

Date of Issue/Rev: 2012-09-28 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.03.03.02.(D)	<b>TUI CRUISES</b> Fleet Operation Manual	<b>DOC TYPE: JOB DESCRIPTION</b> <b>CHAPTER: RESTAURANT MANAGEMENT</b>
--	--	---



**Area:** 03.03.03.RES  
**Subject:** JOB DESCRIPTION  
MAITRE D'HOTEL  
**Page:** 1 of 3

**Position:** Maitre d'hôtel  
**Abteilung:** Hotelbetrieb/Restaurant  
**Rang:** Abteilungsleiter/Offizier  
**Direkter Vorgesetzter:** Executive Maitre

### 1. Aufgabenbereich

- (1) Verantwortlich für den reibungslosen Ablauf im jeweiligen Restaurant/ in der X – Lounge, inklusive der damit verbundenen administrativen Aufgaben.
- (2) Weisungsbefugnis gegenüber den Mitarbeitern im Verantwortungsbereich.
- (3) Kontrolle und Sicherstellung, sowie Umsetzung der vorgegebenen Rezepturen und Standards im Restaurant.
- (4) Kontrolle, Umsetzung und Sicherstellung der fachgerechten, den gesetzten Standards entsprechenden Warenlagerung.
- (5) Erstellen, prüfen und weiterleiten von Food-, Beverage- und Hotelstorebestellungen für den Arbeitsbereich nach vorgegebenen Budgets und sonstiger Vorgaben.
- (6) Planung, Durchführung, Kontrolle und Auswertung von Inventuren
- (7) Planung, Organisation und Durchführung von Sonderveranstaltungen (Aktionen, Frühschoppen usw.).
- (8) Kontrolle von durchgeführten Routineaufgaben wie Auf- und Abbaumaßnahmen im Verantwortungsbereich, sowie das ordnungsgemäße und Verräumen von Waren und Equipment nach höchstem Sicherheitsstandard.
- (9) Überprüfung und Kontrolle von Warenverschiebungen und Bestellvorgängen im Verantwortungsbereich
- (10) Strikte Kontrolle und Schulung der Einhaltung von Sicherheits-, Umwelt- und Hygienerichtlinien (USPH/HACCP, ISM&ISO, SQM, TUI C Servicestandards) im Verantwortungsbereich
- (11) Implementieren, Anleiten, Kontrolle und Verfügbarkeit von Logs und Checklisten gemäß Unternehmensvorgabe.
- (12) Führen eines Reiseberichts gemäß Vorgabe.
- (13) Beaufsichtigung, Einteilung, Einweisung und Training unterstellter Mitarbeiter mit entsprechender Dokumentation
- (14) Kontrolle von Reinigungs- und Putzarbeiten, sowie Dokumentation gemäß Standard
- (15) Kontrolle und Einhaltung der internen Bordordnung im Verantwortungsbereich
- (16) In besonderen Situationen flexible Einsatzplanung der Mitarbeiter bzgl. sämtlicher Serviceaufgaben; auch Loading, Kofferservice etc.
- (17) Entgegennahme und Abhilfe von Gästebeschwerden mit Dokumentation
- (18) Regelmäßige sachliche Beurteilung der Mitarbeiter
- (19) Kontrolle und Durchsetzung der Qualitätsstandards im Verantwortungsbereich

Date of Issue/Rev: 2012-09-28 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.03.03.02.(D)	<b>TUI CRUISES</b> Fleet Operation Manual	<b>DOC TYPE: JOB DESCRIPTION</b> <b>CHAPTER: RESTAURANT MANAGEMENT</b>
--	--	---



**Area:** 03.03.03.RES  
**Subject:** JOB DESCRIPTION  
MAITRE D'HOTEL  
**Page:** 2 of 3

- (20) Im Rahmen des Pre-openings sind bei der Übernahme des Schiffes, in Wertzeiten, bei der Ausrüstung und Herstellung des Fahrtbetriebes zusätzliche Aufgaben nach Anweisung zu übernehmen.
- (21) Enge Zusammenarbeit mit dem Executive Maitre D', inklusive regelmäßiger Berichterstattung; umgehende Behandlung (und schriftliche Meldung) von Konflikten und Störungen im Arbeitsablauf.
- (22) Aktive Umsetzung der Produktphilosophie in Bezug auf den Hotelbetrieb
- (23) Stetige Optimierung und Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen und Standards, auch Zuarbeiten zu Handbüchern und Richtlinien.
- (24) Sorgfältiger Umgang mit Firmenbesitz und Pflege von Arbeitsmaterialien und Arbeitsgeräten. Für Fahrlässigkeiten haftet der Stelleninhaber.
- (25) Kenntnis der zugewiesenen Sicherheitsrollennummer anhand der Musterrolle und der speziellen Aufgaben im Notfall.

## 2. Qualifikation / Erfahrung

- (1) Qualifizierte Ausbildung im Hotelgewerbe oder in der Gastronomie
- (2) Mehrjährige Erfahrung als Maitre D' oder Restaurantleiter, wenn möglich an Bord eines Kreuzfahrtschiffes.
- (3) Ausgeprägtes betriebswirtschaftliches, insbesondere warenwirtschaftliches Verständnis
- (4) Budgetsicheres Arbeiten, Fähigkeit zur Darstellung sowie Analyse von wirtschaftlichen Zielvorgaben
- (5) Verhandlungssicheres Deutsch (Wort + Schrift)
- (6) Verhandlungssicheres Englisch (Wort + Schrift)
- (7) Hohe Dienstleistungsbereitschaft gegenüber Passagieren und Mitarbeitern
- (8) Erfahrung im Beschwerdemanagement
- (9) Sehr gute EDV-Kenntnisse (MS Office, Fidelio Cruise MMS / Warenwirtschaftssystem, Rescom)
- (10) Sehr gute Allgemeinbildung

## 3. Anforderungsmerkmale

- (1) Mindestalter ca. 24 Jahre
- (2) Führungsqualitäten, Durchsetzungsvermögen, Flexibilität und Organisationstalent
- (3) Integre Vertrauensperson
- (4) Sicheres und souveränes Auftreten, gute Umgangsformen
- (5) Kosten- und Qualitätsbewusstsein
- (6) Kommunikationsstärke
- (7) Teamplayer
- (8) Belastbarkeit
- (9) Fähigkeit zur Mitarbeitermotivation
- (10) Sehr gepflegtes Erscheinungsbild

## 4. Verantwortungsbereich

- (1) Verantwortlich und entscheidungsberechtigt für alle Arbeits- und Dienstabläufe im Restaurant

Date of Issue/Rev: 2012-09-28 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.03.03.02.(D)	<b>TUI CRUISES</b> <b>Fleet</b> <b>Operation</b> <b>Manual</b>	<b>DOC TYPE:                   JOB DESCRIPTION</b> <b>CHAPTER: RESTAURANT MANAGEMENT</b>
--	---	---



**Area:                   03.03.03.RES**  
**Subject:           JOB DESCRIPTION**  
**MAITRE D'HOTEL**  
  
**Page:                   3 of 3**

- (2) Fachlicher und personeller Vorgesetzter von Head Sopmmelier, Head Waiter, Buffetier, Wine Steward, Crew Steward F&B, Stewards & Waiter X-Lounge, Messboys, Busboys, Buffet Attendants und Utilities Restaurant.

**5. Vertretung bei Abwesenheit durch**

Anderen Maitre D.