuss Obers, farblich wie eine Kapuzinerkutte

Tee

SORTE	WASSER	ZIEHZEIT
Schwarztee	95–100 °C	3–5 min
Grüntee	70–80 °C	1–3 min
Weißer Tee	70–80 °C	2–4 min
Oolong	85–95 °C	2–4 min
Kräuter- und Früchtetee	100 °C	5–10 min

Tee mit Kanne oder Glas heißem Wasser, Teebeutel oder Sieb separat auf Untertasse, Ablageschale für den gebrauchten Beutel, Zitrone und Milch nach Wunsch.

Wasser & alkoholfreie Getränke

- **Leitungswasser** ist in Österreich und Deutschland Trinkwasserqualität. Ob und zu welchem Preis es angeboten wird, entscheidet der Betrieb. Wichtig ist, dass es klar kommuniziert ist.
- **Alkoholfreie Begleitung** wird immer wichtiger: hausgemachte Limonaden, Säfte, alkoholfreie Weine und Schaumweine, Tee-Infusionen. Mit derselben Sorgfalt beraten wie bei Wein.
- **Erfrischungsgetränke** eiskalt, aber Eis und Zitrone nur auf Nachfrage oder nach Hausstandard.

B6

Weinservice

Der Weinservice ist ein kleines Ritual mit klarem Zweck: **Der Gast soll den richtigen Wein in einwandfreiem Zustand bei der richtigen Temperatur bekommen.** Alles Weitere über Herkunft, Stilistik und Verkostung steht im Wein-Skript Vom Rebstock zum Glas.

Flaschenservice Schritt für Schritt

- 1 Vorbereiten**
Passende Gläser eindecken, Kellnermesser, Serviertuch, bei Weißwein Kühler mit Wasser und Eis, bei Bedarf Dekanter.
- 2 Präsentieren**
Flasche von rechts dem Besteller zeigen, Etikett zum Gast. Weingut, Wein und Jahrgang nennen. Jahrgang prüfen lassen, er muss mit der Karte übereinstimmen.
- 3 Kapsel schneiden**
Unterhalb des Wulsts schneiden, ohne die Flasche zu drehen. Flaschenhals mit dem Tuch abwischen.
- 4 Entkorken**
Spindel mittig ansetzen, gerade eindrehen, ohne den Korken zu durchstechen. In zwei Hebelstufen ziehen, das letzte Stück mit der Hand lösen, möglichst geräuscharm.
- 5 Korken prüfen**
Kurz daran riechen, Zustand ansehen und auf einem Unterteller rechts beim Besteller ablegen.
- 6 Probierschluck**
Etwa 2 bis 3 cl dem Besteller einschenken. Er prüft, ob der Wein fehlerfrei ist, nicht ob er ihm schmeckt.
- 7 Einschenken**
Nach Zustimmung im Uhrzeigersinn: Damen, Herren, Besteller zuletzt. Gläser höchstens zu einem Drittel füllen, bei Rotwein in großen Gläsern noch weniger.
- 8 Abstellen**
Rotwein rechts vom Gastgeber auf Untersetzer, Weiß- und Schaumwein im Kühler oder Weinkühler mit Tuch.

TECHNIK BEIM EINSCHENKEN

- Flasche mit der rechten Hand am Bauch, Etikett zum Gast, Öffnung knapp über dem Glas, nie aufsetzen.
- Zum Abschluss die Flasche leicht nach rechts drehen und anheben, damit kein Tropfen läuft. Hals mit dem Tuch abtupfen.
- Richtwert für die erste Runde: etwa **0,1 l** pro Glas. Bei sechs Gästen reicht eine 0,75-l-Flasche für eine Runde.

Trinktemperaturen

STIL	TEMPERATUR	BEISPIELE
Schaumwein	6–8 °C	Sekt, Crémant, Champagner, Prosecco
Leichter, aromatischer Weißwein	8–10 °C	Grüner Veltliner Klassik, Riesling trocken, Sauvignon Blanc
Kräftiger Weißwein, Rosé	10–13 °C	Chardonnay mit Holz, Weißburgunder Reserve, Riesling Smaragd
Leichter Rotwein	13–16 °C	Zweigelt, Pinot Noir, Trollinger
Kräftiger Rotwein	16–18 °C	Blafränkisch Reserve, Cabernet, Syrah
Süßwein	8–12 °C	Beerenauslese, Ausbruch, Eiswein

Im Glas erwärmt sich Wein schnell um zwei bis drei Grad. Lieber etwas kühler servieren. „Zimmertemperatur“ für Rotwein stammt aus einer Zeit ohne Zentralheizung.

Schaumwein öffnen

- 1 Folie entfernen**
Flasche gut gekühlt und ruhig, nie geschüttelt.
- 2 Daumen auf den Korken**
Ab dem Lösen des Drahtkörbchens bleibt der Daumen auf dem Korken. Der Korken steht unter rund 6 bar Druck.
- 3 Schräg halten**
Flasche im Winkel von etwa 45 Grad, Öffnung nie auf Menschen oder Lampen richten.
- 4 Flasche drehen, nicht den Korken**
Korken mit Körbchen festhalten, Flasche langsam drehen, bis der Korken mit einem leisen Zischen kommt. Ein Knall bedeutet verlorene Kohlensäure.
- 5 In zwei Etappen einschenken**
Erst wenig, Mousse absetzen lassen, dann auffüllen.

Dekantieren & Karaffieren

Dekantieren

Gereiften Rotwein oder Portwein **vom Depot trennen**. Flasche vorher aufrecht stehen lassen, über einer Lichtquelle langsam umfüllen und stoppen, sobald Depot in den Hals läuft.

Karaffieren

Junge, verschlossene Weine **belüften**, damit sie sich öffnen. Zügig in die Karaffe gießen. Auch kräftige Weißweine profitieren davon.

Wenn der Wein einen Fehler hat

- **Korkschmecker (TCA):** muffig, nasser Karton, Keller. Ohne Diskussion austauschen.
- **Oxidation:** bräunliche Farbe, Sherry- oder Apfelnoten bei jungen Weinen. Austauschen und Lagerung prüfen.
- **Gefällt nicht:** kein Fehler. Je nach Hauspolitik eine Alternative empfehlen. Den Wein glasweise weiterzuverwenden ist oft die eleganteste Lösung.

OFFENER WEIN

Geöffnete Flaschen mit Datum versehen, verschlossen und kühl lagern, Weißwein ebenso wie Rotwein. Mit Inertgas oder Vakuum halten die meisten Weine 2 bis 4 Tage, ohne Schutz oft nur 1 bis 2. Vor dem Ausschank jeden offenen Wein kurz probieren.

B7

Allergene im Service

Für Gäste mit Allergien kann eine falsche Auskunft lebensgefährlich sein. Im Service gilt deshalb: **lieber einmal zu oft in der Küche nachfragen** als einmal zu wenig.

Die EU-Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV) nennt in Anhang II **14 Hauptallergene**, über die Gäste auch bei unverpackten Speisen informiert werden müssen. In Österreich werden sie häufig mit Buchstabencodes gekennzeichnet:

A **Glutenhaltiges Getreide**
Weizen, Roggen, Gerste, Hafer, Dinkel. Versteckt: Panade, Saucen, Bier, Sojasauce

B **Krebstiere**
Garnelen, Krebse, Hummer. Versteckt: Fond, Paste, asiatische Würzsaucen

C **Ei**
Mayonnaise, Panade, Nudeln, Glasuren, Schaum in Cocktails

D **Fisch**
Sardellen in Dressings und Worcestershiresauce, Fischsauce

E **Erdnuss**
Öl, Pesto-Varianten, Currys, Snacks, Desserts

F **Soja**
Sojasauce, Tofu, Lecithin, vegane Ersatzprodukte

G **Milch und Laktose**
Butter, Obers, Käse, Molke, Brot, Wurstwaren

H **Schalenfrüchte**
Mandel, Haselnuss, Walnuss, Cashew, Pistazie u. a. Pesto, Gebäck, Liköre

L **Sellerie**
Suppen, Fonds, Gewürzmischungen, Salate

M **Senf**
Dressings, Marinaden, Saucen, Wurst

N **Sesam**
Brot, Gebäck, Tahini, Hummus, Öl

O **Sulfite**
ab 10 mg/kg bzw. l: Wein, Trockenfrüchte, Essig

**Lupinen**

Lupinenmehl in Backwaren,
vegane Produkte

**Weichtiere**

Muscheln, Tintenfisch,
Schnecken, Austernsauce

Die Buchstaben folgen der österreichischen Codex-Empfehlung. In Deutschland sind Ziffern, Buchstaben oder Klartext üblich, entscheidend ist eine eindeutige Legende. Rechtliche Details stehen in E4.

Ablauf bei einem Allergie-Hinweis

- 1 **Ernst nehmen**
Nicht bewerten, ob es eine „echte“ Allergie oder eine Vorliebe ist. Nachfragen, wie empfindlich der Gast ist, etwa ob schon Spuren problematisch sind.
- 2 **Nachsehen, nicht raten**
Allergenliste oder Rezeptur prüfen. Wenn unklar: in der Küche fragen und mit verlässlicher Antwort zurückkommen.
- 3 **Deutlich weitergeben**
Allergie auf dem Bon klar markieren, zusätzlich mündlich an die Küche. Platznummer angeben.
- 4 **Getrennt behandeln**
Teller separat tragen, nicht über andere Teller reichen, eigene Sauciere, eigenes Brot.
- 5 **Beim Einsetzen bestätigen**
„Das ist Ihr Gericht ohne Nüsse.“ Auch bei Folgegängen und Getränken (Garnitur, Likör, Sirup) daran denken.

NIE VERSPRECHEN, WAS NIEMAND GARANTIEREN KANN

Formulierungen wie „garantiert glutenfrei“ oder „völlig nussfrei“ vermeiden, wenn in derselben Küche damit gearbeitet wird. Besser: „Das Gericht enthält keine Nüsse als Zutat. In unserer Küche werden aber Nüsse verarbeitet, Spuren können wir nicht ausschließen.“

NOTFALL: ALLERGISCHE REAKTION

- **Warnzeichen:** Schwellung von Lippen, Zunge oder Rachen, Atemnot, Nesselausschlag, Übelkeit, Kreislaufprobleme.
- **Sofort Notruf: 112** (in AT und DE), in Österreich auch **144** (Rettung).
- Gast nicht allein lassen. Hat er ein Notfallset (Adrenalin-Autoinjektor), bei der Anwendung unterstützen. Bei Atemnot sitzend lagern, bei Kreislaufproblemen liegend mit erhöhten Beinen.
- Danach: Speise sichern, Zutaten notieren, Leitung informieren, Vorfall dokumentieren.

Allergie, Unverträglichkeit, Ernährungsweise

BEGRIFF	WAS DAHINTERSTECKT	WAS DAS IM SERVICE BEDEUTET
Lebensmittelallergie	Reaktion des Immunsystems, schon kleinste Mengen können reichen	Höchste Sorgfalt, auch Kreuzkontakt vermeiden

BEGRIFF	WAS DAHINTERSTECKT	WAS DAS IM SERVICE BEDEUTET
Zöliakie	Autoimmunerkrankung, ausgelöst durch Gluten	Wie eine Allergie behandeln, eigene Fritteuse und Bretter
Unverträglichkeit	z. B. Laktose, Fruktose, Histamin. Beschwerden meist dosisabhängig	Zutaten klar benennen, Menge kann eine Rolle spielen
Vegetarisch	kein Fleisch, kein Fisch	Auch an Fonds, Gelatine, Sardellen, Speck denken
Vegan	keine tierischen Produkte	Zusätzlich Ei, Milch, Honig, Butter und manche Weine (Schönung) beachten
Religiöse Speisevorschriften	z. B. kein Schweinefleisch, kein Alkohol	Auch an Gelatine, Schmalz, Weinsaucen und flambierte Desserts denken

C1

Ausstattung & Arbeitsplatz

Eine gute Bar ist ein Arbeitsplatz, an dem jeder Handgriff sitzt. Alles, was oft gebraucht wird, liegt in Armlänge, alles hat seinen festen Platz. So bleibt der Blick beim Gast.

Werkzeug

WERKZEUG	WOFÜR
Jigger (Messbecher)	Genaues Abmessen, meist 2/4 cl oder 3/5 cl. Nicht schätzen, sondern messen: Rezepte bleiben gleich, Kalkulation stimmt.
Boston Shaker	Zweiteiliger Shaker aus Metall (oder Metall und Glas), schnell und robust für Volumen
Cobbler Shaker	Dreiteilig mit integriertem Sieb, gut für Einsteiger und kleine Mengen
Rührglas & Barlöffel	Für gerührte Drinks. Der lange Barlöffel misst auch etwa 5 ml (1 Barlöffel)
Hawthorne Strainer	Sieb mit Feder für den Shaker
Julep Strainer	Lochsieb für das Rührglas
Fine Strainer	Feines Teesieb zum doppelten Abseihen (Eissplitter, Fruchtfasern)
Muddler (Stößel)	Früchte, Kräuter und Zucker im Glas andrücken
Ausgießer (Pouer)	Gleichmäßiger Fluss aus der Flasche, mit Staubkappe hygienischer
Zester, Sparschäler, Messer, Brett	Zesten und Garnituren frisch schneiden
Eisschaufel, Eiszange	Eis nie mit dem Glas oder der Hand schöpfen

Aufbau der Station

- **Speed Rail** vorne an der Station: die meistgenutzten Spirituosen (Hausmarken) in fester Reihenfolge.
- **Back Bar:** Premium- und seltene Spirituosen, gut sichtbar für den Gast. Etiketten nach vorn, Flaschen abgestaubt.
- **Eisbehälter** in der Mitte, Shaker und Jigger daneben, Spüle und Abtropffläche griffbereit.
- **Mise en place:** frisch gepresste Säfte (Limette, Zitrone, täglich frisch, gekühlt), Zuckersirup, Garnituren abgedeckt im Kühlbereich, Kräuter in feuchtem Tuch.
- **Gläser** vorgekühlt für Drinks ohne Eis (Martini, Daiquiri), sauber poliert für alles andere.

Eis ist eine Zutat

Klares, hartes, trockenes Eis kühlt, ohne zu schnell zu verwässern. Eis aus dem Bereich, wo Lebensmittel lagern, hat Fremdgeschmack. Eisbereiter regelmäßig reinigen. Eis ist ein Lebensmittel und fällt unter die Hygieneregeln.

Glaswaren

Tumbler (Old Fashioned) für Drinks auf Eis, Highball für Longdrinks, Coupette oder Martiniglas für Drinks ohne Eis, Weinglas für Spritz, Kupferbecher für Mule.

Zuckersirup selbst machen

Zucker und Wasser im Verhältnis 1:1 (leichter) oder 2:1 (reichhaltiger) lösen, abfüllen, beschriften, datieren und gekühlt lagern.

C2

Techniken

Jede Technik hat ein Ziel: **kühlen**, **verdünnen**, **vermischen** und manchmal **belüften**. Welche man wählt, hängt von den Zutaten ab.

TECHNIK	WIE	WANN
Shaken	Zutaten mit reichlich Eis 10 bis 15 Sekunden kräftig schütteln, abseihen	Drinks mit Saft, Sirup, Ei, Sahne: Sours, Daiquiri, Margarita
Dry Shake	Erst ohne Eis schütteln, dann mit Eis	Drinks mit Eiweiß oder Aquafaba für feinen Schaum
Rühren (Stir)	Im Rührglas mit Eis 20 bis 30 Sekunden gleichmäßig rühren, abseihen	Nur klare Zutaten: Martini, Manhattan, Negroni
Build	Direkt im Glas auf Eis aufbauen, kurz anrühren	Longdrinks, Highballs, Spritz
Muddeln	Früchte oder Kräuter mit Zucker im Glas andrücken	Mojito, Caipirinha. Minze nur sanft drücken, nicht zerreiben, sonst wird sie bitter
Throwing	Drink zwischen zwei Gefäßen in langem Strahl hin und her gießen	Belüftung ohne viel Verdünnung, z. B. bei Drinks mit Tomatensaft
Layering	Zutaten über den Barlöffel in Schichten gießen, schwerste zuerst	Schichtdrinks, Kaffee-Kreationen
Blenden	Im Mixer mit Crushed Ice	Frozen Drinks
Double Strain	Durch Hawthorne und Fine Strainer gleichzeitig abseihen	Geschüttelte Drinks ohne Eis im Glas

Garnieren

- **Zeste:** Schale über dem Drink knicken, damit die ätherischen Öle auf die Oberfläche sprühen, dann über den Glasrand streichen.
- **Garnitur** soll zum Drink passen und essbar oder sinnvoll sein. Weniger ist mehr.

- **Hygiene:** Garnituren mit Zange oder Handschuh anfassen, abgedeckt kühl lagern, am Ende des Tages verwerfen.

Arbeitsweise

- **Reihenfolge:** Zuerst die günstigen Zutaten (Saft, Sirup), dann die Spirituose. Bei Fehlern geht weniger verloren.
- **Eis zuletzt** in den Shaker, direkt vor dem Schütteln.
- **Mehrere Drinks parallel:** Gläser in einer Reihe aufstellen, alle Zutaten nacheinander ausgießen, dann gemeinsam shaken oder rühren.
- **Probieren** mit Strohhalm oder Löffel, nie aus dem Shaker.
- **Sauber arbeiten:** Station während des Service ständig trocken und aufgeräumt halten.

C3

Klassiker

Wer diese Drinks beherrscht, kann die meisten Bestellungen erfüllen und eigene Varianten ableiten. Die Mengen orientieren sich an gängigen internationalen Standardrezepten und lassen sich an das Haus anpassen.

Negroni

gerührt Tumbler, Eis

3 cl Gin
3 cl Bitterlikör (Campari-Stil)
3 cl roter Wermut

Auf Eis rühren, auf frisches Eis abseihen, Orangenzeste.

Old Fashioned

gerührt Tumbler, großer Eiskwürfel

4,5 cl Bourbon oder Rye Whiskey
1 Zuckerwürfel oder 0,5 cl Sirup
2-3 Spritzer Angostura Bitters
wenig Wasser

Zucker mit Bitters und Wasser lösen, Whiskey und Eis dazu, lange rühren. Orangenzeste.

Dry Martini

gerührt Martiniglas, gekühlt

6 cl Gin
1 cl trockener Wermut

Eiskalt rühren, abseihen. Olive oder Zitronenzeste. Je weniger Wermut, desto „trockener“.

Manhattan

gerührt Coupette, gekühlt

5 cl Rye Whiskey
2 cl roter Wermut
1 Spritzer Angostura Bitters

Rühren, abseihen, Cocktailkirsche.

Daiquiri

geschüttelt Coupette, gekühlt

6 cl weißer Rum
2 cl Limettensaft
1,5 cl Zuckersirup

Kräftig shaken, double strain. Der Test für jede Bar: Balance aus Süße und Säure.

Margarita

geschüttelt Coupette, Salzrand optional

5 cl Tequila (100 % Agave)
2 cl Orangenlikör (Triple Sec)
1,5 cl Limettensaft

Shaken, abseihen. Salzrand nur halb, damit der Gast wählen kann.

Whiskey Sour

geschüttelt Tumbler, Eis

- 4,5 cl** Bourbon
- 2,5 cl** Zitronensaft
- 2 cl** Zuckersirup
- opt.** Eiweiß (Allergen C) oder Aquafaba

Mit Eiweiß erst dry shaken, dann auf Eis. Zitronenzeste oder Kirsche.

Mojito

gebaut Highball, Crushed Ice

- 4,5 cl** weißer Rum
- 2 cl** Limettensaft
- 2 TL** Rohrzucker
- 6-8** Minzblätter
- Rest** Soda

Minze, Zucker und Limette sanft andrücken, Rum, Crushed Ice, mit Soda auffüllen, Minzzweig.

Moscow Mule

gebaut Kupferbecher, Eis

- 4,5 cl** Wodka
- 1 cl** Limettensaft
- 12 cl** Ginger Beer

Auf Eis bauen, Limettenscheibe, eventuell Gurke oder Minze.

Spritz Aperitivo

gebaut Weinglas, Eis

- 9 cl** Prosecco
- 6 cl** Aperitivo-Bitter (orange)
- Schuss** Soda

Erst Prosecco, dann Bitter, dann Soda auf Eis. Orangenscheibe.

Hugo

gebaut Weinglas, Eis

- 2 cl** Holunderblütensirup
- 12 cl** Prosecco oder Sekt
- Schuss** Soda
- 2-3** Minzblätter, Limettenspalte

Im Alpenraum der Sommerklassiker. Minze leicht ankatschen statt muddeln.

Gin & Tonic

gebaut Highball oder Ballonglas

- 4 cl** Gin
- 15-20 cl** Tonic Water (chininhaltig)

Glas voll mit Eis, Gin, Tonic am Barlöffel entlang eingießen, damit die Kohlensäure bleibt. Garnitur passend zum Gin.

Espresso Martini

geschüttelt Coupette

- 5 cl** Wodka
- 3 cl** Kaffeeликör
- 3 cl** frischer Espresso
- opt.** 1 cl Zuckersirup

Sehr kräftig shaken für dichten Schaum, abseihen, drei Kaffeebohnen.

Americano

gebaut Tumbler oder Highball

- 3 cl** Bitterlikör (Campari-Stil)
- 3 cl** roter Wermut
- Rest** Soda

Leichter Aperitif, Vorläufer des Negroni. Orangenscheibe.

Bloody Mary

gerollt Highball, Eis

- 4,5 cl** Wodka
- 9 cl** Tomatensaft
- 1,5 cl** Zitronensaft
- nach** Worcestershire (Allergen D),
- Gusto** Tabasco, Selleriesalz (Allergen L), Pfeffer

Zwischen zwei Gefäßen rollen statt schütteln, Selleriestange.

Alkoholfrei: Ginger Sour

geschüttelt Tumbler, Eis

- 4 cl** frischer Apfelsaft
- 2,5 cl** Zitronensaft
- 2 cl** Ingwersirup
- Top** Soda

Shaken, auf Eis abseihen, mit Soda auffüllen. Alkoholfreie Drinks mit derselben Sorgfalt bauen und gleich schön präsentieren.

ALLERGENE AUCH AN DER BAR

Eiweiß (C), Milch und Sahne (G), Nusslikör (H), Worcestershiresauce (D), Sellarisalz (L) und Sulfite in Wein und Schaumwein (O) gehören in die Allergeninformation der Getränkekarte. Tonic Water und Bitter Lemon sind in Deutschland als „chininhaltig“ zu kennzeichnen, koffeinhaltige Getränke mit Warnhinweis (siehe E4).

C4

Ausschank & Maße

Genaues Ausschanken ist Fairness gegenüber dem Gast und Grundlage jeder Kalkulation. Wer nach Gefühl einschenkt, verschenkt Marge oder betrügt den Gast, oft beides an einem Abend.

Gängige Ausschankmengen

GETRÄNK	AT ÜBLICH	DE ÜBLICH
Wein offen	1/8 l (Achtel), 1/4 l (Viertel)	0,1 l, 0,15 l, 0,2 l
Gespitzter / Weinschorle	0,25 l oder 0,5 l, je zur Hälfte Wein und Soda	0,25 l oder 0,5 l
Schaumwein	0,1 l	0,1 l
Spirituose pur	2 cl oder 4 cl	2 cl oder 4 cl
Longdrink	4 cl Spirituose + Filler	4 cl Spirituose + Filler
Digestif, Edelbrand	2 cl	2 cl
Wasser, Softdrink	0,25 l, 0,33 l, 0,5 l	0,2 l, 0,3 l, 0,4 l

Ausbeute pro Flasche

6

ACHTTEL AUS 0,75 l WEIN
bei 0,1 l: 7 Gläser

7

GLÄSER SCHAUMWEIN À 0,1 l
aus 0,75 l, mit etwas Verlust

17

LONGDRINKS À 4 cl
aus 0,7 l Spirituose

35

SHOTS À 2 cl
aus 0,7 l Spirituose

- **Schankgefäße** müssen bei Ausschank nach Volumen einen **Füllstrich** mit Volumenangabe haben. Bei Bier zählt die Flüssigkeit bis zum Strich, der Schaum kommt darüber.
- **Spirituosen** werden mit Jigger oder Dosierer gemessen, nie frei geschätzt.
- **Preisverzeichnis** nennt die Ausschankmenge zu jedem offenen Getränk.
- **Schwund** (Bruch, Fehlbedienung, Verkostung, Personalgetränke) wird erfasst. Eine Inventur pro Woche oder Monat zeigt, ob Ausschank und Verkauf zusammenpassen.

DE Nach § 6 Gaststättengesetz muss bei Ausschank alkoholischer Getränke mindestens ein alkoholfreies Getränk angeboten werden, das (umgerechnet auf den Liter) nicht teurer ist als das billigste alkoholische Getränk. Mehrere Bundesländer haben eigene Gaststättengesetze mit vergleichbaren Regeln.

C5

Jugendschutz & verantwortungsvoller Ausschank

Jugendschutz ist keine Formsache. Wer Alkohol ausschenkt, trägt Verantwortung, und die Betreiberin oder der Betreiber haftet für Verstöße des Personals.

AT Österreich

- **Unter 16:** kein Alkohol, auch kein Bier und Wein.
- **16 bis 18:** Bier, Wein, Sekt erlaubt. **Keine Spirituosen** und keine Mischgetränke mit Spirituosen (Alkopops, Longdrinks), in allen Bundesländern einheitlich.
- **Tabak und Nikotin** (auch E-Zigarette, Shisha) erst ab 18.
- **Ausgehzeiten:** unter 14 Jahren von 5 bis 23 Uhr, von 14 bis 16 Jahren von 5 bis 1 Uhr, ab 16 ohne Beschränkung. In Oberösterreich endet die Zeit jeweils eine Stunde früher.
- Jugendschutz ist **Landesrecht**. Einzelheiten wie Aushänge können je Bundesland abweichen.

DE Deutschland

- **Unter 16:** kein Alkohol. Noch erlaubt ist Bier, Wein und Sekt ab 14 in Begleitung einer personensorgeberechtigten Person (begleitetes Trinken), siehe Hinweis unten.
- **16 bis 18:** Bier, Wein, Sekt erlaubt. **Keine Spirituosen** und keine spirituosenhaltigen Getränke.
- **Rauchen, E-Zigarette, Shisha** erst ab 18.
- **Aufenthalt in Gaststätten:** unter 16 nur mit Begleitung oder zwischen 5 und 23 Uhr für eine Mahlzeit oder ein Getränk. Ab 16 ohne Begleitung bis 24 Uhr.
- Grundlage ist das bundesweite **Jugendschutzgesetz (JuSchG)**, Auszüge müssen gut sichtbar aushängen.

GESETZESÄNDERUNG IN DEUTSCHLAND

Die Bundesregierung hat im August 2026 einen Gesetzentwurf beschlossen, der das **begleitete Trinken für 14- und 15-Jährige abschafft**. Stand Oktober 2026 läuft das parlamentarische Verfahren noch. Empfehlung für die Praxis: schon jetzt **keinen Alkohol an unter 16-Jährige** ausschanken, auch nicht in Begleitung der Eltern.

Alterskontrolle in der Praxis

- **Im Zweifel fragen.** Faustregel vieler Betriebe: Wer jünger als 25 wirkt, zeigt einen Ausweis.
- **Gültige amtliche Lichtbildausweise** akzeptieren (Personalausweis, Reisepass, Führerschein, in AT auch Jugendkarten der Länder). Geburtsdatum rechnen, nicht schätzen.
- **Ablehnung freundlich und bestimmt:** „Ich darf Ihnen leider keinen Longdrink verkaufen, ich kann Ihnen aber gern ...“
- **Weitergabe beobachten:** Wenn Ältere für Jüngere bestellen, den Ausschank verweigern.
- **Bei Events:** Altersbändchen oder Stempel am Einlass, Personal am Ausschank informieren.

Verantwortungsvoller Ausschank

- **Erkennbar Betrunkene** bekommen keinen Alkohol mehr. In Deutschland ist das ausdrücklich verboten (§ 20 Gaststättengesetz bzw. die Gaststättengesetze der Länder), in Österreich gebietet es die Sorgfaltspflicht.
- **Signale:** lallende Sprache, unsicherer Gang, lauter werdend, verschütten, aggressives Verhalten.
- **Deeskalieren:** ruhig bleiben, unter vier Augen sprechen, Wasser und etwas zu essen anbieten, Taxi rufen. Nicht vor der Gruppe bloßstellen.
- **Hilfe holen:** Kollegin, Leitung oder Security einbeziehen, bevor eine Situation kippt. Bei Gefahr Polizei (**133** in AT, **110** in DE).
- **Getränke-Sicherheit:** Auf Hinweise zu K.-o.-Tropfen achten. Gäste, die plötzlich stark benommen wirken, nicht allein lassen, Rettung rufen.

D1

Formate & Bankett

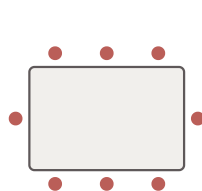
Bei Veranstaltungen ist alles planbar und alles gleichzeitig: 120 Teller, die in vier Minuten am Platz sein müssen, Reden, die länger dauern, und eine Küche, die auf das Zeichen wartet. Der Schlüssel ist **Vorbereitung**.

VERANSTALTUNGSFORMATE IM ÜBERBLICK

FORMAT	CHARAKTER	SERVICE	FLÄCHE PRO GAST
Gesetztes Bankett	Feste Plätze, Menü in Gängen, oft mit Reden	Tellerservice auf Kommando, hoher Personalbedarf	1,3–1,8 m ²
Buffet mit Sitzplätzen	Freie Wahl, lockerer, Gäste bewegen sich	Buffetpflege, Abräumen, Getränke am Tisch	1,4–1,8 m ²
Stehempfang	Kurz, kommunikativ, Fingerfood und Getränke	Herumreichen (Passed Service), Bar	0,7–1,0 m ²
Flying Dinner	Vollwertiges Essen in kleinen Portionen, stehend oder an Stehtischen	Viele Runden mit Schälchen und Löffeln	1,0–1,2 m ²
Seminar mit Verpflegung	Kaffeepausen, Mittagessen, Tagungsgetränke	Zeitfenster sind fix, Pausen müssen schnell laufen	je nach Bestuhlung

Die Flächenwerte sind Erfahrungswerte für den Gastbereich ohne Bühne, Bar, Buffet und Tanzfläche. Maßgeblich ist immer die genehmigte Personenzahl des Raumes laut Behörde und Fluchtwegplan.

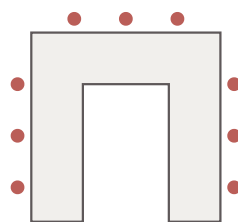
Tafelformen



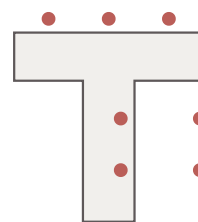
Block
bis ca. 12 Gäste



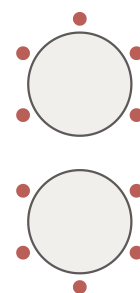
Lange Tafel
familiär, Feste



U-Tafel
Seminar, Präsentation



T-Tafel
Ehrentisch + Gäste



Rund (Bankett)

Gängige Tafelformen. Runde Tische mit 8 bis 10 Personen (Durchmesser etwa 150 bis 180 cm) sind beim Bankett am flexibelsten und erleichtern den Service. Bei U-, T- und E-Tafeln sitzen Gäste an der Innenseite nur, wenn genug Abstand für den Service bleibt.

Maße für die Planung

- **Gedeckbreite** 60 bis 70 cm, beim Gala-Menü bis 80 cm. Tischtiefe mindestens 80 cm bei beidseitiger Bestuhlung.
- **Servicegang** zwischen Stuhllehnen mindestens **1,0 bis 1,2 m**, damit Servicekräfte mit Tellern und Gäste aneinander vorbeikommen.
- **Fluchtwege** immer frei, auch für Buffets, Stehtische und Equipment. Notausgänge nicht zustellen.
- **Sitzplan** mit Tischnummern und Platznummern, Menüwahl und Allergien pro Platz. Tischnummern so hoch, dass man sie im Raum sieht.

Bankettservice auf Kommando

- 1 Reihen bilden**
Jede Servicekraft betreut eine feste Gruppe von Plätzen. Am Pass stellen sich alle in der Reihenfolge ihrer Tische auf.
- 2 Gleichzeitig einsetzen**
Auf das Zeichen der Bankettleitung werden alle Teller eines Tisches gleichzeitig eingesetzt, Ehrentisch zuerst.
- 3 Gleichzeitig abräumen**
Erst wenn der ganze Tisch fertig ist. Bei großen Banketts auf ein Signal der Leitung.
- 4 Getränkeunden**
Wein wird vor jedem Gang nachgeschenkt, Wasser laufend. Eine Person pro Bereich ist nur für Getränke zuständig.
- 5 Reden und Programm**
Während Reden kein Service, keine klappernden Teller. Die Küche wird über Verzögerungen sofort informiert.

D2

Stehempfang & Flying Dinner

Beim Stehempfang kommen Speisen und Getränke zum Gast, nicht umgekehrt. Das Ziel: Niemand soll mit leerem Glas oder leeren Händen herumstehen, niemand soll von Tablettis verfolgt werden.

Mengen-Richtwerte

FORMAT	FINGERFOOD	GETRÄNKE
Empfang vor einem Essen (30–45 min)	2–4 Stück p. P.	1–2 Gläser p. P.
Empfang ohne Essen (1–2 h)	6–10 Stück p. P.	2–3 Gläser in der 1. Stunde, danach 1–2 je Stunde
Flying Dinner als Hauptmahlzeit	12–18 Stück bzw. 6–8 Gänge à 60–80 g	wie Abendessen, ca. 0,5 l Wein p. P.

- **Mischung:** rund zwei Drittel herzhaft, ein Drittel süß (bei längeren Formaten). Mindestens ein Drittel vegetarisch, mindestens eine vegane Option.
- **Größe:** Fingerfood muss in ein bis zwei Bissen gegessen werden können, ohne zu tropfen oder zu krümeln. Wer ein Glas hält, hat nur eine Hand frei.
- **Getränke zur Begrüßung** stehen bereit, wenn die ersten Gäste eintreffen. Schaumwein, ein alkoholfreier Aperitif und Wasser sind der Standard.

Herumreichen (Passed Service)

- **Tablett:** nicht überladen, Speisen in klaren Reihen, Servietten und Abwurfschale für Spieße und Löffel dabei.
- **Ansprechen:** sich kurz vorstellen und das Produkt in einem Satz nennen, Allergene auf Nachfrage sicher beantworten können (Kärtchen auf dem Tablett hilft).
- **Laufwege:** Servicekräfte teilen den Raum in Zonen, damit Ecken und Randbereiche nicht vergessen werden. In Gruppen nicht hineindrängen, sondern am Rand anbieten.
- **Leerguttour:** eine Person ist ständig mit leerem Tablett unterwegs und sammelt Gläser und Teller ein. Volle Stehtische wirken schnell unordentlich.

STEHTISCHE

Etwa ein Stehtisch für **8 bis 10 Gäste**, mit Husse oder Stretchbezug. Einige Sitzgelegenheiten für ältere Gäste oder Schwangere bereitstellen, auch wenn das Format „stehend“ heißt.

D3

Catering & Logistik

Catering heißt: das Restaurant zieht für einen Abend um. Was im eigenen Haus selbstverständlich ist, Wasseranschluss, Kühlung, Strom, Spülküche, muss draußen organisiert werden.

Vorab-Besichtigung der Location

- **Zufahrt & Anlieferung:** Lade- und Parkmöglichkeit, Lift, Stufen, Wegstrecke, Zeitfenster für Auf- und Abbau.
- **Strom:** Anzahl und Absicherung der Steckdosen, Starkstrom für Kochgeräte und Kühlung. Ein Wärmeschrank braucht oft 2 bis 3 kW.
- **Wasser & Abwasser:** Trinkwasseranschluss, Handwaschmöglichkeit für das Personal, Ausguss.
- **Kühlung:** vorhandene Kühlräume oder Bedarf an Kühlanhänger, Kühltruhen, Eis.
- **Back of House:** abgetrennter Bereich zum Anrichten, Abstellen von Leergut, Spülen, Müll.
- **Behördliches:** Genehmigung des Veranstalters, Brandschutzauflagen (offene Flammen, Rechauds, Gas), Lärmschutz, Fluchtwege.

Kühlkette & Warmhalten unterwegs

- **Kalte Speisen** in Kühlboxen mit Kühlakkus oder Kühlfahrzeug transportieren, Temperatur bei Abfahrt und Ankunft messen und notieren.
- **Warme Speisen** heiß transportieren (Thermobox) oder vor Ort regenerieren. Heißhalten über längere Zeit vermeiden, Richtwerte in E3.

- **Buffets** mit Kühlplatten, Eisbetten oder Rechauds bestücken, kleine Mengen nachlegen statt große Schüsseln stundenlang stehen lassen. Nicht auf Restbestände nachfüllen, sondern Schüssel tauschen.
- **Etikettieren:** Gericht, Datum, Allergene und Zuordnung für jede Box.

Packliste (Auszug)

Service

- Geschirr, Besteck, Gläser mit 10 % Reserve
- Tischwäsche, Servietten, Hussen
- Tablett, Serviertücher, Kellnermesser
- Kühler, Karaffen, Brotkörbe
- Menükarten, Tischnummern, Allergenkarten

Küche & Ausgabe

- Wärmeschränke, Rechauds, Brennpaste
- GN-Behälter mit Deckeln
- Anrichtebesteck, Zangen, Kellen
- Einstichthermometer, Temperaturliste
- Handschuhe, Folie, Küchenrolle

Hygiene & Sicherheit

- Handwaschstation oder Wasserkanister mit Seife, Einmalhandtücher
- Desinfektion, Reinigungsmittel, Lappen
- Müllsäcke, Leergutkisten
- Verbandkasten, Brandschutzdecke, Feuerlöscher

Organisation

- Ablaufplan, Raumplan, Kontaktliste
- Kabeltrommeln, Mehrfachstecker, Gaffa-Tape
- Kasse oder Abrechnungsliste, Wechselgeld
- Ersatzkleidung, Schürzen

D4

Ablaufplanung

Herzstück jeder Veranstaltung ist ein schriftlicher **Veranstaltungsablauf** (Function Sheet). Er ist die eine Wahrheit für Küche, Service, Technik und Kunde. Was dort nicht steht, findet nicht statt.

Inhalt eines Function Sheets

BEREICH	WAS HINEINGEHÖRT
Eckdaten	Veranstalter, Ansprechperson vor Ort mit Telefon, Anlass, Datum, Raum, Personenzahl (garantiert / erwartet), Rechnungsadresse
Zeitplan	Aufbau, Personal vor Ort, Briefing, Einlass, Empfang, Reden, Gänge, Programm, Ende Ausschank, Abbau
Speisen	Menü oder Buffet, Mengen, Sonderessen mit Platz- oder Namensbezug, Allergene, Kinderteller, Personaessen
Getränke	Pauschale oder nach Verbrauch, Weinauswahl, Bar ja/nein, Ende des Ausschanks, Korkgeld
Raum & Technik	Bestuhlung, Tischplan, Dekoration, Bühne, Mikrofon, Beamer, Musik, Garderobe
Personal	Anzahl je Bereich, Dienstzeiten, Verantwortliche, Dresscode
Sonstiges	Lieferanten (Floristik, Band, Fotograf), Anlieferzeiten, Parken, Rauchbereich, Sicherheit

Eine Vorlage zum Ausdrucken steht in F2 Vorlagen.

Zeitplanung am Beispiel

GESETZTES ABENDESSEN, 80 GÄSTE, 4 GÄNGE		
ZEIT	ABLAUF	WER
14:00	Anlieferung Getränke und Equipment, Aufbau Tische	Aufbauteam, Leitung
16:00	Eindecken, Gläser polieren, Dekoration	Service
17:30	Personalessen	alle
17:50	Briefing: Ablauf, Stationen, Allergien, Menü probieren	Leitung, Küche, Service
18:30	Einlass, Empfang mit Schaumwein und Fingerfood	Service, Bar
19:15	Gäste nehmen Platz, Begrüßungsrede	Veranstalter
19:30	Vorspeise (Wein vorher eingeschenkt)	Service auf Kommando
20:05	Suppe oder Zwischengang	Service
20:40	Hauptgang, danach Programmpunkt	Service, Technik
21:45	Dessert, Kaffee, Digestif	Service, Bar
22:00	Barbetrieb, Musik	Bar
00:30	Letzte Runde, Ende Ausschank	Bar, Leitung
01:00	Abbau, Leergut, Endreinigung, Übergabe an Location	alle

PUFFER EINPLANEN

- Reden dauern fast immer länger als angekündigt. Gänge erst abrufen, wenn das Programm wirklich vorbei ist.
- Ein Gang für 80 Gäste braucht mit gutem Team etwa **8 bis 12 Minuten** vom ersten bis zum letzten Teller.
- Die Endzahl der Gäste spätestens **72 Stunden** vorher verbindlich bestätigen lassen (übliche Vertragsregel).

Briefing vor der Veranstaltung

1

Anlass und Gastgeber

Wer feiert was, wer ist wichtig, wer ist Ansprechperson.

2

Ablauf

Zeiten, Reden, Programmpunkte, Signal für die Gänge.

3

Menü

Gerichte beschreiben und probieren, Allergene, Sonderessen mit Platz.

- 4 **Getränke**
Was ist im Paket, was wird extra berechnet, wann endet der Ausschank.
- 5 **Stationen**
Wer betreut welche Tische, wer macht Getränke, wer Leergut.
- 6 **Notfälle**
Ersthelfer, Feuerlöscher, Notausgänge, Leitung erreichbar unter ...

D5

Personal- & Mengenplanung

Wie viele Leute braucht ein Abend? Die Antwort hängt vom Format, vom Anspruch und vom Raum ab. Die folgenden Erfahrungswerte sind ein Startpunkt für die Kalkulation, kein Gesetz.

PERSONAL-RICHTWERTE SERVICE		
FORMAT	SERVICE	ZUSÄTZLICH
Gesetztes Menü, gehobener Standard	1 Servicekraft je 8–10 Gäste	1 Weinservice je 30–40 Gäste, 1 Leitung
Gesetztes Menü, Standard	1 Servicekraft je 12–15 Gäste	1 Leitung je 80–100 Gäste
Buffet mit Sitzplätzen	1 Servicekraft je 20–25 Gäste	Buffetbetreuung 1 je 50–75 Gäste
Stehempfang, Fingerfood	1 Servicekraft je 20–30 Gäste	Bar 1 je 50–75 Gäste
Flying Dinner	1 Servicekraft je 12–15 Gäste	Bar 1 je 50–75 Gäste

Dazu kommen je nach Größe **Spüle und Leergut** (etwa 1 Person je 50 bis 75 Gäste), **Garderobe** und **Auf- und Abbau**. Bei Dienstplänen die Arbeitszeitgesetze beachten: In Österreich (AZG) wie in Deutschland (ArbZG) steht ab mehr als sechs Stunden Arbeit eine Pause von mindestens 30 Minuten zu, in Deutschland ab neun Stunden 45 Minuten. Kollektivvertrag beziehungsweise Tarifvertrag können weitere Regeln enthalten.

Getränke-Richtwerte pro Person

GETRÄNK	EMPFANG (1 H)	ABENDESSEN (3–4 H)	HINWEIS
Schaumwein	1–2 Gläser	1 Glas zum Empfang	0,75 l ergibt 6–7 Gläser
Wein	1 Glas	0,4–0,6 l	Verhältnis Weiß zu Rot je nach Menü und Jahreszeit
Bier	je nach Publikum	0,3–0,5 l	bei Sommerfesten deutlich mehr

GETRÄNK	EMPFANG (1 H)	ABENDESSEN (3–4 H)	HINWEIS
Wasser	0,2 l	0,75–1 l	still und prickelnd etwa halb und halb
Softdrinks, Säfte	0,1–0,2 l	0,3 l	höher bei vielen Kindern oder Fahrern
Kaffee	—	1 Tasse bei 70–80 % der Gäste	plus Tee-Auswahl

GLÄSER & EQUIPMENT

Pro Gast und Getränkeart rund **1,5 Gläser** einplanen, beim Stehempfang wegen abgestellter Gläser bis zu **2**. Bei Geschirr und Besteck **10 % Reserve** für Bruch und Nachdecken.

WICHTIGER HINWEIS

Dieser Teil fasst die wichtigsten Regeln für den Alltag zusammen, Stand Oktober 2026. Er ersetzt keine Rechtsberatung und keine behördliche Auskunft. Verbindlich sind die aktuellen Gesetzestexte, die Leitlinien der Behörden und das eigene, betriebliche Hygienekonzept. Viele Regeln sind in Österreich Landessache und in Deutschland Sache der Bundesländer oder Kommunen.

E1

HACCP in der Praxis

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) ist ein System, mit dem ein Betrieb Gefahren für die Lebensmittelsicherheit erkennt und an den entscheidenden Punkten kontrolliert. Jeder Lebensmittelbetrieb in der EU muss danach arbeiten, auch die kleine Bar und das Catering.

EU Grundlage

- VO (EG) 178/2002 (Basisverordnung, Rückverfolgbarkeit)
- VO (EG) 852/2004 (Lebensmittelhygiene, Art. 5: HACCP)
- VO (EU) 1169/2011 (LMIV, Allergeninformation)

AT Umsetzung

- Lebensmittelsicherheits- und Verbraucherschutzgesetz (LMSVG)
- Hygieneleitlinien des Gesundheitsministeriums, u. a. für Personalschulung und Großküchen
- Kontrolle durch die Lebensmittelaufsicht der Länder

DE Umsetzung

- Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB), Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV)
- Infektionsschutzgesetz (IfSG §§ 42, 43)
- Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung der Kreise und Städte

Die sieben Grundsätze

- 1 Gefahren analysieren**
Biologisch (Keime, Schimmel, Parasiten), chemisch (Reinigungsmittel, Allergene), physikalisch (Glas, Metall, Knochen).
- 2 Kritische Kontrollpunkte (CCP) festlegen**
Die Stellen, an denen eine Gefahr sicher beherrscht werden muss, z. B. Durcherhitzen von Geflügel, Kühlen von Speisen, Heißhalten am Buffet.
- 3 Grenzwerte festlegen**
Messbare Werte: Kerntemperatur, Kühltemperatur, Zeit.
- 4 Überwachung festlegen**
Wer misst wann womit, z. B. Kühlschränke zweimal täglich, Kerntemperatur bei jeder Charge.
- 5 Korrekturmaßnahmen festlegen**
Was passiert bei Abweichung: weiter erhitzen, Ware verwerfen, Gerät reparieren lassen.
- 6 Überprüfen**

Regelmäßig kontrollieren, ob das System funktioniert, und es bei neuen Geräten oder Abläufen anpassen.

7 Dokumentieren

Messprotokolle, Reinigungspläne, Schulungsnachweise, Lieferantenliste. Was nicht dokumentiert ist, gilt bei der Kontrolle als nicht gemacht.

Was im Service-Alltag dazugehört

- **Wareneingang:** Temperatur, Verpackung, Haltbarkeit prüfen, Lieferant und Datum notieren (Rückverfolgbarkeit: eine Stufe vor, eine Stufe nach dem Betrieb).
- **Lagerung:** First in, first out (FIFO) beziehungsweise first expired, first out. Angebrochenes mit Datum beschriften, Rohes unten, Verzehrbares oben.
- **Temperaturkontrolle:** Kühl- und Tiefkühlgeräte täglich prüfen und eintragen (Vorlage in F2).
- **Reinigungsplan:** was, wie, womit, wie oft, wer. Mit Unterschrift abhaken.
- **Schädlingsmonitoring:** Köderboxen oder Fallen kontrollieren, Befall sofort melden.
- **Rückstellproben:** In Großküchen und bei Veranstaltungen von jeder Speise eine Portion einfrieren und je nach Vorgabe ein bis drei Wochen aufbewahren (österreichische Leitlinie für Großküchen: 21 Tage). So lässt sich bei einer Erkrankung die Ursache klären.

E2

Personal- & Betriebshygiene

Die häufigste Ursache für lebensmittelbedingte Erkrankungen sind Hände. Gute Hygiene ist deshalb vor allem eine Frage der Gewohnheit.

Händewaschen: wann

- Vor Arbeitsbeginn und nach jeder Pause
- Nach dem Toilettengang
- Nach Naseputzen, Husten, Niesen
- Nach dem Rauchen und Essen
- Nach Kontakt mit rohem Fleisch, Fisch, Eiern
- Nach Abräumen und Müll
- Nach Kontakt mit Geld oder Handy
- Vor dem Anrichten verzehrfertiger Speisen

Wie: Hände nass machen, Flüssigseife mindestens 20 bis 30 Sekunden einreiben (Fingerzwischenräume, Daumen, Nägel), abspülen, mit Einmalhandtuch trocknen, Wasserhahn mit dem Tuch schließen. Bei Bedarf danach desinfizieren.

Krank arbeiten? Nein.

Wer mit Lebensmitteln arbeitet, darf bei bestimmten Krankheiten nicht arbeiten und muss das **sofort der Leitung melden**:

- Durchfall und/oder Erbrechen, auch wenn es „nur“ ein verdorbener Magen sein könnte
- Fieber mit Verdacht auf ansteckende Erkrankung, Gelbsucht
- Infizierte Wunden oder Hauterkrankungen an Händen, Armen, Gesicht, die Keime übertragen können
- Ausscheider bestimmter Erreger (z. B. Salmonellen, Noroviren), auch ohne Symptome

DE Belehrung nach § 43 IfSG

- **Vor der ersten Tätigkeit** mit Lebensmitteln: Erstbelehrung durch Gesundheitsamt oder beauftragte Stelle, Bescheinigung nicht älter als drei Monate.
- **Nach Arbeitsbeginn** belehrt der Arbeitgeber erneut und dann **alle zwei Jahre**, mit Dokumentation.
- Zusätzlich **Hygieneschulung** nach LMHV, regelmäßig.

AT Schulung und Belehrung

- Kein Gesundheitszeugnis nötig, aber **Belehrung** über Tätigkeitshindernisse bei Eintritt, mündlich und schriftlich.
- **Hygieneschulung** bei Eintritt, bei neuen Aufgaben und nach der Leitlinie für Personalschulung regelmäßig, in der Praxis mindestens einmal jährlich.
- Schulungsnachweise mit Datum, Inhalt, Vortragenden und Unterschriften mindestens drei Jahre aufbewahren.

Kreuzkontamination vermeiden

- **Getrennte Bretter und Messer** für Rohes und Verzehrbares, Farbsysteme helfen.
- **Lappen** häufig wechseln, Einwegtücher für Lebensmittelflächen, Waschgang bei 90 °C für Textilien.
- **Gläser und Geschirr** nur mit Gerät spülen, das die vorgeschriebene Temperatur erreicht (Spülmaschine regelmäßig warten). Gläser nicht mit Handtüchern auswischen, die auch für Tische benutzt werden.
- **Eis** nie mit dem Glas schöpfen: Glasbruch im Eis bedeutet, dass der gesamte Behälter geleert werden muss.

E3

Temperaturen

Die meisten krankmachenden Keime vermehren sich am schnellsten zwischen etwa **10 und 50 °C**. Kalte Speisen bleiben kalt, warme bleiben heiß, und der Weg dazwischen wird so kurz wie möglich gehalten.



Kühlen bremst Keime nur, es tötet sie nicht. Erhitzen tötet die meisten Keime ab, Sporen und manche Gifte überstehen es. Deshalb: schnell abkühlen, kurz heißhalten, gut durcherhitzen und nicht mehrfach aufwärmen.

Temperaturbereiche in der Übersicht. Die genauen Grenzwerte für den eigenen Betrieb stehen im HACCP-Konzept.

RICHTWERTE FÜR LAGERUNG UND AUSGABE

LEBENSMITTEL / VORGANG	RICHTWERT	HINWEIS

LEBENSMITTEL / VORGANG	RICHTWERT	HINWEIS
Tiefkühlware, Speiseeis (Lager)	$\leq -18\text{ °C}$	Speiseeis in der Ausgabevitrine etwa -12 °C . Aufgetautes nicht wieder einfrieren
Hackfleisch	$\leq +2\text{ °C}$	EU-Vorgabe für die Herstellung, am Tag der Herstellung verarbeiten
Frischer Fisch	0 bis $+2\text{ °C}$	Temperatur schmelzenden Eises
Geflügel, Fleischzubereitungen	$\leq +4\text{ °C}$	
Frischfleisch	$\leq +7\text{ °C}$	besser $+2$ bis $+4\text{ °C}$
Kühlschrank allgemein, Milchprodukte, Feinkost, Desserts mit Creme	$\leq +7\text{ °C}$	Zielwert $+4\text{ °C}$ (in österreichischen Leitfäden: 4 °C , maximal 6 °C)
Durcherhitzen (Kerntemperatur)	$\geq 72\text{ °C}$, 2 min	in österreichischen Leitfäden $\geq 75\text{ °C}$. Geflügel, Hack und Eierspeisen immer durcherhitzen
Heißhalten	$\geq 60\text{ °C}$	an jeder Stelle der Speise (DE, DIN 10508). Österreichische Leitfäden nennen 70 bis 75 °C . Praxis-Empfehlung: $\geq 70\text{ °C}$, höchstens 3 Stunden
Abkühlen	$\leq 2\text{ h}$	von Garende auf Kühltemperatur (unter 7 °C , besser 4 °C) in flachen Behältern oder mit Schockkühler
Wiedererwärmen	$\geq 72\text{--}75\text{ °C}$	nur einmal, zügig, Reste nicht zurück ins Heißhaltebuffet

MESSEN STATT SCHÄTZEN

Einstichthermometer vor dem Einsatz reinigen und desinfizieren, im Kern des dicksten Stücks messen. Thermometer gelegentlich prüfen: In Eiswasser muss es 0 °C anzeigen.

E4

Allergen- & Zusatzstoffkennzeichnung

Seit Ende 2014 müssen Gäste auch bei **nicht vorverpackten Speisen und Getränken** über die 14 Hauptallergene informiert werden (LMIV Art. 9 und 44, Anhang II). Österreich und Deutschland regeln die Form unterschiedlich.

AT Allergeninformationsverordnung

- **Schriftlich:** auf Karte, Aushang, Schild oder elektronisch. Buchstabencodes A bis R sind erlaubt, mit Legende in der Nähe unter der Überschrift „Allergeninformation gemäß Codex-Empfehlung“.
- **Mündlich:** zulässig, wenn ein gut sichtbarer Hinweis den Gast darauf aufmerksam macht, eine **geschulte Person** während der gesamten Öffnungszeiten Auskunft geben kann und für jedes Gericht eine **schriftliche Dokumentation** der Allergene vorliegt.
- **Schulung:** zu Allergenen, Unverträglichkeiten und betrieblicher Umsetzung, mit Nachweis. Die Lebensmittelaufsicht prüft Unterlagen und Nachweise.

DE Lebensmittelinformations-Durchführungsverordnung (LMIDV)

- **Schriftlich:** auf Karte, Schild, Aushang oder in einer leicht zugänglichen Mappe bzw. elektronisch, mit deutlichem Hinweis. Ziffern- oder Buchstabencodes mit Legende sind üblich.
- **Mündlich:** zulässig, wenn ein Hinweis darauf deutlich sichtbar ist, die Auskunft vor dem Kauf erfolgt und eine **schriftliche Dokumentation** für Gäste und Behörde auf Verlangen zugänglich ist.
- Personal, das mündlich informiert, muss entsprechend geschult sein.

WAS „ALLERGENFREI“ RECHTLICH BEDEUTET

- Die Pflicht betrifft Allergene als **Zutat**. Unbeabsichtigte Spuren durch Kreuzkontakt sind nicht kennzeichnungspflichtig, aber im Gespräch ehrlich zu benennen.
- Aussagen wie „glutenfrei“ oder „laktosefrei“ sind Werbeaussagen mit strengen Grenzwerten (Gluten: höchstens 20 mg/kg). Nur verwenden, wenn der Betrieb das sicher gewährleisten kann.

Zusatzstoffe und weitere Pflichtangaben

In **DE** müssen bestimmte Zusatzstoffe auch bei loser Ware kenntlich gemacht werden (Lebensmittelzusatzstoff-Durchführungsverordnung, LMZDV). In **AT** sind einzelne Hinweise ebenfalls immer schriftlich nötig, etwa zu Aspartam und Polyolen. Die wichtigsten Angaben:

STOFF	PFLICHTANGABE	TYPISCH IN
Farbstoffe	„mit Farbstoff“	Cocktailkirschen, Sirupe, Liköre, Softdrinks
Konservierungsstoffe	„mit Konservierungsstoff“ oder „konserviert“	Feinkostsalate, Saucen, manche Sirupe
Antioxidationsmittel	„mit Antioxidationsmittel“	Fertigsaucen, Trockenprodukte
Geschmacksverstärker	„mit Geschmacksverstärker“	Brühen, Würzmischungen
Nitritpökelsalz	„mit Nitritpökelsalz“	Schinken, Wurst, Leberkäse
Phosphat	„mit Phosphat“	Brühwurst, Schmelzkäse
Süßungsmittel	„mit Süßungsmittel(n)“	Light-Getränke
Aspartam	„enthält eine Phenylalaninquelle“	Light-Getränke, Desserts

STOFF	PFLICHTANGABE	TYPISCH IN
Eisensalze bei Oliven	„geschwärzt“	Schwarze Oliven
Überzugsmittel	„gewachst“	Zitrusfrüchte für Zesten und Garnituren
Chinin	„chininhaltig“	Tonic Water, Bitter Lemon
Koffein (über 150 mg/l)	„Erhöhter Koffeingehalt. Für Kinder und schwangere oder stillende Frauen nicht empfohlen“ plus mg/100 ml	Energydrinks

Eine Allergen-Matrix zum Ausfüllen für die eigene Karte steht in F2 Vorlagen.

E5

Arbeitssicherheit

Gastronomie gehört zu den Branchen mit vielen Arbeitsunfällen: nasse Böden, scharfe Messer, heißes Fett, schwere Kisten, Zeitdruck. Die meisten Unfälle lassen sich mit einfachen Regeln vermeiden.

AT ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)

- **Arbeitsplatzevaluierung:** Gefahren ermitteln, Maßnahmen festlegen, dokumentieren.
- **Unterweisung** bei Eintritt, bei Änderungen und regelmäßig.
- **Ersthelfer:** mindestens eine Person, ab 5 Beschäftigten mit 16 Stunden Ausbildung, Auffrischung 8 Stunden innerhalb von 4 Jahren.
- Unfälle mit mehr als drei Tagen Arbeitsunfähigkeit binnen 5 Tagen an die AUVA melden.

DE Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG), DGUV

- **Gefährdungsbeurteilung** für jeden Arbeitsplatz, dokumentiert.
- **Unterweisung** vor Aufnahme der Tätigkeit und mindestens jährlich.
- **Ersthelfer:** ab 2 anwesenden Beschäftigten mindestens einer, bei mehr als 20 Anwesenden 5 bis 10 % je nach Betriebsart. Ausbildung 9 Unterrichtseinheiten, Fortbildung alle 2 Jahre (Lehrgangskosten übernimmt die BGN).
- Unfälle mit mehr als drei Tagen Arbeitsunfähigkeit binnen 3 Tagen an die Berufsgenossenschaft (BGN) melden.

Typische Gefahren und was hilft

GEFAHR	VORBEUGUNG
Ausrutschen, Stolpern	Rutschhemmende, geschlossene Schuhe. Verschüttetes sofort aufwischen, Warnschild aufstellen. Wege frei von Kisten und Kabeln. Keine Eile auf Treppen.
Schnittverletzungen	Scharfe Messer (stumpfe rutschen ab), Messer nie in die Spüle legen. Glasbruch mit Handfeger und Schaufel, nicht mit der Hand. Angeschlagene Gläser aussortieren.
Verbrennungen, Verbrühungen	Heiße Teller ankündigen, Topflappen trocken halten, Kaffeemaschine und Dampfpflanze nicht auf Personen richten. Bei Verbrennungen 10 bis 20 Minuten mit handwarmem Wasser kühlen.

GEFAHR	VORBEUGUNG
Heben und Tragen	Aus den Beinen heben, Last nah am Körper, nicht verdrehen. Getränkekisten mit Sackkarre, schwere Lasten zu zweit.
Reinigungsmittel	Sicherheitsdatenblätter beachten, Handschuhe und Schutzbrille, nie mischen (Chlor und Säure bilden giftiges Gas), nie in Getränkeflaschen umfüllen.
Kohlendioxid (CO₂) an Schankanlagen	CO ₂ ist unsichtbar und geruchlos, sammelt sich am Boden. Flaschen gegen Umfallen sichern, Kellerräume lüften, bei Gaswarnanlage Alarm ernst nehmen. Bei Schwindel oder Atemnot sofort raus, nicht allein Hilfe leisten.
Gewalt und Belästigung	Klare Regel im Team: niemand muss Belästigung durch Gäste hinnehmen. Leitung holt sich ein, Hausrecht durchsetzen, im Zweifel Polizei rufen.

BRANDSCHUTZ

- **Fettbrand nie mit Wasser löschen.** Schon ein Glas Wasser führt zur Fettexplosion. Deckel drauf, Hitze aus, Fettbrandlöscher (Brandklasse F) oder Löschdecke.
- Feuerlöscher und Notausgänge kennen, Fluchtwege nie verstellen, Brandschutztüren nicht verkeilen.
- Kerzen und Rechauds nicht unbeaufsichtigt, Brennpaste nur bei kalten Rechauds nachfüllen.
- Notrufe: **112** europaweit. In Österreich auch **122** (Feuerwehr), **133** (Polizei), **144** (Rettung). In Deutschland **110** (Polizei).

Für **jugendliche Beschäftigte** (DE: Jugendarbeitsschutzgesetz, AT: Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz) und **Schwangere** (Mutterschutzgesetz in beiden Ländern) gelten zusätzliche Regeln zu Arbeitszeit, Nacharbeit und schweren Lasten. Vor dem Dienstplan prüfen.

E6

Recht im Betriebsalltag

Neben Hygiene und Jugendschutz gibt es eine Handvoll Regeln, die im Service täglich eine Rolle spielen.

THEMA	AT ÖSTERREICH	DE DEUTSCHLAND
Gewerbe	Gastgewerbe ist ein reglementiertes Gewerbe: Befähigungsnachweis oder gewerberechtliche Geschäftsführung nötig	Je nach Bundesland Erlaubnis- oder Anzeigepflicht, Erlaubnis meist bei Alkoholausschank. In vielen Ländern Unterrichtungsnachweis der IHK über Lebensmittelrecht
Preisauszeichnung	Preisverzeichnisse vor der Bestellung vorlegen. Betriebe mit warmen Speisen hängen die Preise neben oder nahe der Eingangstür aus (§ 6 PrAG)	Preisverzeichnis auf dem Tisch oder vor der Bestellung, Verzeichnis der wesentlichen Speisen und Getränke am Eingang. Preise inklusive Bedienungsgeld und Zuschläge (§ 13 PAngV)

THEMA	AT ÖSTERREICH	DE DEUTSCHLAND
Kasse und Beleg	Registrierkassenpflicht ab 15.000 € Jahresumsatz und 7.500 € Barumsatz. Belegerteilungspflicht für jede Zahlung, ab 1. Oktober 2026 auch als elektronischer Beleg zum Scannen oder Abfotografieren möglich	Elektronische Kassen mit zertifizierter technischer Sicherheitseinrichtung (TSE). Belegausgabepflicht für jeden Vorgang, auf Papier oder elektronisch
Rauchen	Rauchverbot in allen Innenräumen der Gastronomie, auch E-Zigarette und Shisha. Gastgärten im Freien sind ausgenommen	Nichtraucherschutz nach Landesrecht. Meist Rauchverbot mit Ausnahmen wie Raucherräumen. Bayern, NRW und Saarland besonders streng
Musik	Öffentliche Musikknutzung (auch Radio, Streaming, Live-Band) bei der AKM anmelden	Öffentliche Musikknutzung bei der GEMA anmelden
Sperrzeit, Lärm	Sperrstunden legen Land und Gemeinde fest, dazu Regeln für Gastgärten	Sperrzeiten nach Landesrecht und kommunaler Satzung, Lärmschutz nach Immissionsschutzrecht
Jugendschutz	Landesrecht, harmonisierte Altersgrenzen	Jugendschutzgesetz (Bund)

Hausrecht

- Betreiberinnen und Betreiber dürfen Gäste des Hauses verweisen, etwa bei Belästigung, Aggression oder Trunkenheit. Gäste wegen Herkunft, Hautfarbe, Religion, Geschlecht oder Behinderung abzuweisen, ist verboten (DE: Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, AT: Gleichbehandlungsgesetz und EGVG).
- Konsumierte Speisen und Getränke müssen bezahlt werden, auch wenn ein Gast verwiesen wird.
- Ruhig, klar und mit Zeugen handeln, keine körperliche Gewalt, im Zweifel Polizei.

Trinkgeld

Trinkgeld ist freiwillig. In Österreich und Deutschland sind etwa **5 bis 10 %** üblich, meist aufgerundet beim Bezahlen („Stimmt so“ oder Nennung des Gesamtbetrags). Trinkgeld, das Gäste direkt dem Personal geben, ist für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Deutschland steuerfrei. In Österreich sind direkt gegebene Trinkgelder lohnsteuerfrei, für die Sozialversicherung gilt seit 2026 eine bundesweit einheitliche Trinkgeldpauschale. Die Verteilung im Team (Tronc) sollte transparent und schriftlich geregelt sein.



F1

Checklisten

Zum Abhaken am Bildschirm oder zum Ausdrucken. Jede Liste lässt sich einzeln drucken. Die Häkchen werden nicht gespeichert und verschwinden beim Neuladen.

Service öffnen

60 BIS 30 MINUTEN VOR ÖFFNUNG

GASTRAUM

- ☐ Licht, Musik, Temperatur, Lüftung eingestellt
- ☐ Tische gerade, wackelfrei, sauber, Stühle bündig
- ☐ Gedecke vollständig und nach Reservierungsplan
- ☐ Menagen, Salz, Pfeffer gefüllt und sauber
- ☐ Kerzen, Blumen, Deko kontrolliert
- ☐ Eingang, Garderobe, Toiletten kontrolliert
- ☐ Karten sauber, vollständig, Tageskarte aktuell

STATION & OFFICE

- ☐ Besteck, Gläser, Servietten in ausreichender Menge
- ☐ Teller vorgewärmt bzw. gekühlt
- ☐ Brot, Butter, Gruß aus der Küche abgesprochen

Datum

- ☐ Kasse, Kartenterminal, Bonblöcke bereit, Geräte geladen

GETRÄNKE

- ☐ Kühlschränke aufgefüllt, Weißwein temperiert
- ☐ Offene Weine probiert und datiert
- ☐ Kaffeemaschine: Testbezug, Mühle eingestellt
- ☐ Bier gezapft und geprüft, Eis und Zitrone bereit

TEAM

- ☐ Briefing: Reservierungen, Anlässe, Allergien, Ausverkauftes
- ☐ Stationen und Pausen verteilt
- ☐ Allergenmappe aktuell und griffbereit
- ☐ Erscheinungsbild: Kleidung, Schuhe, Hände

Verantwortlich

Service schließen

NACH DEM LETZTEN GAST

GASTRAUM

- ☐ Tische abgeräumt, gereinigt, für morgen eingedeckt oder vorbereitet
- ☐ Menagen aufgefüllt, Kerzen gelöscht
- ☐ Fundsachen gesichert und notiert
- ☐ Boden grob gereinigt, Stühle hochgestellt (falls Reinigung)

STATION & BAR

- ☐ Geschirr, Gläser, Besteck gespült und verräumt
- ☐ Offene Weine verschlossen, datiert, gekühlt
- ☐ Säfte, Garnituren, Milch abgedeckt kühl oder entsorgt

Datum

- ☐ Kaffeemaschine gereinigt, Siebträger und Dampfpflanze gespült
- ☐ Kühlschränke geschlossen, Temperatur geprüft
- ☐ Leergut sortiert, Müll entsorgt

ABRECHNUNG & SICHERHEIT

- ☐ Kassenabschluss, Kartenterminal-Abschluss, Trinkgeld verteilt
- ☐ Bestellliste für morgen, Ausverkauftes notiert
- ☐ Geräte aus, Fenster zu, Gas zu, Licht aus
- ☐ Türen verschlossen, Alarmanlage scharf
- ☐ Übergabe-Notiz für die nächste Schicht

Verantwortlich

Bar öffnen

VOR BARBETRIEB

- | | |
|--|---|
| ☐ Eisbereiter läuft, Eisbehälter sauber und gefüllt | ☐ Shaker, Jigger, Rührglas, Strainer sauber und bereit |
| ☐ Säfte frisch gepresst, beschriftet, gekühlt | ☐ Gläser poliert, Coupetten gekühlt |
| ☐ Sirupe kontrolliert und datiert | ☐ Filler (Soda, Tonic, Ginger Beer) gekühlt |
| ☐ Garnituren geschnitten, abgedeckt, Kräuter frisch | ☐ Spüle, Glasspüler, Abtropfmatten sauber |
| ☐ Speed Rail aufgefüllt, Ausgießer sauber | ☐ Wechselgeld und Kasse bereit |
| ☐ Back Bar abgestaubt, Etiketten nach vorn | ☐ Jugendschutz-Aushang sichtbar |

Datum

Verantwortlich

Veranstaltung

VORLAUF UND TAG X

2 BIS 4 WOCHEN VORHER

- ☐ Angebot bestätigt, Vertrag und Anzahlung erhalten
- ☐ Menü und Getränke festgelegt, Probeessen falls vereinbart
- ☐ Location besichtigt: Strom, Wasser, Kühlung, Zufahrt
- ☐ Personal angefragt und eingeplant
- ☐ Equipment, Mietgeschirr, Mobiliar reserviert

1 WOCHE VORHER

- ☐ Function Sheet an alle Abteilungen verteilt
- ☐ Allergien, Sonderessen, Kinder erfasst
- ☐ Tisch- und Sitzplan vom Veranstalter erhalten
- ☐ Bestellungen Ware und Getränke ausgelöst

72 BIS 48 STUNDEN VORHER

- ☐ Endgültige Personenzahl bestätigt

Veranstaltung

- ☐ Dienstplan final, Kontaktliste an alle
- ☐ Menükarten, Tischnummern, Namenskarten gedruckt

AM TAG

- ☐ Aufbau nach Raumplan, Fluchtwege frei
- ☐ Eingedeckt, Gläser poliert, Getränke gekühlt
- ☐ Technik getestet: Mikrofon, Musik, Licht
- ☐ Briefing mit Menüverkostung durchgeführt
- ☐ Ansprechperson des Veranstalters begrüßt
- ☐ Rückstellproben genommen

DANACH

- ☐ Verbrauch erfasst und abgezeichnet
- ☐ Location sauber übergeben, Schäden notiert
- ☐ Rechnung gestellt, Dank und Feedback beim Kunden

Verantwortlich

Hygiene-Tagescheck

TÄGLICH, VOR UND NACH DEM SERVICE

- | | |
|---|---|
| ☐ Kühl- und Tiefkühltemperaturen gemessen und eingetragen | ☐ Personal gesund, Wunden abgedeckt |
| ☐ Wareneingang kontrolliert (Temperatur, Verpackung, Datum) | ☐ Spülmaschinen erreichen Temperatur, Dosierung stimmt |
| ☐ Angebrochenes beschriftet und datiert | ☐ Reinigungsplan abgearbeitet und abgezeichnet |
| ☐ Abgelaufenes aussortiert | ☐ Keine Hinweise auf Schädlinge |
| ☐ Handwaschbecken mit Seife, Einmalhandtüchern, Desinfektion | ☐ Müll entsorgt, Behälter geschlossen |

Datum

Kürzel

Einarbeitung neuer Servicekräfte

ERSTE WOCHE

VOR DEM ERSTEN DIENST

- ☐ DE: Bescheinigung nach § 43 IfSG liegt vor
- ☐ Arbeitskleidung, Spind, Schlüssel ausgegeben
- ☐ Dienstplan und Ansprechperson (Pate, Patin) bekannt

TAG 1

- ☐ Rundgang: Gastraum, Küche, Lager, Notausgänge, Feuerlöscher, Erste Hilfe
- ☐ Hygiene- und Sicherheitsunterweisung dokumentiert
- ☐ Tischnummern und Platznummern gelernt

- ☐ Kassensystem: Login, Bonieren, Storno, Bezahlen

TAG 2 BIS 3

- ☐ Karte probiert und erklärt, Allergene der Gerichte
- ☐ Getränkekarte, Wein im Ausschank, Kaffeemaschine
- ☐ Ablauf eines Services mitgelaufen

ENDE DER WOCHE

- ☐ Eigene kleine Station mit Begleitung
- ☐ Feedbackgespräch geführt, nächste Lernziele vereinbart

Name

Pate / Patin

Leitung

F2

Vorlagen

Leere Formulare zum Ausdrucken und Ausfüllen. Jede Vorlage lässt sich einzeln drucken, im PDF stehen sie jeweils auf einer eigenen Seite.

Veranstaltungsablauf (Function Sheet)

FÜR KÜCHE, SERVICE, TECHNIK

Veranstaltung / Anlass	Datum	Raum / Location
Veranstalter	Ansprechperson vor Ort + Telefon	Personen (garantiert / erwartet)
Format	Getränke (Pauschale / Verbrauch)	Ende Ausschank

ZEIT	ABLAUF	WER / HINWEIS

Menü / Buffet	Sonderessen & Allergien (mit Platz)	Getränkeauswahl
Bestuhlung / Tischplan	Technik	Personal (Anzahl je Bereich)
Dekoration / Floristik	Externe Dienstleister	Besonderes

Temperaturprotokoll Kühlgeräte

MONAT: _____ · SOLLWERTE EINTRAGEN

TAG	GERÄT 1 SOLL ≤ ____ °C	GERÄT 2 SOLL ≤ ____ °C	GERÄT 3 SOLL ≤ ____ °C	TK SOLL ≤ -18 °C	KÜRZEL	ABWEICHUNG / MASSNAHME
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

Zweite Monatshälfte auf einem zweiten Blatt. Bei Abweichung: Ware prüfen, Gerät kontrollieren, Maßnahme eintragen, Leitung informieren.

Allergen-Matrix

STAND: _____ · GEPRÜFT VON: _____

GERICHT / GETRÄNK	A GLUTEN	B KREBSTIERE	C EI	D FISCH	E ERDNUSS	F SOJA	G MILCH	H SCHALENFRÜCHTE	L SELLERIE	M SENF	N SESAM	O SULFITE	P LUPINEN	R WEICHTIERE

Mit X markieren, wenn das Allergen als Zutat enthalten ist, auch in Saucen, Garnituren und Beilagen. Bei jeder Rezepturänderung und jedem Lieferantenwechsel aktualisieren.

Beschwerdeprotokoll

INTERN, FÜR AUSWERTUNG UND NACHFASSEN

Datum / Uhrzeit

Tisch / Bereich

Aufgenommen von

Gast (Name, Kontakt, falls gewünscht)

Art: Speise / Getränk / Service /
Sonstiges

Gesundheitlicher Bezug? ja / nein

Was ist passiert (Sicht des Gastes)?

Sofortige Lösung am Tisch

Ursache (intern)

Maßnahme, damit es nicht wieder passiert

Nachgefasst am / von / Ergebnis

Unterschrift Leitung

Schulungsnachweis

AUFBEWAHREN MINDESTENS 3 JAHRE

Thema (z. B. Hygiene, Allergene, IfSG,
Arbeitssicherheit)

Datum, Uhrzeit, Dauer

Ort

Schulende Person

Lernziele / Inhalte

Unterlagen ausgehändigt

NR.	NAME	FUNKTION	UNTERSCHRIFT
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Unterschrift schulende Person

Unterschrift Betriebsleitung

Anhang

Glossar

Begriffe aus Service, Bar und Veranstaltung, mit österreichischen Eigenheiten. **AT** markiert Wörter, die vor allem in Österreich gebräuchlich sind.

À la carte

Gäste wählen einzelne Gerichte von der Karte, im Gegensatz zum festen Menü.

Abrufen

Der Service gibt der Küche das Signal, den nächsten Gang für einen Tisch zuzubereiten.

Abservieren, ausheben

Benutztes Geschirr vom Tisch abräumen. **AT** „ausheben“ ist in Österreich gebräuchlich.

Amuse-Bouche

Kleiner Gruß aus der Küche vor dem Menü, nicht bestellt und nicht berechnet.

Aperitif	Getränk vor dem Essen, das den Appetit anregt, etwa Sekt, Wermut oder ein trockener Weißwein.
Bankett	Veranstaltung mit festem Menü für eine größere Gruppe, serviert nach Ablaufplan.
Bon, bonieren	Bestellung schriftlich oder im Kassensystem an Küche oder Bar weitergeben.
Build	Bartechnik: Drink direkt im Gästeglas auf Eis aufbauen.
Chambrieren	Rotwein langsam auf Trinktemperatur bringen.
Check-back	Kurzes Nachfragen nach den ersten Bissen, ob alles passt.
Couvert	Das Gedeck am Platz des Gastes. Auch: Gedeckpreis für Brot und Butter, wenn er ausgewiesen ist.
Dekantieren	Wein vom Depot trennen und in eine Karaffe umfüllen.
Depot	Natürliche Ablagerung in gereiften Weinen, vor allem bei Rotwein und Portwein.
Digestif	Getränk nach dem Essen, etwa ein Edelbrand oder Likör.
Eindecken	Den Tisch nach Menüfolge vorbereiten. Benutzt wird von außen nach innen.
Fine Strainer	Feines Barsieb zum doppelten Abseihen.
FIFO	First in, first out: Was zuerst geliefert wurde, wird zuerst verbraucht.
Flight	Eine Reihe von Weinen oder Spirituosen, die nebeneinander serviert und verglichen werden.
Flying Dinner	Vollwertiges Essen in kleinen Portionen, die im Stehen gereicht werden.
Function Sheet	Schriftlicher Veranstaltungsablauf für alle Abteilungen.
Gastgarten AT	Außenbereich eines Lokals, in Deutschland Biergarten oder Terrasse.
Gedeckbreite	Platz pro Gast am Tisch, meist 60 bis 80 cm.
Gespritzter AT	Wein mit Soda- oder Mineralwasser, in Deutschland Weinschorle.
Guéridon	Beistelltisch für Arbeiten direkt am Tisch: Tranchieren, Filetieren, Flambieren.
HACCP	System zur Gefahrenanalyse und Kontrolle kritischer Punkte in der Lebensmittelsicherheit.
Jigger	Messbecher an der Bar, meist mit zwei Seiten (z. B. 2/4 cl).
Kellnermesser	Taschenwerkzeug mit Messer, Spindel und Hebel zum Öffnen von Weinflaschen.
Korkschmecker	Muffiger Weinfehler durch TCA, meist aus einem belasteten Korken.
Kreuzkontakt	Unbeabsichtigte Übertragung von Allergenen oder Keimen über Hände, Geräte oder Oberflächen.
Mise en place	Alles an seinem Platz: die komplette Vorbereitung vor dem Service.
Moltons	Weiche Unterlage unter dem Tischtuch, dämpft Geräusche.
Muddeln	Früchte, Kräuter oder Zucker im Glas andrücken.

Obers AT	Sahne. Schlagobers ist geschlagene Sahne.
Office	Arbeitsbereich zwischen Küche und Gastraum für Geschirr, Gläser und Besteck.
Pass	Ausgabe der Küche, an der fertige Teller an den Service übergeben werden.
Passed Service	Herumreichen von Fingerfood und Getränken auf Tablett.
Plattenservice	Speisen werden auf Platten präsentiert und am Tisch vorgelegt.
Richtglas	Glas für das Getränk zum Hauptgang, steht über der Spitze des Hauptgangmessers.
Rückstellprobe	Eingefrorene Portion jeder Speise, um bei Erkrankungen die Ursache klären zu können.
Seidl, Krügerl, Pfiff AT	Biermaße: 0,3 l, 0,5 l und 0,2 l.
Sommelier	Fachkraft für Wein und Getränke: Einkauf, Karte, Beratung, Service.
Speed Rail	Flaschenschiene an der Barstation für die meistgenutzten Spirituosen.
Station	Gruppe von Tischen, für die eine Servicekraft verantwortlich ist.
Tellerservice	Speisen kommen fertig angerichtet auf dem Teller aus der Küche.
Tranchieren	Fleisch oder Geflügel fachgerecht zerteilen, teils am Tisch des Gastes.
Tronc	Gemeinsame Trinkgeldkasse, die nach festgelegtem Schlüssel verteilt wird.
Verlängerter AT	Mokka, der mit heißem Wasser verlängert wird.
Vorlegen	Speisen von der Platte mit Vorlegebesteck auf den Teller des Gastes geben, von links.
Zwischengang	Kleiner Gang zwischen zwei Hauptgängen, zum Beispiel ein Sorbet.

Konzept, Redaktion, Design: Simon Drexl

Diese Seite wurde mit Unterstützung von KI gebaut und kann Fehler enthalten. Rechtsstand Oktober 2026, ohne Gewähr. Für verbindliche Auskünfte bitte an Behörde, Kammer oder Rechtsberatung wenden.

Rechtliche Grundlagen und Quellen: VO (EG) 178/2002 und 853/2004 · VO (EU) 1169/2011 (LMIV) · Allergeninformationsverordnung (AT) und WKO-Merkblatt Allergeninformation · LMIDV und LMZDV (DE) · Infektionsschutzgesetz §§ 42, 43 · BfR „Schutz vor lebensmittelbedingten Erkrankungen beim Heißhalten von Speisen“ und DIN 10508 · WKO-Skriptum „Hygiene im Gastgewerbe“ (2025) · USP.gv.at: Jugendschutz in der Gastronomie, Preisauszeichnung · Jugendschutzgesetz (DE) und Gesetzentwurf der Bundesregierung vom 12.08.2026 · Gaststättengesetz §§ 6, 20 · PAngV § 13 · PrAG § 6 · WKO: Registrierkassenpflicht im Gastgewerbe · ASchG, Arbeitsstättenverordnung und AK Wien „Erste Hilfe im Betrieb“ · ArbSchG, DGUV Vorschrift 1 und BGN-Branchenwissen · ArbZG, AZG