

KOSTENLOSE VORLAGEN

12 SOP-Vorlagen für die Gastronomie

Standardarbeitsanweisungen zum Kopieren für Küche, Service, Bar und Schichtleitung.

Geschrieben für das Marlow, ein fiktives Restaurant mit 70 Plätzen und einer Bar mit 12 Plätzen, sechs Tage die Woche mittags und abends geöffnet. Stammt eine Zahl aus einer Vorschrift, ist es der US-amerikanische FDA Food Code, sofern nicht anders angegeben; prüfen Sie die Regeln an Ihrem Standort.

Inhalt

Schichtleitung:	M-01 Öffnen, M-02 Tagesabschluss, M-03 Schließen und Abschießen
Küche:	K-01 Warenannahme, K-02 Reinigungsplan, K-03 Aufwärmen, K-04 Abkühlen
Service:	F-01 Allergiebestellungen, F-02 Beschwerden
Bar:	B-01 Ausweiskontrolle, B-02 Ausschankmengen, B-03 Gläser und Eis

So passen Sie die Vorlagen an

1. Ersetzen Sie „Marlow“ durch Ihren Betrieb und die Rollen durch die Bezeichnungen in Ihrem Team.
2. Passen Sie Zeiten, Temperaturen und Geräte an Ihre Küche und die örtlichen Vorschriften an.
3. Testen Sie jede SOP mit Ihrer neuesten Arbeitskraft, bevor Sie sie ausdrucken.
4. Hängen Sie jede Seite dort aus, wo die Arbeit stattfindet, und prüfen Sie sie alle sechs Monate.

M-01 Öffnen des Restaurants

Gilt für	den für die Eröffnung zuständigen Leiter
Wann	Täglich, 90 Minuten vor der ersten Reservierung
Benötigte Zeit	30 bis 40 Minuten
Sie benötigen	Schlüssel, Alarmcode, Temperaturprotokoll, Kassenbestände, die Buchungen des Tages
Verantwortlich	Geschäftsführer, überprüft im Oktober 2026

1. Schalten Sie die Alarmanlage aus, öffnen Sie ausschließlich die Personaltür und gehen Sie das gesamte Gebäude durch, bevor jemand anderes hereinkommt: Türen, Fenster, Toiletten, Lagerräume und den Hof.
2. Überprüfen Sie, ob Strom, Gas, Warmwasser und die Abluftventilatoren funktionieren.
3. Lesen Sie das Thermometer an jedem Kühl- und Gefrierschrank ab, einschließlich der Bar-Kühlschränke, und tragen Sie jeden Messwert in das Temperaturprotokoll ein.
4. Stellen Sie sicher, dass an jedem Handwaschbecken Warmwasser, Seife und Papierhandtücher vorhanden sind.
5. Entnehmen Sie die Kassenbestände aus dem Safe, zählen Sie jeden einzelnen zusammen mit einer zweiten Person ab und unterschreiben Sie das Kassenbestandsblatt.
6. Schalten Sie die Kassen, Kartenterminals, Küchenbildschirme und Drucker ein und senden Sie eine Testbestellung von einer Kasse an die Küche.
7. Lesen Sie die Übergabenotiz vom Vorabend sowie die heutigen Reservierungen durch. Notieren Sie sich große Tische, im Voraus gemeldete Allergien und krankheitsbedingte Abwesenheiten.
8. Weisen Sie das Team 15 Minuten vor Öffnung ein: erwartete Gäste, Tagesgerichte, ausverkaufte Gerichte, Allergene in den Tagesgerichten, Zuständigkeitsbereiche.

Standard: Alle Kühlschränke bei 41 °F (5 °C) oder darunter, Gefriertruhen tiefgefroren, Bargeldbestände korrekt und unterschrieben, die Testbestellung wird an der richtigen Station angezeigt, die Einweisung ist vor Öffnung der Türen abgeschlossen.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Sollte ein Kühlschrank über 41 °F liegen, verlagern Sie dessen Inhalt in ein funktionierendes Gerät und informieren Sie den Küchenchef, bevor etwas daraus verwendet wird; sollte der Kassenbestand zu niedrig sein, öffnen Sie diese Kasse nicht und rufen Sie den Geschäftsführer an.

Warum dies wichtig ist: Ein Problem, das um zehn Uhr morgens entdeckt wird, verursacht weitaus geringere Kosten als dasselbe Problem, das um acht Uhr abends entdeckt wird.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

M-02 Tagesabschluss

Gilt für	den für den Geschäftsschluss verantwortlichen Manager und jeden Kassierer
Wann	Nach Abschluss der letzten Rechnung des Tages
Benötigte Zeit	Etwa 15 Minuten pro Kasse
Sie benötigen	Tagesabschlussbericht, Kassenbestandsliste, Geldtaschen, eine zweite Person
Verantwortlich	Geschäftsführer, überprüft im Oktober 2026

1. Schließen Sie alle offenen Tische und Rechnungen an der Kasse ab. Ohne Zustimmung eines Managers bleibt nichts offen.
2. Drucken Sie den Tagesabschlussbericht aus oder öffnen Sie ihn.
3. Zählen Sie die Kasse in Anwesenheit einer zweiten Person nach Stückelungen und entnehmen Sie den Startbestand für morgen.
4. Vergleichen Sie den gezählten Bargeldbetrag mit dem im Bericht angegebenen erwarteten Betrag und notieren Sie die Differenz.
5. Gleichen Sie die Kartensummen mit dem Tagesabschluss des Kartenterminals ab.
6. Verpacken Sie die Tageseinnahmen in einen Beutel, verschließen Sie diesen, beschriften Sie ihn mit der Kassennummer, dem Datum und dem Betrag; beide Personen unterschreiben ihn.
7. Legen Sie den Beutel und den Tageskassenbestand in den Safe und verschließen Sie diesen.

Standard: Jede Kasse weicht nicht mehr als fünf Dollar vom Bericht ab.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Zählen Sie gemeinsam nach, prüfen Sie auf Rückerstattungen und Artikel, die serviert, aber nie abgerechnet wurden, protokollieren Sie dann die Differenz und informieren Sie den Geschäftsführer.

Warum dies wichtig ist: Kleine Abweichungen, die noch am selben Abend festgestellt werden, lassen sich erklären; werden sie erst eine Woche später entdeckt, ist dies nicht mehr möglich. Was die einzelnen Zeilen des Berichts bedeuten, erklärt der Artikel über das [Lesen des Z-Berichts](#).

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

M-03 Geschäftsschluss und Abschließen

Gilt für	den für den Geschäftsschluss zuständigen Manager, der als Letzter das Lokal verlässt
Wann	Jeden Abend nach der Kassenabrechnung
Benötigte Zeit	20 Minuten
Sie benötigen	Unterschriebene Schließlisten aller Bereiche, Schlüssel, Alarmcode, Übergabeprotokoll
Verantwortlich	Geschäftsführer, überprüft im Oktober 2026

1. Holen Sie die unterschriebenen Schließlisten von jedem Bereich ein: Küche, Servicebereich und Bar.
2. Gehen Sie durch die Küche und überprüfen Sie, ob alle Geräte ausgeschaltet sind. Kühl- und Gefrierschränke bleiben eingeschaltet.
3. Überprüfen Sie den Kühlraum: Niemand darf sich darin aufhalten, Lebensmittel müssen abgedeckt und beschriftet sein, die Tür muss geschlossen sein und die Temperatur muss im Protokoll vermerkt sein.
4. Stellen Sie sicher, dass Toiletten, Lagerräume und der Hof leer sind und dass die Hintertür sowie die Notausgänge geschlossen sind. Notausgänge werden niemals abgekettet oder verstellt.
5. Vergewissern Sie sich, dass die Geldtaschen und der Wechselgeldbestand im Safe sind und der Safe verschlossen ist.
6. Verfassen Sie die Übergabenotiz für den Morgen: alles, was kaputt ist, alles, was zur Neige geht, sowie alle Vorfälle oder Beschwerden.
7. Schalten Sie das Licht aus, schalten Sie die Alarmanlage ein, schließen Sie die Eingangstür ab und überprüfen Sie dies von außen.

Standard: Jede Schließliste ist unterschrieben, die Alarmanlage bestätigt, dass sie aktiviert ist, und das Übergabeprotokoll enthält einen Eintrag für die Nacht.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Sollte sich die Alarmanlage nicht aktivieren lassen, suchen Sie die offene Zone und schließen Sie sie; verlassen Sie das Gebäude niemals mit unaktivierter Alarmanlage und rufen Sie den Geschäftsführer an, falls der Fehler weiterhin besteht.

Warum dies wichtig ist: Die letzte Person, die das Gebäude verlässt, ist für alles verantwortlich, was über Nacht eingeschaltet, offen oder ungesichert bleibt.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

K-01 Annahme von Lieferungen

Gilt für	den diensthabenden Küchenchef oder den benannten Empfänger
Wann	Jede Lieferung, ob Speisen oder Getränke
Benötigte Zeit	10 bis 15 Minuten
Sie benötigen	Ein Einstichthermometer, Desinfektionstücher, den Bestellschein, das Wareneingangsprotokoll, Datumsetiketten
Verantwortlich	Küchenchef, überprüft im Oktober 2026

1. Unterbrechen Sie Ihre Arbeit und gehen Sie zum Fahrer. Die gekühlten Lebensmittel, die an der Hintertür abgestellt wurden, erwärmen sich.
2. Vergleichen Sie die Lieferung vor der Unterzeichnung mit der Bestellung: Artikel, Mengen und Preise.
3. Messen Sie die Temperatur der gekühlten Waren zwischen zwei Verpackungen, ohne die versiegelte Verpackung zu durchstechen, und tragen Sie die Temperatur in das Wareneingangsprotokoll ein.
4. Vergewissern Sie sich, dass Tiefkühlwaren fest gefroren sind und keine feuchten Kartons oder großen Eiskristalle aufweisen, die darauf hindeuten, dass sie aufgetaut und wieder eingefroren wurden.
5. Überprüfen Sie Verbrauchs- und Mindesthaltbarkeitsdaten, beschädigte Verpackungen und verbeulte Dosen sowie das Aussehen und den Geruch von Fisch und Fleisch.
6. Wiegen Sie alle Artikel, deren Preis nach Gewicht berechnet wird.
7. Lagern Sie gekühlte und tiefgekühlte Waren zuerst ein, und zwar innerhalb von 15 Minuten, datiert und mit neuen Beständen hinter den alten.
8. Vermerken Sie Fehlmengen und beanstandete Artikel auf der Rechnung, unterschreiben Sie diese und halten Sie die erhaltenen Mengen fest.

Standard: Gekühlte Lebensmittel bei 41 °F (5 °C) oder darunter, Tiefkühlwaren fest gefroren, warme Speisen bei 135 °F (57 °C) oder darüber. Der Food Code lässt einige Ausnahmen zu, wie beispielsweise Milch und Eier in der Schale, bei bis zu 45 °F (7 °C).

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Lehnen Sie den Artikel ab, vermerken Sie den Grund und die Temperatur auf der Rechnung, lassen Sie den Fahrer diese unterschreiben und informieren Sie den Küchenchef noch am selben Tag.

Warum dies wichtig ist: Sobald Sie unterschrieben haben, liegt die Verantwortung für eine zu warme Lieferung bei Ihnen und nicht mehr beim Lieferanten. Gutschriften, Lieferantenbewertungen und Bestellungen behandelt der Artikel über [Beschaffung und Lieferantenmanagement](#).

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

K-02 Reinigungsplan für die Küche

Gilt für	das gesamte Küchenpersonal, nach Arbeitsbereich
Wann	Jede Schicht sowie die im Plan aufgeführten wöchentlichen und monatlichen Aufgaben
Benötigte Zeit	In jede Schicht integriert; etwa 45 Minuten bei Schichtende
Sie benötigen	Reinigungsmittel, Desinfektionsmittel und Teststreifen, farbcodierte Tücher, den Reinigungsplan an der Wand
Verantwortlich	Souschef, überprüft im Oktober 2026

1. Bereiten Sie zu Beginn jeder Schicht Desinfektionsmittel gemäß der auf dem Etikett angegebenen Konzentration zu und überprüfen Sie es mit einem Teststreifen. Ersetzen Sie es, wenn es verschmutzt ist oder der Testwert unterhalb des zulässigen Bereichs liegt.
2. Reinigen Sie Oberflächen, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen, jedes Mal in vier Schritten: Waschen Sie sie mit Reinigungsmittel, spülen Sie sie ab, desinfizieren Sie sie und lassen Sie sie an der Luft trocknen.
3. Reinigen und desinfizieren Sie während des Service Schneidebretter, Messer und Arbeitsflächen zwischen der Verarbeitung von rohen und verzehrfertigen Lebensmitteln sowie mindestens alle vier Stunden bei Gegenständen, die ständig im Einsatz sind.
4. Sauber arbeiten: Wischen Sie Verschüttetes sofort auf und leeren Sie Mülleimer, bevor sie voll sind.
5. Erledigen Sie am Ende des Arbeitstages die täglichen Aufgaben für Ihren Arbeitsbereich und zeichnen Sie jede einzelne im Reinigungsplan ab.
6. Erledigen Sie die wöchentlichen und monatlichen Aufgaben an dem im Reinigungsplan festgelegten Tag und zeichnen Sie auch diese ab.

Wie oft	Aufgaben
Jede Schicht	Vorbereitungstische, Schneidebretter, Aufschnittmaschine, Einstichthermometer, Handwaschbecken, Türklinken, Boden gefegt
Täglich bei Geschäftsschluss	Grillplatte und Grill, Fritteusen gefiltert, Öfen abgewischt, Spülbecken, Böden gewischt, Mülleimer geleert und gereinigt
Wöchentlich	Regale und Boden im begehbaren Kühlraum, Absaugfilter, Innenraum der Kühlschränke, Trockenlager
Monatlich	Hinter und unter den Geräten, Wände und Decke oberhalb der Arbeitsfläche, Eismaschine gemäß den Anweisungen des Herstellers

Standard: Desinfektionsmittel laut Teststreifen im Sollbereich und jede Zeile des Plans mit Initialen versehen.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Wenn eine Aufgabe versäumt wurde, erledigen Sie diese vor dem nächsten Service und informieren Sie den Souschef; wenn dieselbe Aufgabe Woche für Woche versäumt wird, ist der Plan falsch, ändern Sie ihn daher.

Warum dies wichtig ist: Der Food Code schreibt vor, dass Oberflächen, die ständig mit verderblichen Lebensmitteln in Berührung kommen, mindestens alle vier Stunden gereinigt werden müssen, und ein Inspektor wird den Reinigungsplan einsehen wollen.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

K-03 Aufwärmen von Speisen zum Warmhalten

Gilt für	Alle Köche
Wann	Jedes gekochte und abgekühlte Lebensmittel, das wieder in den Warmhaltebereich zurückgebracht wird
Benötigte Zeit	Bis zu zwei Stunden, in der Regel deutlich weniger
Sie benötigen	Herd, Backofen oder Kombigerät, kalibrierter Temperaturfühler, Desinfektionstücher, Warmhalteprotokoll
Verantwortlich	Küchenchef, überprüft im Oktober 2026

1. Nehmen Sie nur so viel heraus, wie Sie in diesem Service voraussichtlich verkaufen werden.
2. Erwärmen Sie die Speisen auf dem Herd, im Backofen oder im Kombi-Ofen. Erwärmen Sie niemals im Wasserbad oder im Warmhalteschrank; diese sind dafür ausgelegt, Wärme zu speichern, nicht sie zu erhöhen.
3. Rühren Sie Soßen und Suppen um, damit die Hitze bis in die Mitte vordringt.
4. Desinfizieren Sie die Sonde und messen Sie die Temperatur an der dicksten Stelle.
5. Wenn die Temperatur 165 °F (74 °C) erreicht hat, halten Sie diese Temperatur 15 Sekunden lang aufrecht und stellen Sie das Gericht anschließend in den Warmhalteschrank.
6. Tragen Sie Uhrzeit und Temperatur in das Warmhalteprotokoll ein.
7. Messen Sie die Temperatur der warmgehaltenen Speisen alle zwei Stunden und halten Sie die Werte fest.
8. Hausregel: Nur einmal aufwärmen. Was am Ende des Service übrig bleibt, wird entsorgt.

Standard: 165 °F (74 °C) für 15 Sekunden, innerhalb von zwei Stunden erreicht, anschließend bei 135 °F (57 °C) oder höher warmhalten.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Wenn die Speisen innerhalb von zwei Stunden nicht 165 °F erreicht haben, entsorgen Sie sie; wenn warmgehaltene Speisen unter 135 °F gemessen werden, informieren Sie den Küchenchef, der sie nur dann auf 165 °F aufwärmt, wenn sie bei der letzten Überprüfung über 135 °F lagen.

Warum dies wichtig ist: Durch langsames Aufwärmen verbleibt das Essen in dem Temperaturbereich, in dem Bakterien am schnellsten wachsen.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

K-04 Abkühlen von gegarten Speisen

Gilt für	das gesamte Küchenpersonal, jede Schicht
Wann	Alle gekochten Speisen, die nicht innerhalb einer Stunde serviert werden
Benötigte Zeit	10 Minuten Arbeitszeit zuzüglich Abkühlzeit
Sie benötigen	Flache Gastronorm-Schalen, Eisbad oder Schnellkühler, kalibrierter Temperaturfühler, Kühlprotokoll
Verantwortlich	Küchenchef, überprüft im Oktober 2026

1. Tragen Sie die Zeit und die Temperatur in das Abkühlprotokoll ein, sobald die Speisen vom Herd genommen werden.
2. Teilen Sie große Mengen auf flache Schalen auf, die nicht tiefer als etwa 5 cm sind.
3. Stellen Sie die Schalen unbedeckt und mit Abstand zueinander in ein Eisbad oder in den Schnellkühler.
4. Rühren Sie Soßen und Suppen alle 15 Minuten um.
5. Messen Sie die Temperatur nach zwei Stunden und notieren Sie den Wert.
6. Decken Sie die Speisen ab, beschriften Sie sie mit dem Produktnamen und dem Datum und bringen Sie sie in den Kühlraum, sobald eine Temperatur von 41 °F (5 °C) oder weniger erreicht ist.

Standard: von 135 °F (57 °C) auf 70 °F (21 °C) innerhalb von zwei Stunden, anschließend auf 41 °F (5 °C) oder darunter innerhalb weiterer vier Stunden.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Sollte die Temperatur der Speisen nach zwei Stunden noch über 70 °F liegen, erhitzen Sie diese erneut auf 165 °F und beginnen Sie von vorne, oder entsorgen Sie sie und informieren Sie den Küchenchef.

Warum dies wichtig ist: In diesem Temperaturbereich vermehren sich Bakterien am schnellsten.

Das Abkühlen ist Teil eines umfassenderen Plans zur Lebensmittelsicherheit. In der EU verpflichtet die Verordnung 852/2004 Lebensmittelunternehmen dazu, Verfahren auf der Grundlage der HACCP-Prinzipien anzuwenden, und in England nutzen viele kleine Küchen hierfür das Paket „Safer Food, Better Business“ der Food Standards Agency. Das übergeordnete System erklärt der Artikel über [Lebensmittelsicherheit und HACCP](#).

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

F-01 Entgegennahme einer Bestellung mit Allergiehinweis

Gilt für	Kellner, Barkeeper, die Speisenbestellungen entgegennehmen, sowie den Koch am Pass
Wann	Jedes Mal, wenn ein Gast eine Allergie oder Unverträglichkeit erwähnt
Benötigte Zeit	Zwei bis drei Minuten
Sie benötigen	Die aktuelle Allergenmatrix, die Kasse
Verantwortlich	Serviceleiter und Küchenchef, überprüft im Oktober 2026

1. Fragen Sie nach dem jeweiligen Allergen und ob es sich um eine Allergie oder eine Vorliebe handelt.
2. Prüfen Sie das Gericht anhand der Allergenmatrix. Raten Sie niemals und verlassen Sie sich niemals auf Ihr Gedächtnis.
3. Geben Sie die Bestellung mit dem Allergie-Vermerk bei jedem betroffenen Artikel ein, nicht als Anmerkung am Ende.
4. Informieren Sie zusätzlich persönlich den Koch am Pass.
5. Der Koch bestätigt, dass das Gericht sicher zubereitet werden kann, oder schlägt eine Alternative vor.
6. Der Teller wird von der Person, die die Bestellung aufgenommen hat, oder von einem Vorgesetzten an den Tisch gebracht, nicht von einem Servierhelfer, der keine Kenntnis davon hat.

Standard: Das Allergen ist auf dem Küchenbon bei jedem betroffenen Gericht vermerkt, wobei ein Abgleich mit allen neun wichtigsten US-Allergenen (Milch, Eier, Fisch, Krebstiere, Baumnüsse, Erdnüsse, Weizen, Soja und Sesam) oder den 14 von der EU und dem Vereinigten Königreich aufgeführten Allergenen erfolgt.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Sollten Sie sich nicht sicher sein, erklären Sie, dass Sie das Gericht nicht garantieren können, und servieren Sie es nicht.

Warum dies wichtig ist: Ein einziger Fehler kann dazu führen, dass ein Gast ins Krankenhaus muss, und das Restaurant haftet dafür. Die Matrix selbst und die Frage, wie sie bei Änderungen der Speisekarte korrekt gepflegt wird, behandelt der Artikel über [Allergenmanagement im Restaurant](#).

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

F-02 Umgang mit einer Beschwerde am Tisch

Gilt für	Kellner und den Serviceleiter
Wann	Jedes Mal, wenn ein Gast unzufrieden ist, sei es am Tisch oder am Eingang
Benötigte Zeit	Einige Minuten, zuzüglich der Zeit für die Behebung des Problems
Sie benötigen	Die Kasse, das Schichtübergabeprotokoll
Verantwortlich	Serviceleiter, überprüft im Oktober 2026

1. Begeben Sie sich unverzüglich zum Tisch und hören Sie sich die gesamte Beschwerde an, ohne zu unterbrechen oder Erklärungen abzugeben.
2. Entschuldigen Sie sich einmal und meinen Sie es ernst. Streiten Sie nicht darüber, ob der Gast Recht hat.
3. Bieten Sie etwas Konkretes an, beispielsweise eine Neuzubereitung, ein anderes Gericht oder einen Rabatt auf die Rechnung, oder fragen Sie, womit Sie die Situation wieder ins Lot bringen können.
4. Wenn das Problem das Essen betrifft, bringen Sie den Teller selbst zum Pass und informieren Sie den Koch.
5. Informieren Sie den Serviceleiter über alles, was über eine einfache Neuzubereitung hinausgeht.
6. Erfassen Sie jede Stornierung oder Gratisabgabe an der Kasse mit dem richtigen Grund.
7. Kehren Sie nach der Behebung des Problems zum Tisch zurück und überprüfen Sie, ob nun alles in Ordnung ist.
8. Tragen Sie die Beschwerde und die von Ihnen ergriffenen Maßnahmen in das Übergabeprotokoll ein.

Standard: Der Gast wird innerhalb einer Minute begrüßt, und jede Beschwerde wird protokolliert, einschließlich derjenigen, die behoben wurden.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Wenn ein Gast über Übelkeit, eine Verletzung oder einen Fremdkörper im Essen berichtet, holen Sie sofort den Manager hinzu, bewahren Sie den betreffenden Gegenstand auf, notieren Sie die Details und bieten Sie Hilfe an, ohne einen Fehler einzugestehen.

Warum dies wichtig ist: Eine gut bearbeitete Beschwerde sorgt oft dafür, dass der Gast wiederkommt, und das Protokoll zeigt, welche Gerichte und Schichten immer wieder zu Beschwerden führen.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

B-01 Ausweiskontrolle und Verweigerung der Bedienung

Gilt für	Barkräfte und Servicekräfte, die Alkohol ausschenken
Wann	Jede Alkoholbestellung von Personen, die jünger als 30 Jahre aussehen, sowie bei jedem Gast, der betrunken wirkt
Benötigte Zeit	Weniger als eine Minute
Sie benötigen	Eine Karte zur Überprüfung des Geburtsdatums an der Kasse sowie das Verweigerungsprotokoll
Verantwortlich	Barmanager, überprüft im Oktober 2026

1. Bitten Sie jeden, der jünger als 30 aussieht, jedes Mal um einen Ausweis, auch Stammgäste, die Sie zuvor noch nicht überprüft haben.
2. Akzeptieren Sie ausschließlich einen gültigen, von einer Behörde ausgestellten Lichtbildausweis mit Geburtsdatum: Reisepass, Führerschein oder Personalausweis.
3. Nehmen Sie den Ausweis in die Hand. Vergleichen Sie das Foto mit dem Gesicht, überprüfen Sie das Geburtsdatum, das Ablaufdatum und achten Sie auf Anzeichen von Manipulation.
4. Vergleichen Sie das Geburtsdatum mit der Karte an der Kasse, auf der das späteste Geburtsdatum angegeben ist, das ein Gast haben darf, um heute bedient zu werden.
5. Wenn kein akzeptabler Ausweis vorliegt, lehnen Sie den Verkauf höflich ab und diskutieren Sie nicht darüber.
6. Lehnen Sie außerdem jeden ab, der betrunken wirkt, sowie jeden, der für eine betrunkene Person kauft.
7. Verwenden Sie die Standardformulierung: „Es tut mir leid, ich darf Ihnen heute Abend kein weiteres Getränk ausschenken. Darf ich Ihnen etwas Wasser bringen oder Ihnen ein Taxi rufen?“
8. Informieren Sie den Geschäftsführer und tragen Sie die Verweigerung in das Protokoll ein: Uhrzeit, eine kurze Beschreibung und den Grund.

Standard: Kein Ausschank an Personen unter dem gesetzlichen Mindestalter (21 in den USA, 18 im Vereinigten Königreich, wo viele Lokale eine „Challenge 25“-Richtlinie anwenden), und jede Verweigerung wird protokolliert.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Sollte der Gast aggressiv werden, treten Sie zurück und überlassen Sie die Situation dem Geschäftsführer; gehen Sie niemals um die Theke herum, um zu diskutieren.

Warum dies wichtig ist: Das Ausschenken an Minderjährige oder betrunkene Gäste kann das Lokal die Konzession kosten.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

B-02 Spirituosen ausschenken und Cocktails mixen

Gilt für	Barkeeper
Wann	Jedes Getränk, das Spirituosen enthält
Benötigte Zeit	Bestandteil jedes Getränks
Sie benötigen	Jigger oder Messausgießer, das Cocktail-Rezeptbuch, das Verlustprotokoll
Verantwortlich	Barmanager, überprüft im Oktober 2026

1. Gießen Sie jede Spirituose mit einem Jigger oder einem Messausgießer ein. Kein freies Einschenken.
2. Füllen Sie den Jigger bis zur Markierung und halten Sie ihn waagerecht über das Glas oder den Shaker.
3. Bereiten Sie Cocktails gemäß dem Rezeptbuch zu: gleiche Reihenfolge, gleiches Glas, gleiches Eis, gleiche Garnitur.
4. Erfassen Sie jedes Getränk an der Kasse, bevor oder während Sie es zubereiten. Kein Getränk verlässt die Bar ohne Beleg.
5. Vermerken Sie Verschüttungen, falsche Getränke und Rückgaben auf dem Verlustprotokoll.
6. Überprüfen Sie die Messausgießer jeden Montag, indem Sie den Inhalt in einen Jigger gießen, und ersetzen Sie alle, die zu viel abgeben.

Standard: Die Standardmenge des Hauses beträgt 1,5 oz (44 ml). In Großbritannien müssen Gin, Rum, Wodka und Whisky in Mengen von 25 ml oder 35 ml bzw. Vielfachen davon verkauft werden, und der Betrieb muss anzeigen, welche Menge verwendet wird.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Wenn ein Getränk zurückkommt, bereiten Sie es gemäß den Vorgaben neu zu und vermerken Sie das erste als Verlust.

Warum dies wichtig ist: Ein wenig mehr bei jedem Ausschank summiert sich auf mehrere Flaschen pro Woche, weshalb die **Ausschankkosten an der Bar** so genau überwacht werden.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum

B-03 Gläser spülen und Umgang mit Eis

Gilt für	Barkeeper und Barhilfen
Wann	Während des gesamten Service und beim Geschäftsschluss
Benötigte Zeit	Zwei bis drei Minuten pro Korb
Sie benötigen	Gläserspülmaschine, Reinigungsmittel und Klarspüler, Körbe, fusselfreie Tücher, Eisschaufel, Behälter für Glasscherben
Verantwortlich	Barmanager, überprüft im Oktober 2026

1. Überprüfen Sie vor dem ersten Spülgang, ob die Gläserspülmaschine die richtige Temperatur erreicht hat und ob Spülmittel und Klarspüler noch vorhanden sind.
2. Leeren Sie die Gläser in das Spülbecken der Bar und entfernen Sie Strohhalme, Obstreste und Lippenstift, bevor Sie sie in die Körbe stellen.
3. Stellen Sie die Gläser kopfüber, nach Art sortiert, in die Körbe, ohne diese zu überfüllen und niemals eines in das andere.
4. Lassen Sie den vollständigen Spülgang ablaufen und öffnen Sie die Tür nicht während des Spülvorgangs.
5. Lassen Sie die Gläser kopfüber an der Luft trocknen. Polieren Sie sie ausschließlich mit einem sauberen, trockenen und fusselfreien Tuch.
6. Überprüfen Sie jedes Glas und entsorgen Sie alle Gläser mit Absplitterungen oder Rissen im Glasabfallbehälter.
7. Füllen Sie die Gläser mit Eis mithilfe der Schaufel, niemals mit dem Glas selbst, und bewahren Sie die Schaufel in ihrer Halterung auf, nicht im Eis.
8. Sollte ein Glas im oder in der Nähe des Eisbehälters zerbrechen, verwenden Sie diesen nicht weiter, schmelzen Sie das gesamte Eis mit heißem Wasser auf, reinigen Sie den Behälter und füllen Sie ihn neu auf.

Standard: Gläser klar, trocken, ohne Schlieren oder Absplitterungen, gespült bei der auf dem Typenschild der Maschine angegebenen Temperatur.

Falls etwas nicht in Ordnung ist: Wenn Gläser trüb oder fettig aus der Maschine kommen, überprüfen Sie Spülmittel, Klarspüler und Temperatur; wenden Sie sich an den Kundendienst, wenn diese Werte korrekt sind.

Warum dies wichtig ist: Eine Glasscherbe im Eis ist unsichtbar, bis ein Gast sie entdeckt.

Angepasst für

Freigegeben von

Datum