

# Способы предоставления услуги питания в гостиничных комплексах

Тема: Обслуживание гостей в ресторане при гостинице через room service.



Служба обслуживания в номерах (Room Service) входит в состав службы организации общественного питания (Food & Beverage) и подчиняется непосредственно менеджеру службы питания



На сегодняшний день Room Service пользуются большим спросом в элитных отелях всего мира. Эта услуга включает в себя: доставку блюд за короткое время, услуги косметолога, парикмахера и массажиста прямо в номере и т.д. Но в отелях России в большинстве случаев ограничиваются только доставкой еды в номер



Одни из основных потребителей услуги Room Service - деловые люди, которые поздно возвращаются с деловых встреч. Как правило, такой гость приезжает уставшим, и у него нет сил и желания одеваться и идти в ресторан, тогда он может воспользоваться службой Room Service и мини-баром. Также доставкой часто пользуются гости с детьми, не желая вести их в ресторан. Больные обслуживаются в номерах без дополнительной платы



Режим работы Room Service круглосуточный. Сотрудник этого подразделения (его должность называется **order taker**) принимает заказы от проживающих в гостинице на обслуживание в номерах завтраками, обедами и ужинами. Он должен не только принять заказ по специальному меню, но и согласовывать с заказчиком способ приготовления блюда, время подачи, вид сервировки, особенности обслуживания



Прием заказов на обслуживание в номерах может производиться:

- в поэтажных барах или специальных помещениях, где устанавливается телефон или оборудуется сигнализация для вызова в номер официанта;
- непосредственно в ресторане через метрдотеля (по телефону или лично);
- по карточке - при заселении, либо выдаётся в номере;
- по интерактивному телевидению



Приняв заказ, **order taker** обязательно предупреждает о времени его приготовления. Вместе с заказом гость получает чек, который оплачивает при выезде из гостиницы, карточку с пожеланием «приятного аппетита» и просьбой сообщить, когда можно будет убрать посуду

  
**PRINCESS CRUISES**  
*escape completely*  
STAR PRINCESS

**CONTINENTAL STATEROOM BREAKFAST**

STATEROOM N°. \_\_\_\_\_ N°. OF PERSONS \_\_\_\_\_

*If you wish to have continental breakfast in your stateroom tomorrow morning, please complete this form by indicating the number of orders for each item and hang it on the outside of your door before retiring for the evening. Thank you.*

**JUICES**  
\_\_\_\_ Orange      \_\_\_\_ Tomato      \_\_\_\_ Prune  
\_\_\_\_ Cranberry      \_\_\_\_ Apple      \_\_\_\_ Grapefruit

**FRESH FRUITS**  
\_\_\_\_ Half Grapefruit      \_\_\_\_ Bananas  
\_\_\_\_ Sliced Orange      \_\_\_\_ Melon in Season

**YOGURT**  
\_\_\_\_ Plain      \_\_\_\_ Fruit

**COLD CEREALS**  
\_\_\_\_ Raisin Bran      \_\_\_\_ Special K      \_\_\_\_ All Bran  
\_\_\_\_ Frosted Flakes      \_\_\_\_ Corn Flakes      \_\_\_\_ Mueslix  
\_\_\_\_ Shredded Wheat

**BREADS & PASTRIES**  
\_\_\_\_ Danish Pastry      \_\_\_\_ Bread Roll      \_\_\_\_ Croissants

**PRESERVES**  
\_\_\_\_ Butter      \_\_\_\_ Orange Marmalade  
\_\_\_\_ Apricot Jams      \_\_\_\_ Strawberry Jam      \_\_\_\_ Honey

**BEVERAGES**  
\_\_\_\_ Coffee      \_\_\_\_ Decaffeinated Coffee      \_\_\_\_ Cream  
\_\_\_\_ Hot Tea      \_\_\_\_ Herbal Tea      \_\_\_\_ Skim Milk  
\_\_\_\_ Hot Milk      \_\_\_\_ Cold Milk

**SERVICE TIME DESIRED**  
☐ 7:00 - 7:30      ☐ 7:30 - 8:00      ☐ 8:00 - 8:30  
☐ 8:30 - 9:00      ☐ 9:00 - 9:30      ☐ 9:30 - 10:00  
                                 ☐ 10:00 - 10:30

*Full breakfast available in the Dining Room.  
Buffet breakfast available in the Horizon Court.*

May 05/TP

Please indicate the items you desire, and service time, and hang on the outside of your stateroom door before 1:00 AM.

Guest Name \_\_\_\_\_ Stateroom \_\_\_\_\_

Number of Guests \_\_\_\_\_

**SERVICE TIME REQUIRED**

|                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 07:00-07:15 | <input type="checkbox"/> 08:30-08:45 |
| <input type="checkbox"/> 07:15-07:30 | <input type="checkbox"/> 08:45-09:00 |
| <input type="checkbox"/> 07:30-07:45 | <input type="checkbox"/> 09:00-09:15 |
| <input type="checkbox"/> 07:45-08:00 | <input type="checkbox"/> 09:15-09:30 |
| <input type="checkbox"/> 08:00-08:15 | <input type="checkbox"/> 09:30-09:45 |
| <input type="checkbox"/> 08:15-08:30 | <input type="checkbox"/> 09:45-10:00 |

Please indicate the number of portions required.

|                                |     |                       |     |
|--------------------------------|-----|-----------------------|-----|
| <b>CEREAL</b>                  | Qty | <b>EGGS*</b>          | Qty |
| Corn Flakes                    | ___ | Scrambled             | ___ |
| Special K                      | ___ | Sunny Side Up         | ___ |
| All Bran                       | ___ | Over Easy             | ___ |
| Frosted Flakes/Frosten         | ___ |                       |     |
| Raisin Bran                    | ___ | <b>FROM THE GRILL</b> | ___ |
| Rice Krispies                  | ___ | Bacon                 | ___ |
| Oatmeal                        | ___ | Cumberland Sausage    | ___ |
| BircherMüli                    | ___ | Baked Beans           | ___ |
| with Milk                      | ___ | Hash Brown Potatoes   | ___ |
| with Skimmed Milk              | ___ | Grilled Tomato        | ___ |
| <b>BREAD &amp; PASTRIES</b>    |     | <b>JUICES</b>         |     |
| White Toast                    | ___ | Orange Juice          | ___ |
| Whole Wheat Toast              | ___ | Grapefruit Juice      | ___ |
| Danish Pastries                | ___ | Cranberry Juice       | ___ |
| Blueberry Muffin               | ___ | Pineapple Juice       | ___ |
| Bran Muffin                    | ___ | Apple Juice           | ___ |
| <b>PRESERVES &amp; SPREADS</b> |     | Tomato Juice          | ___ |
| Orange Marmalade               | ___ | Prune Juice           | ___ |
| Strawberry                     | ___ |                       |     |
| Raspberry                      | ___ | <b>BEVERAGES</b>      |     |
| Blackcurrant                   | ___ | Glass of Milk         | ___ |
| Apricot                        | ___ | Glass of Skimmed Milk | ___ |
| Clear Honey                    | ___ | Hot Chocolate         | ___ |
| Butter                         | ___ | Hot Milk              | ___ |
| Margarine                      | ___ | English Breakfast Tea | ___ |
| <b>FRUIT</b>                   |     | Coffee                | ___ |
| Fresh Fruit Platter            | ___ | Decaffeinated Coffee  | ___ |
| Banana                         | ___ | with Milk             | ___ |
| <b>YOGHURT</b>                 |     | with Skimmed Milk     | ___ |
| Plain Low Fat                  | ___ | with Cream            | ___ |
| Fruit Low Fat                  | ___ |                       |     |

\* While all the food we serve on board is prepared to the highest health and safety standards, Public Health Services have determined that eating uncooked or partially cooked meats, poultry, fish, eggs, milk and shellfish may increase your risk of foodborne illness, especially if you have certain medical conditions.

В каждом гостиничном номере обязательно имеются специальные карты меню завтрака. Гость отмечает выбранные блюда и напитки. Карты меню завтрака вывешивают на двери номера, а ночью собирают дежурные официанты. Для удобства работы все данные с карт меню переносят на специальные бланки

# Бланк «Карта заказа на завтрак»

| Лицевая сторона                         | Оборотная сторона            |
|-----------------------------------------|------------------------------|
| Гостиница _____                         | Наименование блюд и напитков |
| <b>КАРТА ЗАКАЗА НА ЗАВТРАК</b>          | 1. _____                     |
| 1. Время подачи заказа                  | 2. _____                     |
| с _____ часов _____ минут               | 3. _____                     |
| по _____ часов _____ минут              | 4. _____                     |
| 2. Количество персон _____              | 5. _____                     |
| 3. Фамилия И. О. заказчика _____        | 6. _____                     |
| 4. Номер комнаты _____                  | 7. _____                     |
| 5. Дата заказа «_____» _____ 20 ____ г. | 8. _____                     |
| 6. Подпись заказчика _____              | 9. _____                     |
|                                         | 10. _____                    |



## Обслуживание в номере

Официант привозит в номер на тележке посуду, приборы, скатерть, салфетки, минеральную, фруктовую воду, фрукты. В номере официант накрывает стол скатертью и сервирует его. Затем приносит блюда в порядке, принятом при обслуживании в ресторане. По желанию заказчика официант раскладывает на тарелки блюда, наливает напитки, т.е. обслуживает, уходит, возвращаясь в установленное время или по вызову для уборки посуды



## Преимущества службы roomservice:

На Западе не практикуется брать за услугу дополнительную плату, но в России часто идут наперекор традициям, так что каждая гостиница решает сама.

Для отеля введение Room Service - очевидная выгода. Потому что таким образом он может удержать у себя постояльца, иначе тот отправится искать ресторан в другом месте



# Сервировка стола в номере

