

Date of Issue/Rev: 2012-09-28 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.03.03.12.(D)	TUI CRUISES Fleet Operation Manual	DOC TYPE: JOB DESCRIPTION CHAPTER: RESTAURANT MANAGEMENT
--	--	---



Area: 03.03.03. RES
Subject: JOB DESCRIPTION
STEWARD
Page: 1 of 2

Position: Steward
Abteilung: Hotelbetrieb/Restaurant
Rang: Crew
Direkter Vorgesetzter:

1. Aufgabenbereich

- (1) Verantwortlich für den reibungslosen Ablauf im zugeteilten Servicebereich incl. der damit verbundenen administrativen Tätigkeiten (Buchungen im Kassensystem etc.)
- (2) Fachgerechter Wein- und Getränkeservice nach gesetzten Standards und Richtlinien
- (3) Durchführung, Kontrolle und Auswertung von Inventuren
- (4) Mitarbeit bei Sonderveranstaltungen (Aktionen, Frühschoppen usw.).
- (5) Durchführung von Routineaufgaben wie Auf- und Abbaumaßnahmen im Verantwortungsbereich, sowie das ordnungsgemäße und Verräumen von Waren und Equipment nach höchstem Sicherheitsstandard.
- (6) Kontrolle von Warenverschiebungen und Bestellvorgängen im Verantwortungsbereich
- (7) Sicherung der Verfügbarkeit von Logs und Checklisten gemäß Unternehmensvorgabe.
- (8) Strikte Einhaltung von Sicherheits-, Umwelt- und Hygienerichtlinien (USPH/HACCP, ISM/ISO, SQM, TUI C Servicestandards) im Verantwortungsbereich
- (9) Reinigung / Sanitizing des Arbeitsplatzes (inkl. eingesetzter Arbeitsmittel), unter Verwendung der persönlichen Schutzausrüstung (PPE)
- (10) In besonderen Fällen flexibler Einsatz in anderen Servicebereichen
- (11) Kontrolle und Einhaltung der internen Bordordnung im Verantwortungsbereich
- (12) Entgegennahme und Abhilfe von Gästebeschwerden
- (13) Regelmäßige sachliche Beurteilung der Mitarbeiter
- (14) Kontrolle und Durchsetzung der Qualitätsstandards im Verantwortungsbereich
- (15) 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.
- (16) Enge Zusammenarbeit mit dem Maitre D', inklusive regelmäßiger Berichterstattung; umgehende Behandlung (und schriftliche Meldung) von Konflikten und Störungen im Arbeitsablauf.
- (17) Aktive Umsetzung der Produktphilosophie in Bezug auf den Hotelbetrieb
- (18) Stetige Optimierung und Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen und Standards, auch Zuarbeiten zu Handbüchern und Richtlinien.
- (19) Sorgfältiger Umgang mit Firmenbesitz und Pflege von Arbeitsmaterialien und Arbeitsgeräten. Für Fahrlässigkeiten haftet der Stelleninhaber.
- (20) Kenntnis der zugeteilten Sicherheitsrollennummer anhand der Musterrolle und der speziellen Aufgaben im Notfall.

Date of Issue/Rev: 2012-09-28 Rev – No: 0 Full Document Code: TUI C – FOM –03.03.03.12.(D)	TUI CRUISES Fleet Operation Manual	DOC TYPE: JOB DESCRIPTION CHAPTER: RESTAURANT MANAGEMENT
--	---	---



Area: 03.03.03. RES
Subject: JOB DESCRIPTION
STEWARD
Page: 2 of 2

2. Qualifikation / Erfahrung

- (1) Qualifizierte Ausbildung im Hotelgewerbe oder in der Gastronomie
- (2) Mehrjährige Erfahrung als Steward, wenn möglich im Wein-/Getränkebereich, wenn möglich an Bord eines Kreuzfahrtschiffes
- (3) Sehr gute Produkt- und Servicekenntnis
- (4) Betriebswirtschaftliches Verständnis
- (5) Gute Deutschkenntnisse (Wort + Schrift)
- (6) Gute Englischkenntnisse (Wort + Schrift)
- (7) Hohe Dienstleistungsbereitschaft gegenüber Passagieren und Mitarbeitern
- (8) Erfahrung im Beschwerdemanagement
- (9) Gute EDV-Kenntnisse – Rescom / vergleichbare Kassensoftware
- (10) Sehr gute Allgemeinbildung

3. Anforderungsmerkmale

- (1) Mindestalter ca. 20 Jahre
- (2) Durchsetzungsvermögen, Flexibilität und Organisationstalent
- (3) Integre Vertrauensperson
- (4) Sicheres und souveränes Auftreten, gute Umgangsformen
- (5) Kosten- und Qualitätsbewusstsein
- (6) Ausgeprägte 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 zugewiesenen Servicebereich

5. Vertretung bei Abwesenheit durch

Anderen Steward