

2. Kurzprofile für FOH (Front of House)

Die folgenden Profile geben Ihnen einen **klaren, praxisnahen Überblick** über die wichtigsten Rollen in einem gastronomischen Betrieb, also genau das, was ein Organigramm plötzlich viel weniger als ein unvollständiges Puzzle wirken lässt. Natürlich können diese Profile je nach Größe und Stil des Betriebs variieren. Ein kleines Café braucht nun mal ein anderes Team als ein großes Resort-Restaurant, und das ist völlig normal.

Betrachten Sie diese Profile als Ausgangspunkt und **erste Skizze, bevor der Bauplan entsteht**. Sie helfen Ihnen dabei, die Struktur des Unternehmens zu gestalten, das Sie aufbauen möchten.

Jede Position trägt dazu bei, die F&B-Abteilung reibungslos zu führen. Gemeinsam sorgt das Team für **hervorragende Produktqualität, exzellentes Service und zufriedene Gäste** und behält dabei gleichzeitig die Profitabilität sowie alle Standards, Systeme und Abläufe im Blick (auch die, die angeblich jeder auswendig kennt).

Positionen im Service

Ob **charmante Gastgeberin, flinker Kellner oder wortgewandter Sommelier**: Im Servicebereich zählt nicht nur das Tablett, sondern vor allem das Talent, Menschen zu begeistern. FOH-Positionen sind Bühne, Barometer und Beziehungsarbeit zugleich. Wer hier glänzt, serviert nicht nur Speisen, sondern auch Erlebnisse. Dieses Kapitel beleuchtet die wichtigsten Rollen, Anforderungen und Fähigkeiten **mit einem Augenzwinkern und einem Schuss Menschenkenntnis**.

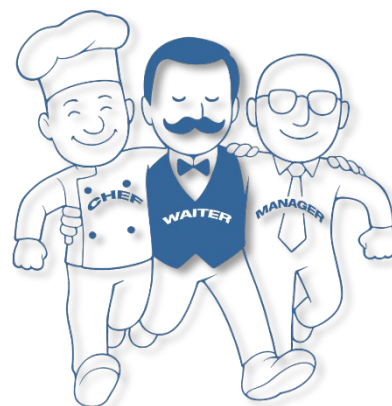


Abb 4 | FnB Trio

! Mehr Info zu den Themen **OrgChart** und **Job Descriptions** oder **Positionsrichtlinien** finden Sie auf www.PhiloDex.com/shop



Hinweis

Zusätzlich ist zu beachten, dass diese Profile bewusst allgemein gehalten sind und nicht nur aufgrund der Unternehmensstruktur vom Standard abweichen können. In vielen Betrieben sind nicht alle Positionen besetzt, und je nach Land, lokalen Gepflogenheiten und gesetzlichen Vorgaben können Verantwortungsbereiche ganz unterschiedlich verteilt sein oder überhaupt erst notwendig werden.

Zusammenfassung in Kürze

Für den ersten Überblick zeigt diese Zusammenstellung, welche Positionen im Service eines gastronomischen Betriebs typischerweise besetzt werden und welche Verantwortungs- und Aufgabenbereiche damit verbunden sind. So wissen alle schnell, wer wofür zuständig ist, bevor das große Durcheinander überhaupt eine Chance bekommt.

Positionen mit Kurzzusammenfassung

Oberkellner, Maître d', Maître d'hôtel	Repräsentant des Hauses, Gästeempfang, Servicekoordination, Teamführung. Leitung des Gastraums, Gästebetreuung, Dienstpläne.
Weitere Oberkellner	Verantwortlich für einzelne Bereiche, Empfang, Platzierung, Verabschiedung, Beschwerden.
Weinkellner, Sommelier	Weinservice, Beratung, Lagerverwaltung, Verkostungen.
Stationskellner, Chef de Rang	Führt eine Station, die persönliche Gästebetreuung und Servicekoordination umfasst.
Kellner, Demi Chef de Rang	Unterstützt den Chef de Rang und trägt eine Teilverantwortung für die Station. Bestellungen aufnehmen, servieren, Gästekommunikation.
Jungkellner, Commis de Rang	Unterstützt bei der Stationsleitung, der Mise en Place, dem Servieren und dem Abräumen.
Zuträger, Commis, Runner	Unterstützung des Services, Speisentransport, Abräumen, Mise en place.
Commis de Suite	Verbindung zwischen Küche und Service, Speisentransport.
Commis Débarrasseur	Abräumen, Nachdecken und Mise en place sind oft Aufgaben für Lehrlinge.
Apprenti Garçon	Grundausbildung, einfache Vorbereitungs- und Servicetätigkeiten.
Barman(tender), Commis de Bar	Zubereitung von Getränken, Gästebetreuung, Barpflege.
Barista	Kaffeezubereitung, Produktkenntnis, Gästebetreuung, Organisation der Kaffeestation und der Kaffeebar.
Empfang, Hostess	Empfang, Platzierung, Reservierungen, Gästekommunikation.
Kassier	Wickelt Zahlungsvorgänge und Abrechnungen ab, betreut Kunden- und Lieferantenzahlungen sowie die Berichterstellung.

Servicemitarbeiter in Ihrem Restaurant

Was sind Ihre Personalanforderungen?

Jeder Punkt in der Grafik symbolisiert einen Bereich, der mit Personal besetzt werden muss, in manchen Fällen mit mehreren Mitarbeitenden.

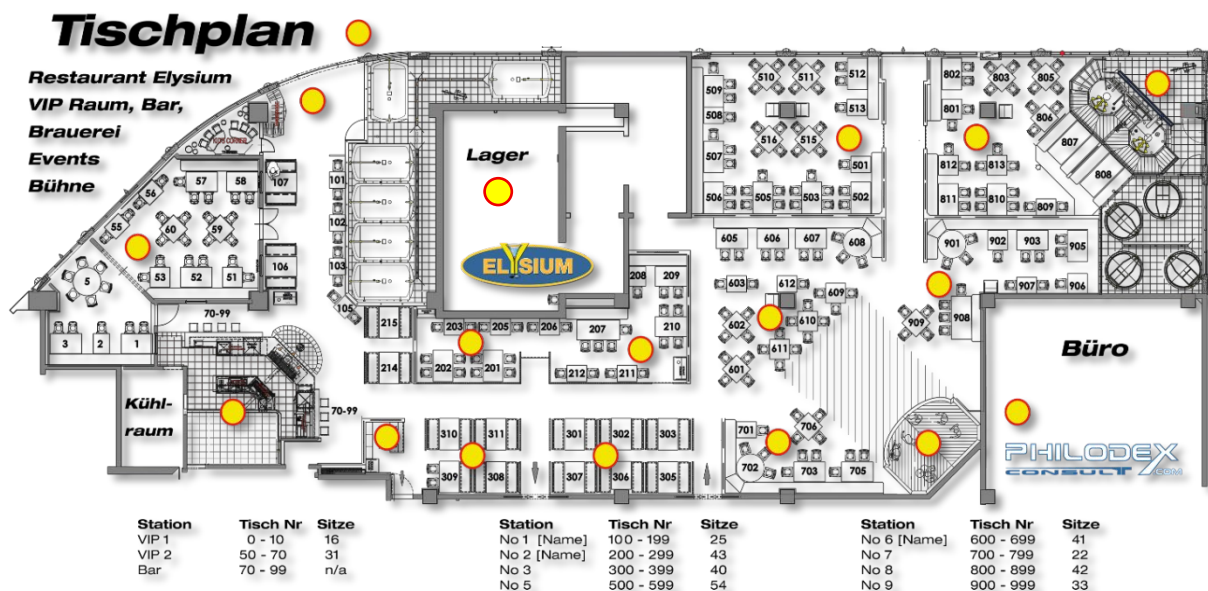


Abb 5/Restaurant Set Up Bereiche

Welche Mitarbeiter benötigen Sie? Wie **viele Personen** benötigen Sie in welchen **Positionen**? Wie organisieren Sie Ihr Team und welche Struktur ist notwendig, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen? Welches Kassensystem werden Sie verwenden und wie planen Sie die Arbeitsabläufe rundherum?

Für ein **Restaurant** dieser Größe gehören ein Restaurantmanager, Aufsichtspositionen, Kellner und Runner zu den wichtigsten Rollen. An der **Bar** benötigen Sie einen Barmanager und Barkeeper. Weitere **Aufgabenbereiche** umfassen Lagerverwaltung, Büroorganisation, Hostess-Tätigkeiten, Garderobe, Sicherheit sowie **spezielle Funktionen** wie etwa den Posten eines Braumeisters oder Musiker für Live-Unterhaltung.

Eine klare organisatorische **Struktur** ist entscheidend. Viele Restaurants arbeiten ohne ein durchdachtes **Konzept** oder einen strukturierten **Ablauf**. Das Ergebnis ist Chaos, unnötiger Stress und ein Service, das weder dem Team noch den Gästen Freude bereitet. Wenn Kellner ohne klare Anweisungen hektisch durch den Raum laufen, leidet das Gästelerlebnis beim Bestellen, beim Warten auf Speisen oder bei einfachen Fragen.

Für ein Restaurant mit rund 350 Sitzplätzen ist ein **gut abgestimmter und umfassender Personalplan** unerlässlich. Die folgende Übersicht zeigt einen geschätzten Personalbedarf auf Basis der oben genannten Positionen.

Tisch- und Stationsplan

Erstellen Sie einen Tischplan und definieren Sie Stationen und Arbeitsbereiche

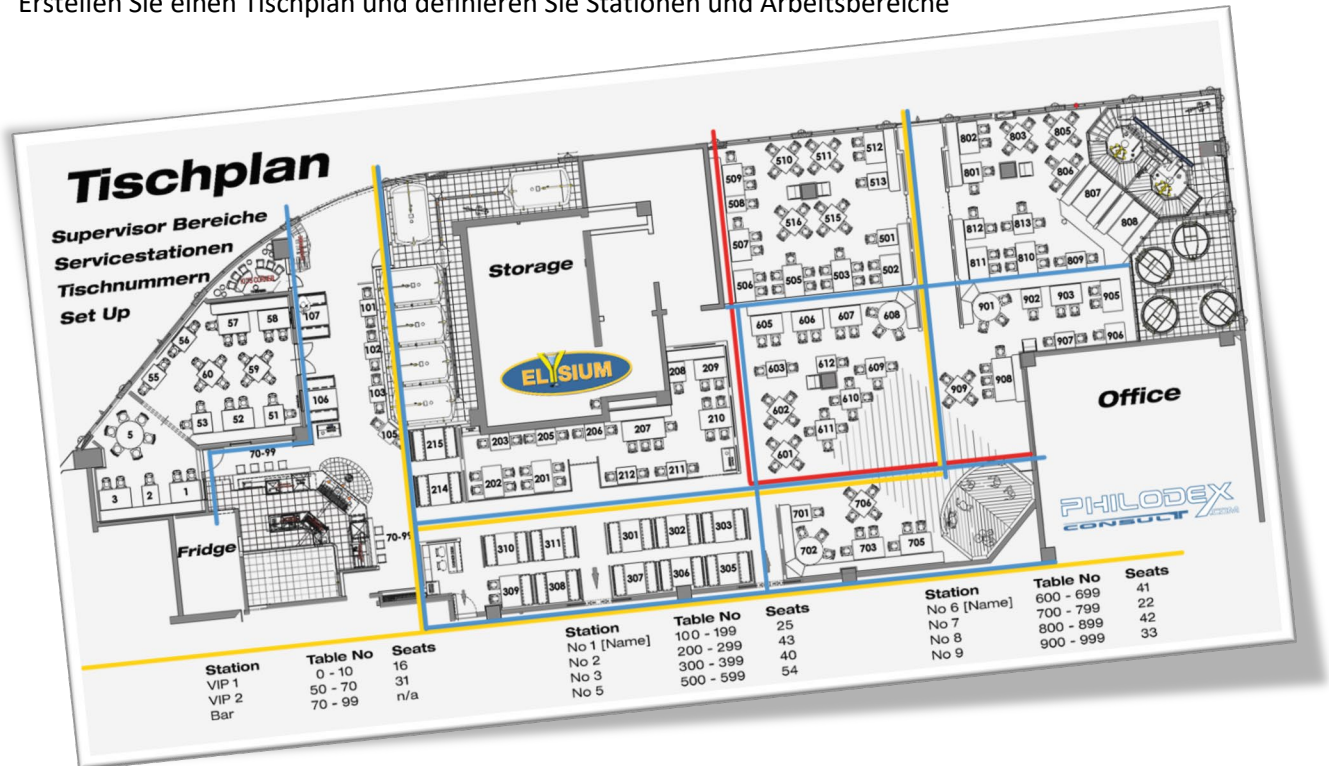


Abb. 6 | Stationsplan

Erstellen Sie einen Tisch- und Stationsplan

Beim Erstellen des Tischplans gilt **Klarheit** für jede einzelne Person im Team als einfaches Prinzip. Jeder Mitarbeitende sollte genau wissen, wo er arbeitet, wofür er verantwortlich ist und wie der Ablauf in seinem Bereich funktioniert. Unklarheit mag in der Poesie reizvoll sein, im Restaurant führt sie meist zu kalter Suppe und heißen Köpfen.

Beginnen Sie damit, die Kellnerstationen festzulegen. Im Beispiel gibt es **neun Stationen**, markiert durch **blaue Linien**. Nummerieren Sie diese klar und, wenn Sie kreativ sind, geben Sie ihnen Namen. „Station Edelweiß“ bleibt im Kopf einfach besser hängen als „Station 4“.

Nummerieren Sie die Tische immer beginnend mit der Stationsnummer oder dem Buchstaben.

Beispiele:

- ➔ Station 3 → 301, 302, 303
- ➔ Station 7 → 701, 702, 703
- ➔ Station Edelweiß → E01, E02, E03

Station 7 ist bewusst kleiner gehalten. Sie ist traditionell für den Chef, Geschäftspartner, Freunde oder besondere Gäste reserviert. Also, jene Gäste, die „keine Sonderbehandlung brauchen“, sie aber trotzdem bekommen.

3. Organisationsdiagramm „OrgChart“

Nach der Übersicht über die einzelnen Positionen folgt nun das **Organisationsdiagramm** (auch **Organigramm** oder **OrgChart**). Es zeigt auf einen Blick, wie die Rollen im Betrieb miteinander verbunden sind und welche Verantwortlichkeiten wo verankert sind. Ein gutes Organigramm schafft Orientierung, verhindert Missverständnisse und sorgt dafür, dass jeder weiß, wer wofür zuständig ist, noch bevor die erste Bestellung aufgenommen wird.

Ein gutes **Organigramm** ist wie eine **Landkarte**, man kann auch ohne ans Ziel zu kommen, aber mit deutlich mehr Umwegen, und es bietet viele Vorteile.

Warum ein OrgChart so wertvoll ist

- ✗ Klare Rollen verhindern Chaos im Alltag
- ✗ Bessere Personalplanung und realistische Budgets
- ✗ Struktur für Arbeitsabläufe und Kommunikation
- ✗ Grundlage für Trainings, SOPs und Qualitätsstandards
- ✗ Hilft bei der Konzeptentwicklung - zwingt dich, das Konzept zu konkretisieren
- ✗ Erleichtert Gespräche mit Investoren, Behörden und Partnern
- ✗ Frühzeitige Risikoanalyse
- ✗ Stärkt die Unternehmenskultur von Anfang an



Abb. 7/Wussten Sie schon

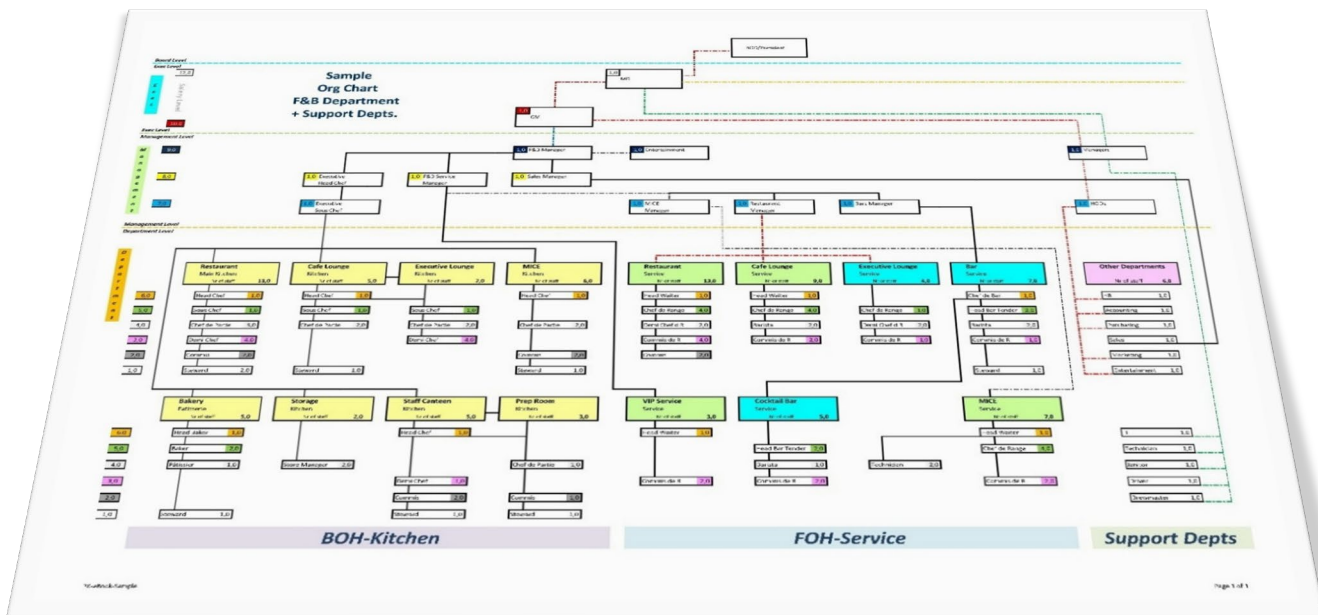


Abb 8/Organisationsdiagramm

! Mehr Info zu den Themen **OrgChart** und **Job Descriptions**, oder **Positionsrichtlinien** gehen Sie auf www.PhiloDex.com/shop



Stationskellner, Chef de Range, (Supervisor)

Der Stationskellner, traditionell als Chef de Rang bekannt, ist die verlässliche Mitte eines Restaurantbereichs und sorgt dafür, dass der Service reibungslos verläuft und sich jeder Gast aufmerksam betreut fühlt. Verantwortlich für eine definierte Gruppe von Tischen, meist zwischen vier und zehn, führt er die gesamte Station von einem Sideboard aus und koordiniert jeden Schritt des Serviceablaufs mit Ruhe und Souveränität.

Im täglichen Betrieb überwacht der Stationskellner das Team der Station und stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden gut geschult, informiert und bereit sind, exzellentes Service zu leisten. Ob beim Anleiten des Serviceteams, beim Unterstützen der Commis oder bei der Abstimmung mit dem Empfang. Er ist der zentrale Kommunikationspunkt und Garant für Qualität. Der professionelle Umgang mit Gästebeschwerden gehört ebenso dazu wie die konsequente Einhaltung aller Abläufe.

Fundierte Wissen über Speisen und Weine ist unerlässlich, da der Chef de Rang Bestellungen aufnimmt, Gäste berät und alle Servicehandlungen am Tisch souverän ausführt. Delegation spielt eine wichtige Rolle und erfordert klare Kommunikation, konstruktives Feedback und die Fähigkeit, das Team zu motivieren.

Neben dem Service unterstützt der Stationskellner die Bestandskontrolle, die Warenbeschaffung und die Pflege der Ausrüstung. Die Rolle verlangt hohe Organisationsfähigkeit und die Kompetenz, mehrere Aufgaben gleichzeitig zu steuern, von der Abstimmung mit der Küche bis zur Koordination des Gästeflusses.

Darüber hinaus trägt der Stationskellner dazu bei, das gesamte Gästeelebnis zu verbessern, indem er Optimierungspotenziale erkennt, neue Initiativen unterstützt und Trends im Restaurantbetrieb wahrnimmt.

Der Stationskellner bzw. Chef de Rang sorgt dafür, dass die Station effizient, elegant und mit echter Gastfreundschaft geführt wird.

Unverzichtbare Voraussetzungen

- ★ *Abgeschlossene gastronomische Ausbildung und solide Erfahrung im à la carte Service*
- ★ *Sichere Kenntnisse in Speisen- und Getränkekunde sowie im professionellen Servieren*
- ★ *Kommunikationsstärke und Serviceorientierung im direkten Gästekontakt*

Wesentliche Befähigungen

- ★ *Selbstständige Stationsführung, inklusive Bestellungen, Servieren, Abrechnen und Qualitätskontrolle*
- ★ *Effiziente Organisation der Station, inklusive Mise en Place, Tischpflege und Ablaufkoordination*
- ★ *Ruhiges, lösungsorientiertes Arbeiten auch in Stoßzeiten*

Bartender, Barmann(frau), Chef de Bar

Der Bartender, auch bekannt als Chef de Bar oder Barkeeper, ist das energiegeladene Herz der Bar und verbindet handwerkliches Können mit echter Gastfreundschaft. Diese Rolle vereint technisches Geschick, Kreativität und Ruhe in einem schnellen Umfeld und sorgt dafür, dass jeder Gast ein Getränk erhält, das sowohl fachgerecht zubereitet als auch herzlich serviert wird.

Der Bartender bereitet Cocktails zu, schenkt Wein, Bier und weitere Getränke ein und serviert sie. Fundiertes Wissen in der Mixologie ist unerlässlich – von klassischen Rezepten bis hin zu kreativen Signature-Drinks, die den Stil des Hauses widerspiegeln. Geschwindigkeit und Präzision sind entscheidend, ohne die Qualität zu beeinträchtigen.

Die Pflege des Barbereichs gehört ebenfalls zu den Kernaufgaben. Dazu zählen unter anderem das Auffüllen von Zutaten, die Vorbereitung von Garnituren, das Reinigen von Gläsern und Geräten sowie die Sicherstellung von Ordnung und Sauberkeit. Eine gepflegte Bar unterstützt nicht nur den Ablauf, sondern prägt auch den Gesamteindruck der Gäste.

Die Zusammenarbeit mit dem Team ist zentral. Der Bartender stimmt sich mit Küche und Service ab, damit Speisen und Getränke zeitgerecht und koordiniert serviert werden. Klare Kommunikation sorgt für einen harmonischen Ablauf.

Auch der Gästekontakt spielt eine wichtige Rolle. Der Bartender beantwortet Fragen, gibt Empfehlungen und sorgt dafür, dass sich die Gäste willkommen und gut betreut fühlen. Eine freundliche, sichere Ausstrahlung trägt zu einer lebendigen und angenehmen Atmosphäre bei.

Am Ende verbindet der Bartender bzw. Chef de Bar Handwerk, Effizienz und Gastfreundschaft. Wenn Drinks perfekt gelingen und der Ablauf rund ist, sind die Gäste zufrieden, wenn sie gehen, und die Wirkung der Arbeit des Bartenders bleibt in Erinnerung. Ziel erreicht.

Unverzichtbare Voraussetzungen

- ★ *Fundierte Kenntnisse in Getränkekunde, Mixtechniken und Barorganisation*
- ★ *Erfahrung im direkten Gästekontakt und in der Zubereitung klassischer sowie moderner Drinks*
- ★ *Kommunikationsstärke und Serviceorientierung*

Wesentliche Befähigungen

- ★ *Sichere, kreative Getränkezubereitung mit Fokus auf Qualität und Präsentation*
- ★ *Effiziente Organisation der Bar, inklusive Mise en Place, Lagerung und Hygiene*
- ★ *Professioneller Umgang mit Gästen, inklusive Empfehlungen und Beschwerdemanagement*