



Room Service
обеспечивает
индивидуальное
круглосуточное
обслуживание гостей
в номере. В спектр услуг
службы входит доставка
напитков и блюд

Навыки сотрудника службы Room Service

- ✓ Знания правил сервировки
- ✓ Подготовка и контроль предметов сервировки
- ✓ Размещение предметов сервировки для транспортировки
- ✓ Подготовка пространства номера к обслуживанию
- ✓ Сервировка стола к заказам разного наполнения

Оборудование для сервировки заказа в номере



Та же посуда, инвентарь
и аксессуары, что и в зале
ресторана



Крышки для защиты
еды и напитков



Сервировочная тележка
Room Service

Общие требования к сервировочной тележке

- ✓ Компактность и маневренность
- ✓ Колеса надежные и не оставляющие следов на ковровом покрытии
- ✓ Конструкция, устойчивая к постоянным рабочим нагрузкам
- ✓ Внешний вид тележки соответствует классу гостиницы
- ✓ Габариты соответствуют ширине коридоров, проходов и дверных проемов

Особенности выбора сервировочных тележек

- ✓ Выбор диаметра и материала колес зависит от покрытия пола в отеле
- ✓ У тележки должны быть тормоза
- ✓ Габарит тележки выбирают с учетом ширины лифта, коридоров и дверных проемов

Виды сервировочных тележек



- ✓ Складные и неразборные
- ✓ Круглой формы и прямоугольные
- ✓ Одно-, двух-, трехуровневые
- ✓ С термобоксом и без него

Дополнительное оборудование для сервировочных тележек



Термобокс (хотбокс)



Горелка, свеча
подогревательная

Дополнительное оборудование для сервировочных тележек



Держатель
для бокалов, держатель
для бутылок



Кулер
(ведерко для льда)

Способы контроля во время сервировки



Визуальный



Административный

Группы требований к посуде, приборам и аксессуарам



- 1 Требования к безопасности
- 2 Требования к удобству использования
- 3 Требования к эстетике

Требования к безопасности



- 1 Использовать только чистую посуду и приборы
- 2 При передаче грязной посуды на мойку не смешивать ее с чистой
- 3 Посуда должна быть целая



**Требования
к удобству использования
устанавливают, чтобы
обеспечить
конкурентоспособный
уровень предоставления
услуги питания
в номере**

Виды тарелок



- ✓ Столовая
- ✓ Закусочная
- ✓ Пирожковая
- ✓ Чашка суповая
- ✓ Глубокая с бортом
- ✓ Креманка

Виды вилок



- ✓ Столовая
- ✓ Для рыбы
- ✓ Закусочная

Виды ложек



- ✓ Суповая
- ✓ Десертная
- ✓ Чайная

Виды ножей



- ✓ Столовый
- ✓ Для рыбы
- ✓ Закусочный
- ✓ Для масла

Размещение посуды и приборов на подносе для транспортировки

- ✓ Самая высокая посуда —
в центре подноса
- ✓ Наиболее тяжелые предметы —
ближе к официанту
- ✓ Легкие и низкие — с противоположной
к официанту стороны

Размещение посуды и приборов на сервировочной тележке для транспортировки

- ✓ Сохранять отступ от края столешницы, не ставить предметы на край
- ✓ Блюда под клошами равномерно размещают в центральной части полки
- ✓ Стекло и бутылки с напитками располагаются либо в специальных держателях, либо у края передвижного стола, который ближе к официанту
- ✓ Приборы, пирожковые тарелки, салфетки и т.п. размещают на дальнем краю от официанта

Стандарт комплектации сервировочной тележки

В зависимости от ассортимента блюд, ценовой политики и концепции ресторана могут отличаться:

- ✓ Состав приборов
- ✓ Ассортимент столового текстиля
- ✓ Комплементарные позиции
- ✓ Декор
- ✓ Полиграфия

Правила сервировки заказа в номере

- 1 Место установки подноса или тележки зависит от желания гостей, дизайна номера, расстановки мебели и используемого оборудования
- 2 Сервировка в номере начинается с размещения приборов и посуды

Правила сервировки заказа в номере



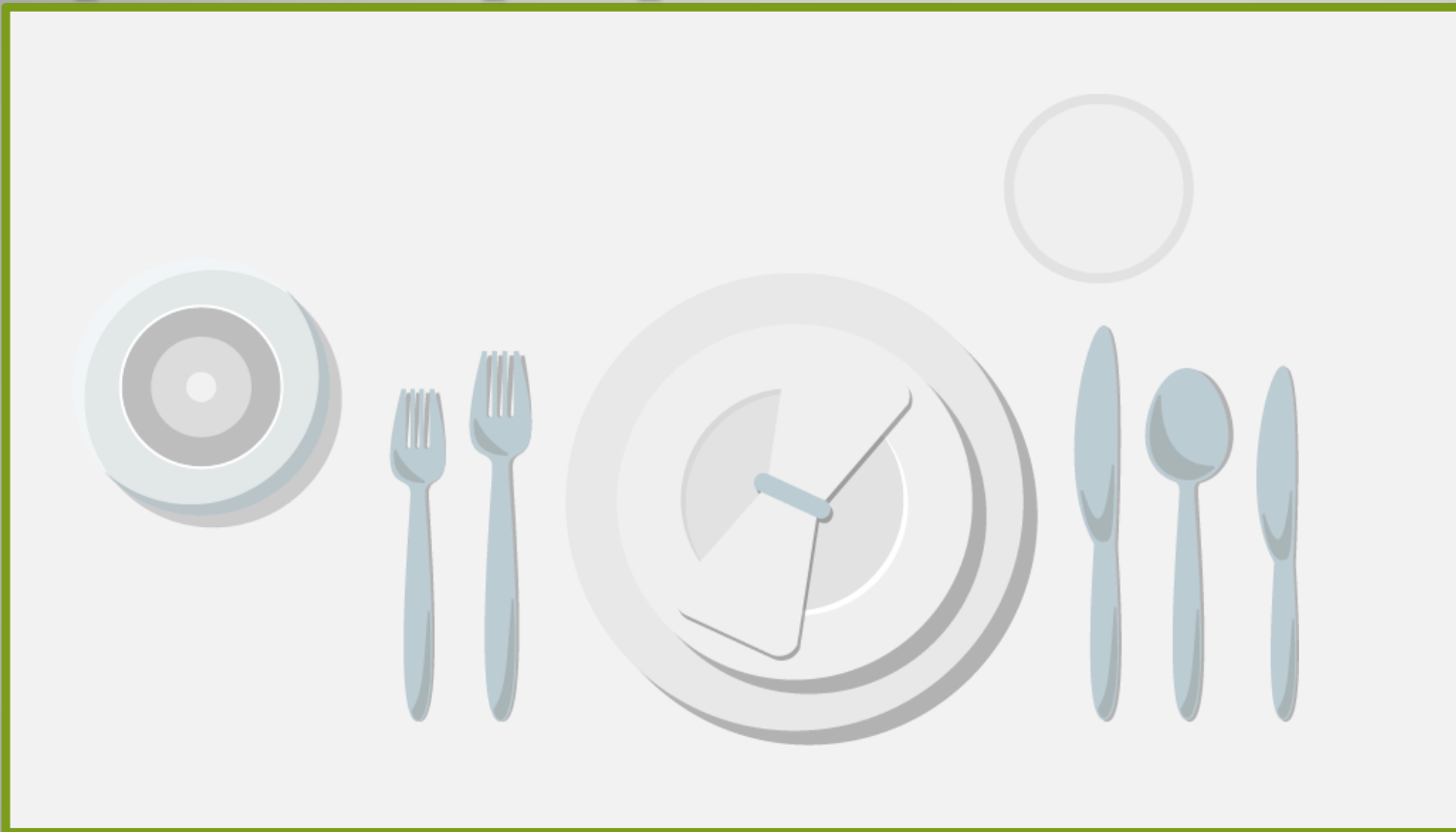
Вид сервировки под горячее блюдо и напиток

Правила сервировки заказа в номере



Вид сервировки с закусочными приборами

Правила сервировки заказа в номере



**Вид сервировки под заказ, включающий закуску,
суп, основное блюдо и напиток**

Правила сервировки заказа в номере



Вид сервировки с десертными приборами

Правила сервировки заказа в номере

- 3 После размещения приборов в центр стола официант размещает блюдо «в стол»
- 4 Пригласить гостей к столу
- 5 Официант ставит перед гостем основное блюдо
- 6 Подавая блюда, официант снимает с них клоши, озвучивает гостям название блюда и краткое его описание, как в меню

Правила сервировки заказа в номере

- 7 Важно предупредить гостя о том, что подогреватель, кофейник и т.п. могут быть очень горячими
- 8 После подачи блюд официант переходит к подаче напитков
- 9 Стоит поинтересоваться, не желает ли гость что-нибудь еще
- 10 Попросить гостя подписать счет

Правила сервировки заказа в номере

- 11 Не забываем объяснить гостю, что делать с подносом или тележкой после еды
- 12 Вежливо попрощаться и покинуть номер
- 13 Проверить, нет ли в коридоре использованных подносов или тележек, оставленных другими гостями
- 14 Передать подписанный счет кассиру или другому ответственному лицу, следуя правилам отеля

Правила подачи вин



1

Официант выставляет
соответствующие
бокалы под тип вина

Примеры наиболее популярных видов бокалов для красного вина



Бордо



Бургундия



Grand Cru

Примеры наиболее популярных видов бокалов для белого вина



Бордо
для белого



Шардоне

Бокалы для шампанского и игристых вин



Флют



Тюльпан



Кубки для шампанского,
креманки

Бокалы для розового вина



Розовое вино
МОЖНО ПИТЬ
из бокалов для
белого и красного

Бокалы для десертных и ликерных вин



Тюльпан

Правила подачи вин



Бутылку вина подают гостю



Бутылку открывают, используя
нож сомелье или свернутый ручник



Бутылку в номере открывают на весу



Лезвие складывают
и вытаскивают буравчик штопора

Правила подачи вин



Получить одобрение вина от гостя,
разлить вино по бокалам всем гостям
в номере на $1/3$ высоты



Если в бутылке остался напиток, белое вино помещают в ведерко со льдом и накрывают сложенной вдвое текстильной салфеткой. Бутылку красного вина оставляют в центре стола

Правила подачи чая и кофе



Чай подают в чайнике,
из которого гости наливают чай
самостоятельно



Кофе подают порционно

Этикет поведения официанта в номере гостя

- 1 Встать напротив глазка двери, постучать 3 раза и произнести отчетливо и громко «Обслуживание номеров» / «Room Service»
- 2 Поприветствовать гостя с улыбкой по времени суток
- 3 Во время обслуживания использовать больше вежливых слов
- 4 Ко всем гостям обращаться только на «вы»
- 5 Сохранять дистанцию, не подходить к гостям вплотную

Этикет поведения официанта в номере гостя

- 6 Выполняя сервировку,
не поворачиваться к гостям спиной
- 7 Запрещено облакачиваться на поверхности и мебель,
присаживаться на предметы обстановки
- 8 Жесты официанта должны быть сдержанными, без
резких движений
- 9 Следить за выражением лица все время,
оно должно быть спокойным и доброжелательным

Этикет поведения официанта в номере гостя

- 10 Официант должен быть сосредоточен на обслуживании все время
- 11 Нельзя жевать жевательную резинку, кашлять, сморкаться, причесываться или поправлять макияж
- 12 Не разрешается разглядывать гостей и их вещи
- 13 Если гостем является знаменитость, официанту запрещено просить автограф или фото

Этикет поведения официанта в номере гостя

- 14 Пожелать гостям «Приятного аппетита»
- 15 В завершении обслуживания уточнить, желает ли гость что-то еще
- 16 Запрещено намекать или напрямую просить чаевые
- 17 Перед выходом из номера поблагодарить гостей за заказ и вежливо попрощаться

Алгоритм действий сотрудников Room Service для корректной доставки заказа

- 1** Принять заказ по стандарту ресторана/отеля
- 2** Поблагодарить гостя за заказ и проинформировать о времени доставки
- 3** Внести заказ в систему с пометкой «Room Service»
- 4** Оставить подробную информацию о заказе в журнале передачи смены
- 5** В случае невыполнения срока доставки предупредить гостя о задержке и обозначить новое время

Алгоритм действий сотрудников Room Service для корректной доставки заказа

- 6 Собрать заказ по стандартам ресторана
- 7 Проверить заказ перед отдачей
- 8 Сверить сумму счета и передать его гостю вместе с заказом
- 9 Убрать посуду



Организация
питания в гостиницах —
первостепенный фактор
обслуживания гостей, который
влияет на количество посетителей
и загрузку гостиницы

! Итог урока

Гость оценивает качество сервиса по трем параметрам:



Время доставки



Сервировка
заказа в номере



Качество
блюд и напитков

! Итог урока

В зависимости от ассортимента блюд, ценовой политики отеля, а также концепции ресторана и отеля могут отличаться:



Состав приборов



Ассортимент столового текстиля



Комплементарные позиции



Декор



Полиграфия

! Итог урока



Отель устанавливает стандарт, по которому заказ сервируется в номере гостя. Но существуют единые правила, которые применимы практически в любом отеле