ZASADY OBSŁUGI GOŚCIA HOTELOWEGO W POKOJU

Opracował:
mgr Jakub Pleskacz

ROOMSERVICE

Wymagania co do usług podstawowych, uzupełniających w tym gastronomicznych w hotelach zgodnie z tabelą kategoryzacji:

1. usługa, która powinien świadczyć każdy obiekt hotelarski jest zapewnienie gościom gorących napojów przez cała dobę (dopuszcza się zamiennie sprzeda z automatów i sprzeda w recepcji)
2. podawanie przynajmniej dwóch posiłków dziennie (śniadań, obiadów, kolacji, obiadokolacji) - każdy obiekt hotelarski, ale w obiektach 1* - 3* mona to ograniczyć do podawania śniadania i obiadokolacji w ustalonych porach
3. podawanie śniadań do pokoju na życzenie gościa obligatoryjne w obiektach 5*, 4* i 3*
4. podawanie posiłków do jednostek mieszkalnych – room – service czynny przez 12 godzin w obiektach 3*
5. podawanie posiłków do jednostek mieszkalnych – room – service czynny przez cała dobę w obiektach 4* i 5*
6. aperitif – bar, bar kawowy lub sala klubowa z podawaniem napojów na życzenie gościa w obiektach 5*, 4* i 3*

Tabela określa jako usługę gastronomiczna podpunkt 2,3 i 6, pozostałe tj. 1, 4 i 5 są wypisane w usługach podstawowych i uzupełniających.

ROOMSERVICE

Roomservice - podawanie potraw i napojów do pokoju gościa.

W hotelu roomservice jest działem gastronomicznym, który zajmuje się:

- Podawaniem potraw i napojów do pokoju gościa
- Obsługa przyjęć w apartamentach
- Dostarczaniem „wstawek” do pokoi gości, tak zwanych VIP (very important person – bardzo ważna osoba) np.: kawior wraz z dodatkami, butelka wódki, kosze ze świeżymi owocami, talerz z drobnymi ciasteczkami, butelka wina itp.
- Opieka nad minibarami – systematyczne uzupełnianie w nich zapasów

ROOMSERVICE

Punkt room service jest najczęściej samodzielnym pomieszczeniem usytuowanym na parterze przy windzie serwisowej. W dużych hotelach na kolejnych kondygnacjach budynku znajdują pomieszczenia – aneksy kelnerskie z których kelnerzy piętrowi dostarczają zamówienia do jednostek mieszkalnych. Pomieszczenia te usytuowane są zwykle w środkowej części pięter budynku hotelowego i wyposażone są min. w:

- windę serwisowa
- trzon elektryczny
- podgrzewacz do naczyń
- płyty podgrzewacze
- lodówkę lub szafę chłodnicza
- regały na tace do śniadań
- wózki do podawania posiłków
- ekspres
- krajalnice do pieczywa
- kredens z niezbędną zastawa stołowa i bielizna stołowa
- wewnętrzną siec telefoniczna
- komputer z właściwym oprogramowaniem

ROOMSERVICE

Gość, który chce skorzystać z oferty roomservice składa zamówienie, korzystając z wewnętrznej sieci telefonicznej. Pracownik obsługi – kelner przyjmuje zamówienie, które za pomocą komputera bądź telefonicznie przekazuje dalej. Zamówienie jest zrealizowane w kuchni i innych pomieszczeniach produkcyjnych, i trafia do ekspedycji skąd wysyłane jest do pomieszczeń kelnerskich na piętrach lub kelner obsługujący gości w pokoju dostarcza je do odpowiedniej jednostki mieszkalnej.

Do dyspozycji gości w pokojach wykładane jest tzw. menu roomservice. Jest to skrócona kata menu w odróżnieniu od karty dań standardowej (okresowej) funkcjonującej w restauracji. W karcie restauracyjnej znajdziemy około: 3 – 6 rodzajów zakąsek zimnych, 3 – 6 rodzajów zakąsek gorących, 3 – 6 rodzajów zup, 6 – 12 dań głównych z mięs, 3 – 6 z ryb, 4 – 8 specjalności zakładu, 4 – 8 desery i 2- 4 serów.

W karcie roomservice szerokość oferty jest uzależniona od organizacji pracy w hotelu tj. liczby osób zatrudnionych w kuchni i czasu ich pracy oraz wyposażenia działu roomservice w sprzęty i urządzenia, a także kwalifikacji pracowników.

ROOMSERVICE

Zestawy śniadaniowe
Breakfast Set Menu

ROOM SERVICE tel. 607

Zestaw 1
Jajecznica na maśle, szynka wędzona, ser żółty, sałatka z pomidora, pieczywo masło, dżem, miód, sałatka owocowa, kawa lub herbata, sok – 34 zł
Breakfast Set 1
Scrambled eggs, smoked ham, cheese, tomato salad, fresh bread, butter, jam, honey, fruit salad, tea or coffe, fruit juice – 34 zł

Zestaw 2
Kiełbaski "Pyszne", twarożek ze śmietaną, ser żółty, sałatka z pomidorów, pieczywo, masło, dżem, miód, sałatka owocowa, kawa lub herbata, sok – 34 zł
Breakfast Set 2
Sausages, cottage cheese with cream, fresh bread, butter, jam, honey, fruit salad, tea or coffe, fruit juice – 34 zł

Zestaw 3
Płatki kukurydziane z mlekiem, ser żółty, serek topiony, jogurt, sałatka z pomidora, pieczywo, masło, dżem, miód, sałatka owocowa, kawa lub herbata, sok – 34 zł
Breakfast Set 3
Cereal with milk , spread cheese, hard cheese, fresh bread, butter, jam, honey, fruit salad, tea or coffe, fruit juice – 34 zł

Zestaw 4
Pasztet, szynka wędzona, ser żółty, sałatka z pomidora, pieczywo, masło, dżem, miód, sałatka owocowa, kawa lub herbata, sok – 34 zł
Breakfast Set 4
Pate, Smoked Ham, cheese, fresh bread, butter, jam, honey, fruit salad, tea or coffe, fruit juice – 34 zł

MENU
ROOM SERVICE tel. 607
7.00 – 22.30

Przekąski zimne
Cold Snacks

Sałata z wędzonym węgorzem – 29zł
Lettuce with smoked ell – *29 zł*

Carpaccio z polędwicy – 25zł
Tenderloin and veal Carpaccio – *25zł*

Sałata z bryłkami koziego sera
smażonego na złoto, z balsamicznym sosem vinegrett i dodatkiem winogron – 25zł
Salad with goat cheese lumps
fried gold, with balsamic vinaigrette sauce and with grapes – 25zł

ROOMSERVICE

Zupy
Soups

Zupa z gąsek – zielonek i kurek – 10zł
Forest mushrooms soup *– 10zł*

Żur staropolski
z wędzoną szynką, jajkiem i dodatkiem borowików – 15zł
Old Polish sour soup
with smoked ham and egg, with an addition of boletus – 15zł

Dania główne z ryb
Fish main courses

Smażony filet z sandacza, z kurkami
z dodatkiem ziemniaków z koprem,
marchewki i groszku cukrowego – 45zł
Fried pike – perch with forest mushrooms
with an addition of potatoes with fennel, sugar peas and carrots – 45zł

Filet z pstrąga potokowego Mounierre
Filety prażone z masłem pietruszkowo-cytrynowym serwowane z ziemniakami z wody
i ogrodową sałatą – 35zł
Fillet from brown trout Mounierre
Fillets fried with parsley-lemon butter served with boiled potatoes and garden lettuce – 35 zł

Dania główne
Main courses

Polędwiczka wieprzowa nadziewana borowikami
z sosem rozmarynowym, z ziemniakami
z patelni, boczkiem i zieloną fasolką – 45zł
Pork tenderloin stuffed with boletus
with boletus sauce and potatoes with bacon and bean – 45zł

Pieczeń z combra jelenia, z chrustem z boczku i orzechów
z sosem grzybowym, dodatkiem smażonych kopytek i modrej kapusty – 65 zł
Roast saddle of venison, with crispsfrom bacon and peanuts
with mushroom sauce, with fried dumplings and red cabbage e– 65 zł

Stek z polędwicy wołowej w panierce pieprzowej
wyśmienity z fantazją frytkową i groszkiem cukrowym smażonym na maśle – 55zł
Beef tenderloin steak in black pepper coat
A chips fancy and sweat peas – 55zł

Paillard z indyka z pomidorami, bazylią i mozzarellą,
z dodatkiem ryżu jaśminowego – 30 zł
Paillard from turkey with tomatoes, basil and mozzarella
with jasmine rice – 30 zł

ROOMSERVICE

Napoje gorące	
Herbata / Tea	8,00zł
Kawa / Cafe	10,00zł
Soft drink	
Soki owocowe 0,2l	4,00zł
Sok z wyciskanych owoców 0,2l	15,00zł
Coca cola, Sprite, Fanta 0,2l	4,00zł
Tonic 0,2l	4,00zł
Burn 0,25l	8,00zł
Woda mineralna 0,25l	4,00zł
Aperitifs	
Campari bitter	8,00zł
Martini	8,00zł
Piwo / Beer	
Żywiec full light 0,33	6,00zł
Żywiec full light 0,5	8,00zł
Heineken Holandia 0,33	6,00zł
Heineken Holandia 0,65	10,00zł
Gin /40cl/	
Gordon's	10,00zł
Beafeater	10,00zł
Seagram's	10,00zł

Whisky /40cl/	
Johnnie Walker Black Label	20,00zł
Johnnie Walker Blue Label	100,00zł
Chivas Regal	20,00zł
Ballantines	12,00zł
Jack Daniel's	15,00zł
Jameson	12,00zł
Brandy /40cl/	
Metaxa 5*	12,00zł
Metaxa 7*	15,00zł
Stock 84'	10,00zł
Cognac /40cl/	
Hennesy VSOP	30,00zł
Remy Martin VSOP	40,00zł
Martell XO	100,00zł
Wódki czyste/40cl/	
Wyborowa	6,00zł
Bols	6,00zł
Chopin	10,00zł
Absolut	10,00zł
Finlandia	10,00zł
Tequila	10,00zł

Desery

Desserts

Szarlotka na gorąco z lodami – 15zł

Hot apple-pie with ice-cream – 15zł

Naleśnik pieczony z puszystym serem

i czarną porzeczką – 15zł

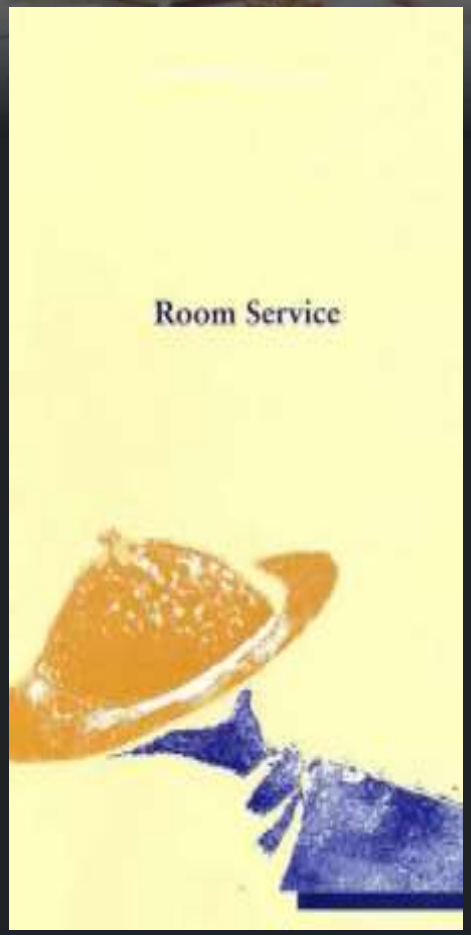
A pancake roasted with fluffy cheese

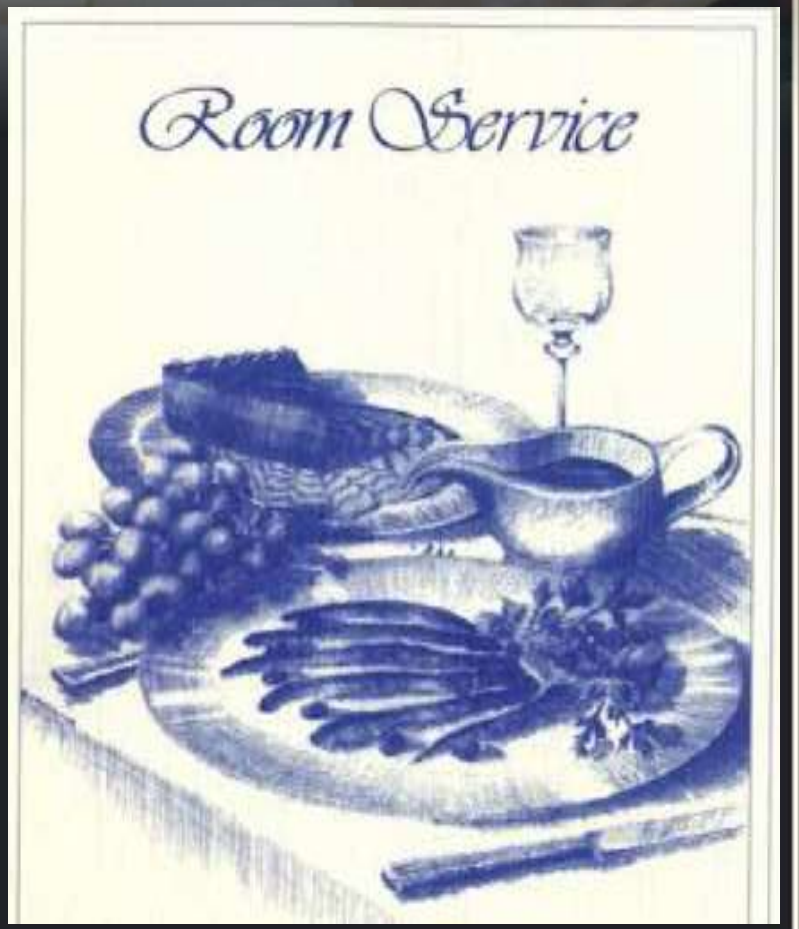
and black currants with chocolate sauce – 15 zł

Puchar lodowy z kremem bulle i wiśniami – 20 zł

Ice creams with bulle cream and cherries – 20 zł

ROOMSERVICE





ROOMSERVICE

ŚNIADANIA (do wyboru)
BREAKFAST (of your choice)

Kawa lub herbata	coffee or tea
Mleko	milk
Płatki śniadaniowe	cornflakes
Soki owocowe:	choice of juices:
Pomarańczowy, jabłkowy	orange, apple
lub pomidorowy	or tomato
Pieczywo	bread
Masło	butter
Ser żółty lub biały	cheese or cottage cheese
Szynka:	Cold cuts:
wieprzowa lub drobiowa	pork or poultry
Jajko gotowane	boiled egg
Dżem lub miód	jam or honey

POTRAWY SERWOWANE W GODZ. 13.00 – 24.00
MEALS SERVED BETWEEN 13 P.M. – 24 P.M.

ZAKĄSKI / FIRST COURSES

Śledź z trzema sosami Marinated herring with three dressings 75/75 g	15,-
Łosoś marynowany w koprze Salmon in dill marinade 80 g	29,-
Karp faszerowany Stuffed carp 100 g	22,-
Talerz zimnych mięs A platter of cold meats 150 g	33,-
Pasztet z kurczaka z morelą i pistacją Chicken paté with apricots and pistachios 100 g	22,-

ROOMSERVICE

Karta roomservice powinna być opracowana w dwóch językach: w języku polskim i języku angielskim, który uznawany jest jako język międzynarodowy. Mona wprowadzić trzeci język (w jednym z pokazywanych przykładów był dodatkowo język niemiecki) wtedy, gdy mamy dużą liczbę gości odwiedzających nasz hotel z danego kraju. Nie powinna być rozbudowana- zbyt obszerna. Może zawierać ofertę śniadaniową, ale nie musi szczególnie w hotelach stosujących tzw. zamówienia klamkowe. W ofercie powinny się znaleźć 2 - 4 rodzajów zakąsek zimnych, 2 – 3 zakąski gorące, 1-3 zup, 1- 2 dań z ryb, 2 – 4 dań głównych, 1 sery, 1 – 3 deserów. W karcie roomservice powinny znaleźć się te napoje. Oferta jest skrócona i np.. może zawierać: 2 – 3 napoje gorące, 2 soki owocowe, 2 – 4 napojów gazowanych, 1 – 2 wody oraz wybrane napoje alkoholowe. Karta roomservice powinna być częściej wymieniana niż karta standardowa. Należy te zwracać uwagę, aby znajdowały sie w niej wyśmienite potrawy z kuchni polskiej i regionalnej. Przeciętny gość hotelowy poszukuje oryginalności i możliwości poznania w krótkim czasie polskich a nawet lokalnych tradycji kulinarnych.

Ograniczenie karty roomservice, nie powinno uniemożliwiać gościowi zamówienia potrawy z karty standardowej, jest to cecha dobrej kuchni, która potrafi z łatwością dostosować się do potrzeb gościa dbając o jego indywidualne potrzeby.

ROOMSERVICE

ROOM SERVICE
Tel. 407, 421

Zapraszamy do korzystania ze śniadań w Restauracji
od 7.00 – 11.00
Welcome to breakfast in our restaurant
from 7 a.m. to 11 a.m.

Na życzenie gości podajemy śniadania do pokoju
od 7.00 do 10.30
At the request of our guests we bring breakfast to the room
from 7 a.m. to 10.30 a.m.

Podanie do pokoju prosimy zgłosić - tel. 407, 421
Room service should be requested at telephone number 407,421

W przypadku wcześniejszego wyjazdu istnieje możliwość skorzystania z paczki śniadaniowej.
In case of leaving earlier there is possibility of having a breakfast packet.

Room Service

Czynny w godzinach 7.00 – 22.00
Open from 7.00 a.m. to 10 p.m.
Offen von 7.00 bis 22.00 Uhr

Zamówienie do pokoju prosimy zgłosić pod nr telefonu 464
Roomservice call number 464
Zimmerbedienung tel. 464

W cenę wliczony jest podatek VAT
Vat tax is calculated into the price
MWSt ist im Preis inbegriffen

ROOMSERVICE

Do podanych cen dolicza się opłatę w wysokości 20% wartości rachunku brutto

Please be kindly informed that for serving meals to the room (room service) we charge 20% of the brut invoice

Wir teilen Ihnen höflich mit, dass es für Room – Service die Gebühr Höhe von 20% des Rechnungswertes Brutto eingeführt wurde

Uprzejmie prosimy o przekazywanie uwag dotyczących jakości potraw i obsługi bezpośrednio do kierownika gastronomii

Please pass the remarks concerning the quality of the dishes and service directly to the maitre d`hotel

Ihre Bemerkungen betreffs der Qualität von Speisen und der Bedienung richten Sie, bitte, direkt an den Saalleiter

ROOM SERVICE

Tel. 764.769

1. Karta ważna od ..... do.
2. Ceny zawierają podatek VAT
3. Ceny nie zawierają 20% dodatku za usługę
4. Czas oczekiwania na podanie do pokoju wynosi max. 20 minut
5. Śniadanie podaje się do pokoju w godzinach od 7^{00} do 10^{30}
6. Zamówienia są przyjmowane pod numerem telefonu 764.769

Życzymy Państwu miłego pobytu

ROOMSERVICE

Karta roomservice powinna zawierać następujące informacje:

- numer telefonu do działu roomservice
- godziny w których roomservice funkcjonuje
- Godziny w których podawane są śniadania
- datę od kiedy karta obowiązuje
- uwagę e w ceny jest wliczony podatek VAT
- informacje czy do ceny posiłku dolicza sie i w jakiej wysokości dodatek za usługę
- czas oczekiwania na realizacje zamówienia
- inne dotyczące np. formy i godzin wydawania śniadań w restauracji, czy np. „ w przypadku wcześniejszego wyjazdu istnieje możliwość otrzymania paczki śniadaniowej”, „prosimy o przekazywanie uwag o obsłudze”, „nasi goście maja możliwość zamówienia dań kuchni hotelowej przez cała dobę, z przyjemnością przygotujemy specjalne kompozycje na indywidualne życzenie gości” itp.

Śniadanie to posiłek zazwyczaj wliczony w cenę pokoju, który ma decydujący wpływ na opinie o poziomie świadczonych przez gastronomie hotelową usług gastronomicznych. Dla wielu gości jest to jedyny posiłek spożywany w danym hotelu w trakcie krótkiego w nim pobytu. Oferując w miarę bogata, ale racjonalna ofertę potraw, znając i dostosowując się do rodzaju gości danego hotelu, pozostawiamy w gościach pozytywny wizerunek i możemy mieć nadzieje że odwiedza nas ponownie.

ROOMSERVICE

W hotelach wyższej kategorii wprowadzona została forma zamawiania śniadania przez stosowanie wywieszek klamkowych o odpowiednio przystosowanej treści. Wywieszkę klamkowa służba piętrowa umieszcza na poduszce. Gość zaznacza na niej zestaw, a następnie zawiesza na klamce.
Pracownik działu roomservice zbiera wywieszone karty o określonej godzinie, najczęściej późno w nocy, układa je według czasu podania i pięter.

Karta śniadaniowa powinna stanowić samodzielny druk wyodrębniony z karty roomservice i zawierać informacje:

- Menu śniadania
- Dania dodatkowe
- Godziny podawania
- Numer pokoju
- Nazwisko gościa
- Liczbę osób korzystających z usługi
- Podpis gościa
- Godzinę do której należy wywiesić kartę

Liczba kart przygotowanych na zamówienie śniadania musi być równa liczbie gości mieszkających w danym hotelu.

ROOMSERVICE

Śniadanie w pokoju

Jeśli Państwo życzą sobie zjeść śniadanie w pokoju, uprzejmie prosimy zawiesić kartę zamówieniową na zewnętrznej stronie drzwi pokoju przed godziną 3[00] rano. Życzymy dobrej nocy.

Zamawiają Państwo śniadanie między godzinami
You would like breakfast served between
A.M. & A.M.

Nazwisko
Your name

Nr pokoju
Your room number

Ilość osób
Number of persons

ŚNIADANIE KONTYNENTALNE
CONTINENTAL BREAKFAST

- ☐ Herbata *Tea*
- ☐ Czarna kawa *Black coffee*
- ☐ Kawa z mlekiem *Coffee with milk*
- ☐ Czekolada z mlekiem *Chocolate with milk*
- ☐ Gorące mleko *Hot milk*
- ☐ Zimne mleko *Cold milk*
- ☐ Cytryna *Lemon*
- ☐ Rogaliki, bułeczki, Roll *Croissant, brioche and Roll*
- ☐ lub tosty (3 sztuki) *or Toasts (3 pieces)*
- ☐ Masło *Butter* ☐ Dżem *Jam*
- ☐ Miód *Honey*
- ☐ Sok pomarańczowy *Fresh orange juice*

ROOMSERVICE

À LA CARTE

- ☐ Jajka gotowane (2 sztuki)
  Boiled eggs (2 pieces)
- ☐ Jajecznica (z 2 jajek)
  Fried eggs (2 pieces)
- ☐ Jajka na bekonie
  Eggs on bacon
- ☐ Jajka na szynce
  Eggs and ham
- ☐ Omlet naturalny
  Plain Omlet
- ☐ Omlet z szynką
  Omlet and ham
- ☐ Świeże owoce
  Fresh fruit
- ☐ Płatki śniadaniowe
  Corn Flakes
- ☐ Jogurt naturalny
  Joghurt natural
- ☐ Jogurt owocowy
  Joghurt with fruit

ROOMSERVICE

Formularz zamówienia śniadania - Breakfast order

DELEKTUJ SIĘ ŚNIADANIEM W POKOJU

ENJOY BREAKFAST IN YOUR ROOM

Jeżeli chcą Państwo zamówić śniadanie do pokoju na jutro rano, proszę wywiesić zamówienie na zewnętrznej stronie drzwi przed godz. 1.00

If you would like breakfast served in you room tomorrow morning, hang your breakfast order outside your door before 1.00 a.m.

Numer pokoju
Room N° .....

Liczba osób
Number of persons .....

Nazwisko
Name .....

TWOJE ŚNIADANIE
YOUR BREAKFAST

☐ TYLKO NAPÓJ - BEVERAGE ONLY

☐ PEŁNE ŚNIADANIE - COMPLETE BREAKFAST

Gorący napój i wybrany sok owocowy, bułeczka, rogalik croissant i inne pieczywo, płatki śniadaniowe, dżem, masło, owoce, jogurt.

A hot beverage and a fruit juice of your choice, roll, croissant and other buns, cereals, jam, butter, fruits, yoghourt.

WYBIERZ NAPÓJ - CHOOSE YOUR BEVERAGE

- ☐ Czarna kawa - *Black Coffee*
- ☐ Kawa z mlekiem - *Coffee with milk*
- ☐ Czekolada - *Chocolate*
- ☐ Herbata z mlekiem - *Tea with milk*
- ☐ Herbata z cytryną - *Tea with lemon*
- ☐ Sok czarna porzeczka - *Blackcurrant juice*
- ☐ Sok pomarańczowy - *Orange juice*

ROOMSERVICE

Numer pokoju
Room N° ..... Liczba osób
Number of persons .....

Proszę o podanie
pomiędzy godz.
Between ..... a godz.
and ..... *hours*

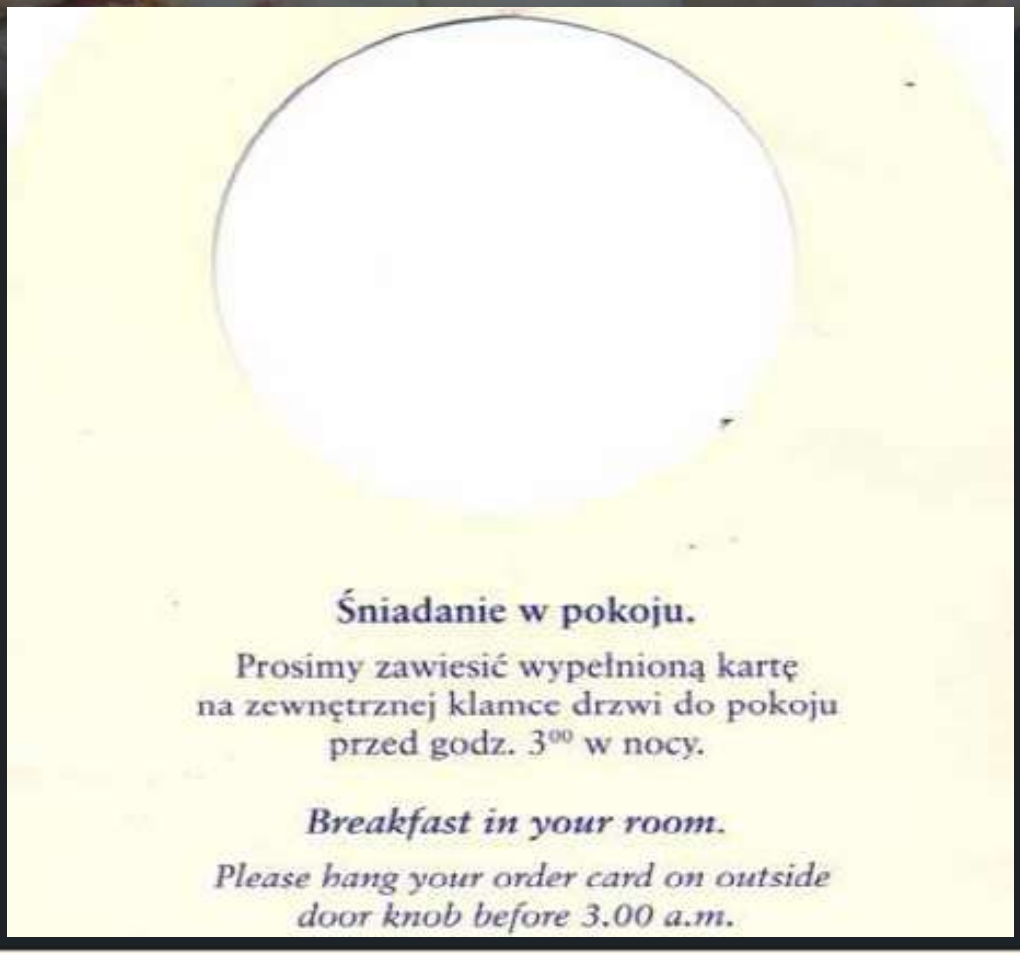
Śniadanie serwowane co kwadrans od godz. 6.00 do godz. 10.00
Served every 1/4 of an hour starting from 6.00 to 10.00 a.m.

DO UŻYTKU WEWNĘTRZNEGO
FOR OFFICE USE ONLY

Numer pokoju
Room N° ..... Nazwisko
Name .....

Firma
Company .....

ROOMSERVICE



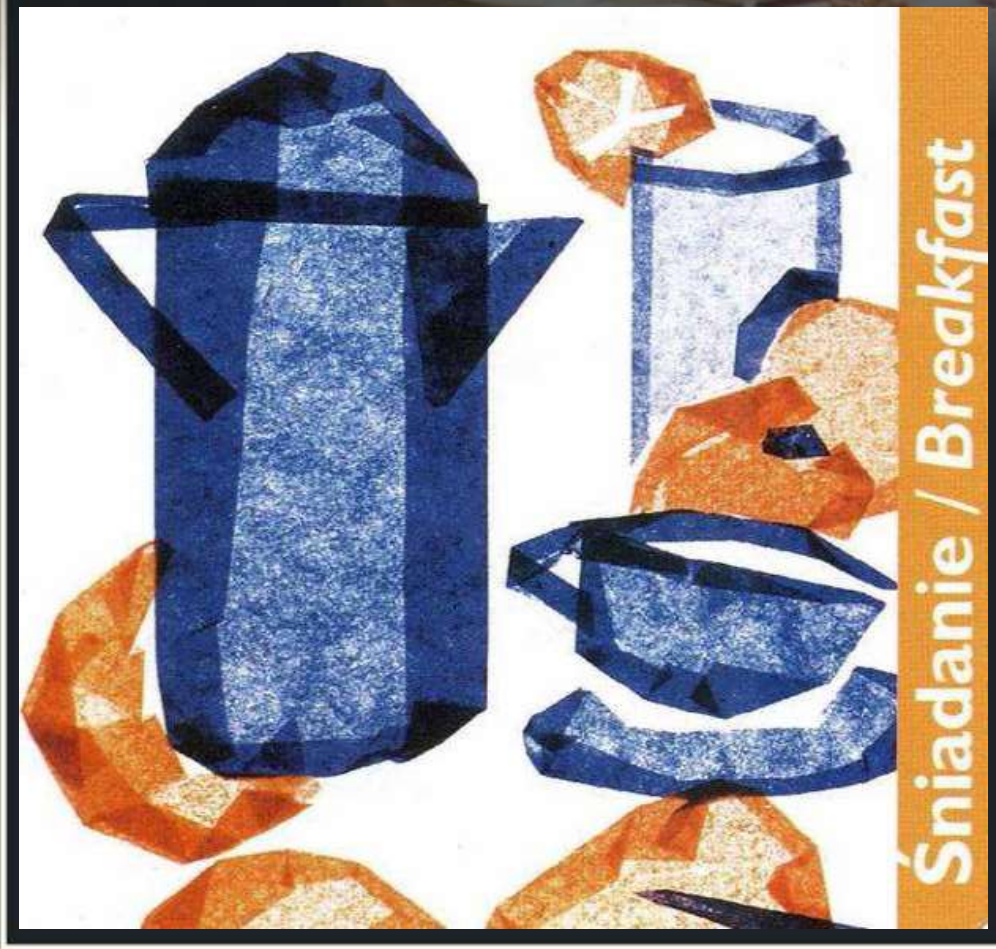
Śniadanie w pokoju.

Prosimy zawiesić wypełnioną kartę
na zewnętrznej klamce drzwi do pokoju
przed godz. 3^{00} w nocy.

Breakfast in your room.

Please hang your order card on outside
door knob before 3.00 a.m.

ROOMSERVICE



Śniadanie / Breakfast

Le Grand Bonjour

miło rozpocząć dzień,
zapraszamy Państwa na
adanie w formie bufetu
rwowane w restauracji
od 06:00 do10:30.
ie mogą Państwo także
niadanie kontynentalne
do pokoju.
Prosimy tylko wywiesić
wypełnioną zawieszkę
na zewnętrznej klamce
wejściowych do pokoju
przed godziną 23:00.

To get your day off to a great start,
a tempting buffet breakfast
is served from 6:00 to 10:30 a.m.
in the restaurant.
Of course, you can also have
the option of a continental
breakfast served
in your room.
Simply hang your breakfast
order outside your door
before 11 p.m.

ROOMSERVICE

W Państwa pokoju
In your room

Jeżeli chcielibyście Państwo śniadanie do pokoju jutro rano,
prosimy wywiesić wypełnioną zawieszkę
na zewnętrznej klamce drzwi przed godziną 23:00.
Życzymy miłych snów.

If you would like breakfast served in your room tomorrow morning,
hang your breakfast order outside your door before 11 p.m.
Pleasant dreams.

NUMER POKOJU *ROOM Nº*	LICZBA OSÓB *NUMBER OF PERSONS*	NAZWISKO *NAME*

Śniadanie kontynentalne
Gorący napój i sok owocowy do wyboru, bułka, croissant i inne pieczywa, masło, dżemy, owoce, jogurt.

Continental breakfast
A hot beverage and a fruit juice of your choice, roll, croissant and other buns, butter, joms, fruit, yoghourt.

Kawa czarna *Black Coffee*	
Kawa z mlekiem *Coffee with milk*	
Herbata z mlekiem *Tea with milk*	
Herbata z cytryną *Tea with lemon*	
Sok grapefruitowy *Grapefruit juice*	
Sok pomarańczowy *Orange juice*	

Tylko napoje
Only beverages

Czarna kawa *Black Coffee*	
Kawa z mlekiem *Coffee with milk*	
Herbata z mlekiem *Tea with milk*	
Czekolada *Chocolate*	
Sok grapefruitowy *Grapefruit juice*	
Sok pomarańczowy *Orange juice*	

ROOMSERVICE

NUMER POKOJU *ROOM Nº*	LICZBA OSÓB *NUMBER OF PERSONS*	NAZWISKO *NAME*

Między godziną ..... a .....

Between ..... and ..... Hours

Podawane co kwadrans od 6.00.

Served every 1/4 of an hour from 6 a.m.

Podpis

Nie wypełniać

For office only

Pokój

Room .....

Nazwisko

Name .....

Firma

Company .....

Śniadanie jest wliczone w cenę pokoju.

Breakfast is included in room price.

ROOMSERVICE

Aby sprawnie realizować zamówienia gości do jednostek mieszkalnych dział room- service musi być wyposażony w wózki kelnerskie z rozkładanymi blatami, tace duże prostokątne, płyty podgrzewacze do podgrzewania talerzy z daniami gości, klosze metalowe do utrzymania właściwej temperatury serwowanych dań oraz niezbędna zastawę i bieliznę stołowa.

W zależności od wielkości zamówienia, rodzaju posiłku stosuje się najczęściej do realizacji zamówienia:

- tace do śniadań dla jednej lub dwóch osób
- wózek kelnerski do śniadań dla większej liczby osób i do innych posiłków

ROOMSERVICE

Gość może także życzyć sobie wystawienia przyniesionych przez kelnera potraw i napojów na stole znajdującym się w pokoju.

Kelnera obowiązują podczas obsługi gości w jednostkach mieszkalnych takie same zasady jak podczas obsługi gości w sali restauracyjnej.

Po dokładnym sprawdzeniu przygotowanego posiłku z zamówieniem gościa, pracownik działu roomservice dostarcza go do jednostki mieszkalnej winda serwisowa.

ROOMSERVICE

Podczas podawania śniadań i posiłków do pokoi hotelowych kelnera obowiązują następujące zasady zachowania:

- Do pokoju należy pukać i mona wejść dopiero po zaproszeniu przez gościa; gdy brak jest odpowiedzi, należy zapukać jeszcze raz za każdym razem informując, e to room – service, a gdy brak reakcji skorzystać z telefonu w celu skontaktowania się z gościem
- Powitać gościa, reszta rozmowy zależy od gościa
- Po wejściu do pokoju zostawić uchylone drzwi (ze względów bezpieczeństwa)
- Podczas pobytu w pokoju nie należy się rozglądać
- Należy zapytać gościa gdzie chce zjeść posiłek np.: w pokoju, na balkonie, w łóżku itp..
- Po usłyszeniu odpowiedzi przygotować nakrycie
- Zapytać czy gość nie ma dodatkowych życzeń niezależnie od złożonego wcześniej zamówienia
- Podąć gościowi rachunek w etui i długopis do podpisania
- Życzyć smacznego i pożegnać gościa

ROOMSERVICE

Do cech dobrego roomservice należą:

- punktualność
- niezawodność
- uczciwość
- dyskrecja
- doskonałe maniery obsługującego personelu
- wiedza fachowa
- znajomość języków obcych

ROOMSERVICE

Źródło:

- Strony internetowe
- Materiały z konferencji Hotelarze.pl Gdańsk 2009

Dziękuje!!!