

Materiał pomocniczy dla nauczycieli kształcących w zawodzie:

KELNER

przygotowany w ramach projektu „Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”

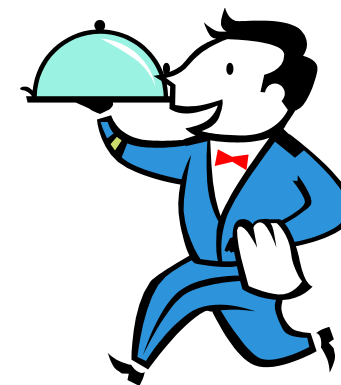
Priorytet III. Wysoka jakość systemu oświaty

Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe



FUNDACJA EKSPERT – KUJAWY
„Eksperci od Twojej przyszłości”

ORGANIZACJA OBSŁUGI GOŚCI W POKOJU HOTELOWYM



OBSŁUGA ROOM SERVICE



- Jest to forma świadczenia usług gastronomicznych w pokoju hotelowym
- Oferuje:
 - Podawanie posiłków w pokojach hotelowych- śniadań, obiadów i kolacji
 - Podawanie posiłków w nocy
 - Obsługiwanie przyjęć w apartamentach



Formy składania zamówienia przez gości

- Przez telefon, który jest bezpośrednio połączony z wysyłką,
- U kelnera dyżurnego,
- Przez wywieszenie zamówienia na klamce drzwi (np. zamówienie śniadania wieczorem poprzedniego dnia)
- Można także zamówić śniadanie w postaci paczki śniadaniowej. Podaje się co ma się tam znaleźć i pułap cenowy. Do tego otrzymujemy sztucce i gorące napoje. To dobre rozwiązanie gdy gastronomia jeszcze nie pracuje.



ZAWARTOŚĆ WYWIESZKI KLAMKOWEJ

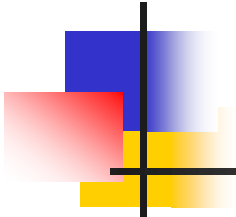
- Menu śniadaniowe(2-3 gotowe zestawy)- gość wybiera zestaw,
- Dania dodatkowe - gość zaznacza co podać,
- Godzina podawania - gość zaznacza godzinę
- Numer pokoju, do którego należy dostarczyć śniadanie
- Nazwisko gościa zajmującego dany pokój
- Liczbę osób w pokoju, dla których przygotować posiłek
- Podpis gościa- jedynie podpisane zamówienia są realizowane



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wypełnioną kartę śniadaniową gość wiesz na klamce po zewnętrznej stronie drzwi swojego pokoju.





Zamówienia
realizowane są
od rana dnia
następnego





Zamówienie telefoniczne

W rozmowie telefonicznej kelnera przyjmującego zamówienie z gościem wyróżniamy kilka ważnych elementów:

- Odbieranie telefonu (najpóźniej po 4 sygnałach)
- Siła głosu- miły, przyjazny ton
- Znajomość menu
- Przyjmowanie zamówienia
- Sprzedaż sugestywna (dodatkowe propozycje uzupełniające menu)
- Powtórzenie zamówienia przez kelnera , aby uniknąć pomyłek

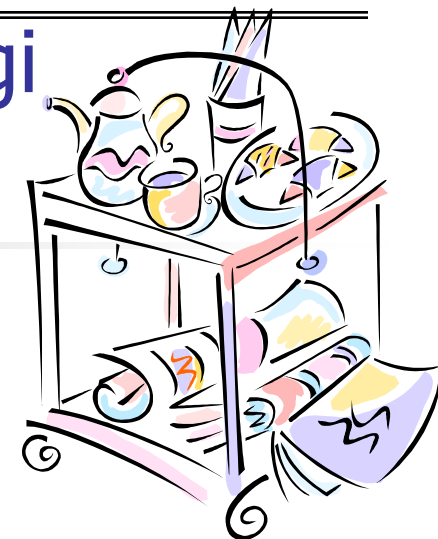


Formy przekazywania zamówienia do realizacji

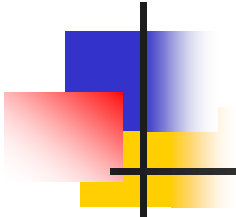
- Za pomocą komputera – zamówienie trafia do systemu, przypisane do odpowiedniego pokoju, następnie dociera do odpowiednich pracowników: kucharza i kelnera obsługującego piętra,
- Telefonicznie- za pomocą hotelowej sieci telefonicznej pracownik room service zleca realizację zamówienia kucharzowi i kelnerowi.



Sprzęt i wyposażenie do obsługi w ramach room service




- Wewnętrzna sieć telefoniczna
- Winda serwisowa
- Duża taca prostokątna
- Wózek kelnerski z rozkładanym blatem, nakryty obrusem
- Płyty podgrzewcze
- Kosze metalowe
- Termosy
- Etui na rachunek
- Elementy zastawy stołowej: talerze , sztucce , szkło itp.
- Menaże z przyprawami, koszyki na pieczywo, pojemniki na lód itp.



Taca ma
zastosowanie
do podawania
śniadań dla
jednej lub
dwóch osób





Wózek kelnerski
ma zastosowanie
do podawania
śniadań dla
większej liczby
osób oraz do
innych posiłków





Wózki do room service





Dostarczenie zamówienia





Dostarczenie zamówienia

- Kelner przygotowuje potrawy i napoje na tacach lub wózkach kelnerskich i dostarcza je do pokoju gościa
- Do transportu służą windy serwisowe przeznaczone jedynie do tego celu
- Przed należy jeszcze przygotować rachunek i włożyć go do etui!



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Przed drzwiami należy zapukać i głośno powiedzieć: room service!





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Powitanie gościa jest obowiązkiem kelnera





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Posiłek podaje się w miejscu wskazanym przez gościa





Po wykonaniu wszystkich prac i podpisaniu rachunku przez gościa kelner życzy smacznego, żegna się i wychodzi z pokoju





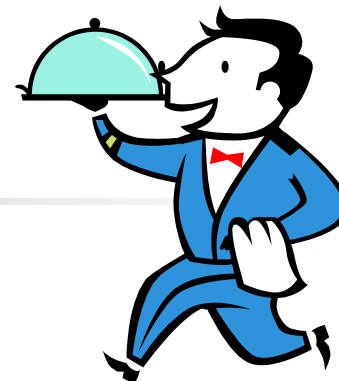
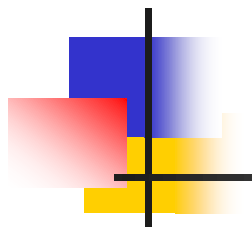
Wymagane cechy kelnera pracującego w room service

- **Punktualność** – terminowość realizacji zamówień
- **Niezawodność**- spełnianie wszystkich oczekiwań gości
- **Dyskrecja**- zachowanie dla siebie wszystkich zaobserwowanych , niekiedy intymnych, szczegółów z życia gości
- **Doskonałe maniery** – takt w relacji kelner- gość
- **Profesjonalizm**- gość oczekuje obsługi na najwyższym poziomie
- **Życzliwość**- kelner jest reprezentantem hotelu



Zasady rozliczenia kelnera z gośćmi hotelowymi

- Hotele mają obowiązek zapewnić swoim gościom śniadanie wliczone w cenę noclegu
- Za obsługę gości w pokoju hotelowym pobierana jest dodatkowa opłata tzw. „serwis hotelowy”
- Opłata za dodatkowe rachunki może być uiszczona gotówką lub włączona do końcowego rachunku
- Brygada kelnerów room service po skończonej pracy wypełnia formularz rozliczenia wpisując rachunki i przedrachunki z kolejnymi numerami oraz sumy rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych.



Profesjonalna obsługa kelnerska wpływa na miłą atmosferę. Dyskrecja i dyplomacja osób obsługujących gościa, ich gotowość do spełniania jego oczekiwań pozwalają mu czuć się dobrze w czasie pobytu w hotelu, do którego zapewne niejednokrotnie powróci.



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Materiał opracowany w ramach realizacji projektu **„Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**.