

MARIENHÖHE

N O R D E R N E Y

HANDBUCH

Die Marienhöhe – Das Wahrzeichen der Insel Norderney ist in der Moderne angekommen!

Die einmalige Sicht von der hohen Düne auf die raue Nordsee, die Weite des ewigen Horizonts, die Inszenierung von Himmel und Meer machen diesen Ort zu einem Logenplatz!

Schon Heinrich Heine und Königin Marie von Hannover liebten diesen inspirierenden Ort. Heinrich Heine verbrachte zwischen 1825 und 1827 prägende Aufenthalte auf der Insel Norderney und schrieb dort den „Nordsee-Zyklus“, eines seiner bedeutendsten Werke. Königin Marie, die 1818 geboren wurde, war stets fasziniert von Heine und seinen Schriften. Ihr Mann, König Georg der V. von Hannover, erklärte 1851 Norderney zur königlichen Sommerresidenz. Zu dieser Zeit ließ das Königspaar zu Heines Ehren einen Pavillon auf der Anhöhe errichten. Seit Mitte des 19. Jahrhunderts wurden Dank Marie und Ihrem Hofstaat an diesem Ort Kaffeestunden, Picknicks und kleine Feste zelebriert und mit Literatur und Musik verwoben.

Willkommen im Team Marienhöhe!

Wir bieten in der denkmalgeschützten Marienhöhe klassischen Service an. Für Fragen steht euch das ganze Team jederzeit zur Seite.

Auf eine unvergessliche Saison!

Grundregeln:

- Loyalität zum Unternehmen – Arbeitsmoral
- Pünktlichkeit (10 Minuten vor Arbeitsbeginn)
- Fleiß und Konzentration
- saubere und gebügelte Arbeitskleidung ohne Flecken, ohne Löcher, schwarze Hose
- für die Mädels: weißen BH und weißes Unterhemd unter der weißen Bluse
- auf äußeres Erscheinungsbild achten (Frisur, bei den Mädels Haare zusammen, Rasur, geputzte Schuhe, saubere Schürze)
- keine langen Ohrringe und zu großen Armbänder
- keine Ballerina Schuhe, nur geschlossenen schwarze Schuhe (Arbeitssicherheit)
- höfliches, nettes, aufmerksames und zuvorkommendes Auftreten gegenüber den Gästen
- auf Sauberkeit und Hygiene achten
- nach der Toilette Hände waschen und desinfizieren
- für Jungs gilt: im Sitzen auf die Toilette gehen!!!
- nach dem Rauchen ebenso Hände waschen und desinfizieren
- Pausenzeiten werden mit der Schichtleitung abgesprochen (2 x 30 Minuten oder 1x eine Stunde)
- Pausen einhalten
- Raucherpausen müssen abgesprochen werden
- Handygebrauch nur in den Pausen, nicht während der Arbeitszeit
- Alle Artikel müssen in der Kasse gebucht werden

Teamorientiertes Arbeiten:

- Respekt gegenüber **jedem** Mitarbeiter
- Gegenseitige Achtung und Unterstützung
- Anweisungen des Vorgesetzten akzeptieren und ausführen
- Selbstständiges Arbeiten und eigenverantwortliches Handeln
- vor den Gästen nicht essen (auch nicht in der Küche)
- gegessen wird nur während der Pausenzeiten
- es werden keine Speisen oder Getränke mit nach Hause genommen
- Vor den Gästen nicht diskutieren und nicht zu viel Privates preisgeben

Arbeitsablaufplan

Frühdienst:

- Aufschließen und Pin eingeben
- Licht und Musik einschalten (+Weinschrank)
- Spülmaschinen anschalten (Küche und Theke)
- Kaffeemaschinen und Kakao anschalten
- Milch vorbereiten, 4-5 l H-Milch, 1 l Sahne, 1 l Kaffeesahne, 1 Packung Kluntje vor der Kaffeemaschine aufstellen
- Lappen verteilen, 1 Gelber für die Kaffeemaschine, 3 Blaue gepunktete fürs Restaurant, 3 Blaue Schwammtücher für die Theke
- 2 l Sahne in die Sahnemaschine füllen und 1mal durchlaufen lassen
- Schneidebrett (grün) und Messer vorbereiten
- Brotkorb mit Servietten vorbereiten
- Bestecktaschen vorbereiten
- Kaffee, Tee und Milch auffüllen
- Stövchen mit Kerzen bestücken
- Ostfriesentee vorbereiten
- Tische, Fensterbänke, Ablagen wischen
- Kerzen auf den Tischen auswechseln und wenn dreckig bitte spülen
- Zuckerdosen auffüllen und säubern anschließend auf den Tischen verteilen (Außenring den Löffel nach rechts, innen zur Tür)
- Blumen checken, wöchentlich neu am Mittwoch
- Kinderstühle säubern
- Toiletten checken (Türen zu, Toilettendeckel runter)

Terrasse:

- Auf der gesamten Fläche der Marienhöhe eine Müllrunde machen
- Alle Tische und Stühle ausrichten
- Alle Tische wischen und Möwenshit wegmachen
- Kissen verteilen
- Schirme aufspannen
- Aschenbecher und Zuckerdosen auf die Tische stellen
- Station für draußen aufbauen d.h. Wagen zur Tür rollen und Mies en Place vorbereiten, Teller, Karten, Aschenbecher, Bestecktaschen und Eimer mit Lappen
- Tisch vorne an der Eingangstür auch mit Mies en Place bestücken

Schlussdienst:

- nach Schließung der Marienhöhe alle Schubladen auffüllen, dabei im Kühlhaus auf Ordnung achten und leere Kisten und Kartons rausstellen
- Kuchentheke reinigen und Scheiben mit Glasfee reinigen
- Alle Maschinen reinigen
- Alle Arbeitsflächen reinigen
- Alle Fronten abwischen

Reinigung der Maschinen siehe Reinigungsliste

Vorbereitungen:

- Vorbereitungen für den nächsten Tag treffen...
- Zuckerdosen auffüllen
- wenn nötig Salz- und Pfeffermühlen auffüllen
- Kuchenservietten falten
- Kissen aufschütteln und ausrichten
- Tische und Stühle ausrichten
- Leergutecke checken und Leergut sortieren
- Im Kühlhaus Ordnung halten, d.h. keine leeren Kisten im Kühlhaus
- Auf Hygiene und Sauberkeit achten

Grundsätzliches:

- Beachtung des Jugendschutzgesetzes:
 - Bei Alkoholbestellungen (auch Bier) von Jugendlichen im Zweifel nach dem Ausweis Fragen (Ausschank ab 18!!!)
- Sauber halten der Müll -/ Leergutecke!
- Standort der Feuerlöscher merken für den Ernstfall
- Kein Kaugummi während des Dienstes

Wichtige Fragen der Gäste

Wo sind die Toiletten?

Neben der Theke führt Sie eine Treppe nach unten zu den Toiletten.

Wann haben sie geöffnet?

Wir öffnen täglich von 10-22 Uhr, abgesehen vom Dienstag.

Haben sie Frühstück?

Ja, in der Hauptsaison von 10.00 – 12.00 Uhr.

Ich möchte gerne reservieren?

Ja gerne. Ab 18.00 Uhr sind Reservierungen im Innenbereich möglich. Auf der Terrasse können wir keine Reservierungen entgegennehmen.

Haben sie Kinderstühle?

Ja, sie stehen neben der Terrassentür.

Wo ist der nächste Briefkasten?

Sie gehen den Berg nach unten, biegen rechts ab bis zum Restaurant da Sergio, dort biegen Sie links ab und nach ca. 50 Meter befindet er sich auf der linken Seite.

Wann fahren die Busse?

Sie können den Plan an der Haltestelle einsehen, direkt gegenüber vom Inselloft

Kann ich mit der Karte zahlen?

Ja mit EC Karte und MAESTRO, aber nicht mit einer Kreditkarte.

Wo ist der nächste Geldautomat?

Sie finden in der Jann-Berghaus-Straße eine Sparkasse sowie die Volksbank. Außerdem befindet sich in der Strandstraße die Oldenburgische Landesbank.

Können sie mir die Telefonnummer der Taxi Zentrale geben?

Rufnummer lautet: 04932/2345

Seit wann hat die Marienhöhe geöffnet?

Sie ist am 15. Juni 2016 eröffnet worden.

Wer betreibt die Marienhöhe?

Die Brune Company, sie betreiben ebenfalls den Seesteg, die Milchbar, das Inselloft und das Haus am Meer gehört den Seniors.

Haben Sie Gutscheine?

Gutscheine im Wert von 10 € (oder 20, 30, usw.) sind bei uns erhältlich.

Kann ich WLAN bei Ihnen nutzen?

Ja, können Sie. Das Passwort lautet marienhoehe2016.

Unsere Homepage www.marienhoehe-norderney.de

Wenn ihr eine Frage der Gäste nicht beantworten könnt, dann antwortet niemals einfach mit JA oder NEIN, sondern sagt ehrlich, ihr wisst es nicht und ihr werdet euch gerne für unsere Gäste erkundigen!!!