

Zasady obsługi gościa hotelowego w pokoju



Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 2, J.Duda, S.Krzywda, reas 2007, s. 122-123
Obsługa konsumenta część 2, R.Jargoń, WSiP 2000, s. 166-171
Poradnik kelnera, H.Leitner, WSiP 1993, s. 58-59

Room service - to sprawna organizacja podawania posiłków do pokoi hotelowych.

Określ jakie usługi całodobowe związane z obsługą gastronomiczną musi zapewnić obiekt hotelarski zgodnie z tabelami kategoryzacyjnymi:

- 1* - zapewnienie gościom gorących napojów przez całą dobę, podawanie przynajmniej dwóch posiłków dziennie,
- 2** - zapewnienie gościom gorących napojów przez całą dobę, podawanie przynajmniej dwóch posiłków dziennie,
- 3*** - zapewnienie gościom gorących napojów przez całą dobę, podawanie przynajmniej dwóch posiłków dziennie, podawanie śniadań do pokoju na życzenie gościa, room – service czynny przez 12 godzin,
- 4**** - zapewnienie gościom gorących napojów przez całą dobę, podawanie przynajmniej dwóch posiłków dziennie, podawanie śniadań do pokoju na życzenie gościa, room – service czynny przez całą dobę, aperitif – bar, bar kawowy lub sala klubowa z podawaniem napojów na życzenie gościa,
- 5***** - zapewnienie gościom gorących napojów przez całą dobę, podawanie przynajmniej dwóch posiłków dziennie, podawanie śniadań do pokoju na życzenie gościa, room – service czynny przez całą dobę, aperitif – bar, bar kawowy lub sala klubowa z podawaniem napojów na życzenie gościa.

W hotelu room-service jest działem gastronomii zajmującym się:

- serwowaniem potraw i napojów do pokoju gościa,
- serwisem podczas przyjęć organizowanych w apartamentach,
- dostarczaniem „wstawek*” do pokoi gości, tak zwanych VIP zgodnie z dyspozycjami kierownictwa,
- opieką nad minibarami – systematyczne uzupełnianie zapasów.



*) wstawka – powitalny prezent np.: kawior wraz z dodatkami, butelka wódki, kosze ze świeżymi owocami, talerz z drobnymi ciasteczkami, butelka wina itp.

Co powinno znajdować się na wyposażeniu punktu roomservice?

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">– winda serwisowa– trzon elektryczny– podgrzewacz do naczyń– płyty podgrzewacze– lodówka lub szafa chłodnicza– regały na tace do śniadań– wózki do podawania posiłków | <ul style="list-style-type: none">– ekspres– krajalnice do pieczywa– kredens z niezbędną zastawą stołową i bielizną stołową– wewnętrzna sieć telefoniczna– komputer z właściwym oprogramowaniem |
|---|---|

Wymień główne elementy, które powinna zawierać karta room service oraz wskaż je na przykładowej zawieszce klamkowej:

ŚNIADANIE DO POKOJU

Jeżeli mielibyście Państwo życzenie zjedzenia śniadania w pokoju przed godz. 7.00 prosimy o poinformowanie recepcji do 22.00

Nr pokoju	Data	Ilość osób
-----------	------	------------

Między godzinami

7.00 - 7.30	7.30 - 8.00	8.00 - 8.30	
8.30 - 9.00	9.00 - 9.30	9.30 - 10.00	

Wybrany przedział czasowy - proszę zaznaczyć

Śniadanie
Room Service 10 zł/osoba
Prosimy zaznaczyć rodzaj i ilość napojów

☐ kawa	☐ kawa bezkofeinowa	☐ czekolada
-------------------------------	--	------------------------------------

Herbata

z: ☐ cytryną ☐ śmietanką ☐ mlekiem

Soki

☐ pomarańczowy	☐ grejpfrutowy
☐ pomidorowy	☐ multiwitamina
☐ mleko gorące	☐ mleko zimne

z wędliną i serami, masłem, konfiturą, miodem, różnymi rodzajami bułek

extra:

☐ jajko gotowane
☐ jajecznicza
☐ jajecznicza na boczku
☐ 2 jaja sadzone z kielbasą
☐ 2 jaja sadzone z szynką
☐ omlet
☐ muesli
☐ sałatka owocowa
☐ bułki
☐ porcja jogurtu owocowego

Nazwisko (drukowane)	Podpis
----------------------	--------

★ ★ ★

HOTEL NA FALI

Elementy zawieszki klamkowej:

- GODZINY PODAWANIA** – informują gościa w jakich godzinach może spożywać posiłki
np.: śniadania w pokoju hotelowym
- NUMER POKOJU i ILOŚĆ KORZYSTAJĄCYCH OSÓB** - informuje dział room service w jakiej ilości powinien zostać przygotowany posiłek i do jakiego pokoju podany
- MENU ŚNIADANIA** – propozycja potraw i napojów, spośród których gość może wybierać i tworzyć swój zestaw śniadaniowy
- DANIA DODATKOWE** – elementy menu, którymi może dysponować konsument w celu wzbogacenia zamawianego posiłku
- NAZWISKO GOŚCIA** – niezbędne do identyfikacji osoby płacącej, jak i zamawiającego posiłek do pokoju
- INFORMACJA O ZASADACH PRZEKAZANIA ZAMÓWIENIA** – najczęściej informuje gościa, o której godzinie należy wywiesić zawieszkę klamkową
- PODPIS GOŚCIA** – jest prawnym poświadczeniem zawarcia umowy na świadczenie usługi gastronomicznej tj. dostawę posiłku do pokoju

Wymień zasady obowiązujące kelnera podczas podawania śniadania do pokoju gościa. Zwróć uwagę na ich kolejność:

- Do pokoju należy pukać i można wejść dopiero po zaproszeniu przez gościa; gdy brak jest odpowiedzi, należy zapukać jeszcze raz za każdym razem informując, że 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.
- Podać gościowi rachunek w etui i długopis do podpisania.
- Życzyć smacznego i pożegnać gościa.



Źródło: www.sxc.hu , autor: jeti87

Wymień cechy dobrego roomservice:



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

Samodzielnie przygotuj tacę do serwisu śniadania do pokoju gościa zgodnie z zamówieniem z przykładową zawieszka klamkową otrzymaną od prowadzącego.