

ROOM SERVICE



Setiap hotel yang berukuran standar dipastikan akan memiliki salah satu fasilitas yang diberikan kepada tamu, yakni tamu dapat menikmati makanan untuk disantap saat menginap. Dan bagian di hotel yang menangani pelayanan pesanan tamu ke kamar tersebut dikenal dengan nama Room Service atau istilah lainnya Room in Dining.

Room Service secara organisasi adalah salah satu bagian yang berada dibawah bagian tata hidang (F&B Departement), yang tugasnya melayani kepreluan tamu yang ingin makan didalam kamarnya.

Di samping itu, Room Service juga menyajikan makanan dan minuman di tempat tempat lain dalam hotel, seperti di lobby, toko dan kantor yang ada di hotel

Selain itu Room Service juga bertujuan untuk :

1. Mampu menjelaskan ciri khas Room Service dan menerangkan mengapa letak Room Service harus disentralisasikan.
2. Mengidentifikasi komponen-komponen yang mendukung suksesnya operasional room service.
3. Membuat daftar dan menjelaskan perlengkapan dan peralatan penting yang umumnya digunakan di Room Service.
4. Menjelaskan penataan atau set-up alat makan yang digunakan saat pelayanan pagi di atas baki, daftar perlengkapan, dan peralatan yang dibutuhkan



Capaian Pembelajaran

Peserta didik mampu menganalisis Bagian Room Service



Tujuan Pembelajaran

Dari hasil diskusi dan Kajian Literature peserta didik mampu menganalisis ciri-ciri Bagian Room Service



Petunjuk Pengisian

Disajikan ciri-ciri dari section yang ada di hotel

Anda diminta untuk menjodohkan Ciri-Ciri dari bagian Room Service





LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK

JAM
OPERASIONAL
ROOM SERVICE

☐

12 HOUR

24 HOUR

JENIS
PELAYANAN

☐

FOOD ONLY

FOOD AND BEVERAGE

MEDIA
PEMESANAN

☐

TELEPHONE AND DOR
KNOB

TELEPHONE ONLY

JENIS MENU

☐

TIDAK ADA MENU
SPECIAL

ADA MENU SPECIAL



PERALATAN DAN FORMULIR ROOM SERVICE



Pada dasarnya penggunaan Peralatan Dan Bahan Keperluan Room Service sama dengan outlet yang berada dibawah bagian tata hidang

Berikut merupakan beberapa peralatan dan Formulir

1. Daftar menu
2. Door knob menu dan pulpen
3. Mini bar
4. Ruangan Room service
5. Telephone
6. Denah kamar
7. Kertas buram
8. Rak / room rak
9. Gudang alat hidang
10. Slip Order
11. Table acesoris
12. Alat hidang/ peralatan makan (Chinaware, Silverware, Glassware)
13. Lenan
14. Tray(baki) atau Trolly
15. Furniture (meja dan kursi)
16. Trolley



Capaian Pembelajaran

Peserta didik mampu menganalisis peralatan Room Service



Tujuan Pembelajaran

Dari hasil diskusi dan Kajian Literature peserta didik mampu menganalisis Fungsi Peralatan Room Service



Petunjuk Pengisian

Disajikan deskripsi fungsi dari peralatan room service secara acak Anda diminta untuk menjodohkan deskripsi fungsi dengan gambar peralatannya



LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK



peralatan penting yang digunakan dalam menyajikan dan mengantar hidangan atau minuman kepada tamu di kamar hotel atau tempat penginapan lainnya. Nampian ini membantu staf room service untuk menyusun dan mengantarkan pesanan dengan rapi dan efisien

ORDER SLIP FOR ROOM SERVICE		
Room no	Guest's name	
Time	Date:	Server
QTY	DESCRIPTION	AMOUNT

"Door Knob Menu," yang merupakan kartu menu pesanan kamar tamu yang ditempatkan di gagang pintu. Door Knob Menu ini menawarkan kenyamanan luar biasa bagi tamu hotel,



kereta dorong yang dirancang khusus untuk menyajikan dan mengantar hidangan atau minuman kepada tamu di hotel atau tempat penginapan lainnya. Trolley ini biasanya dilengkapi dengan rak atau laci untuk menata peralatan dan perabot makan yang diperlukan untuk layanan kamar



Slip pesanan room service adalah formulir atau dokumen yang digunakan oleh staf room service untuk mencatat pesanan yang diberikan oleh tamu. Slip ini membantu memastikan bahwa pesanan diterima dengan benar dan diproses dengan baik



Merupakan alat pemanas makanan yang mudah dibawa dan di pindahkan, biasanya alat ini terbuat dari bahan stainless ditambah dengan spiritus, atau bahkan menggunakan tenaga listrik. Alat ini biasa disimpan pada rak bagian bawah rolling table.

SOP ROOM SERVICE MENCATAT PESANAN

Urutan pelayanan room service di hotel melibatkan serangkaian langkah yang harus diambil oleh berbagai peran dalam tim room service untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu

1. Door Knop Menu

Doorknob menu biasanya dikumpulkan oleh petugas room service yang bertugas malam hari. Waktu pengumpulan biasanya dimulai dari pk 24.00 sampai dengan pk 06.00 pagi. Biasanya digunakan untuk makan pagi dengan menggunakan Breakfast Menu, dan kemudian Order-Taker mencatatnya ke dalam Order Pad (Kertas Pesanan).

2. Telephone

Melalui panggilan telepon. Pemesanan melalui telepon diterima dan dicatat oleh order-taker dengan bagaimana semestinya oleh order taker di dalam order pad (kertas pesanan). Untuk itu, dalam peningkatan efisiensi penggunaan telepon, sebaiknya nomor kamar sudah teridentifikasi oleh operator room service agar order-taker dapat mengucapkan salam dengan menyebut nama tamunya. Dan sistem ini dapat meyakinkan petugas Room Service sekaligus untuk mengecek ulang terhadap nomor kamar tamu itu sendiri. Ada dua cara yang biasanya dipakai dalam mencatat pesanan, duplicate checking system (rangkap dua) dan triplicate checking system (rangkap tiga). Instrumen lainnya yang dapat digunakan dengan interkom dan komputer.



Capaian Pembelajaran

Peserta didik mampu mengevaluasi pencatatan room service



Tujuan Pembelajaran

Dari hasil diskusi dan Kajian Literature peserta didik mampu mengevaluasi SOP pencatatan pemesanan room service



Petunjuk Pengisian

Disajikan beberapa informasi mengenai standar operating procedure room service. peserta didik mampu mengevaluasi pencatatan room service

LEMBAR KERJA PESERTA DIDIK



Siapkan Guest Bill

☐☐

4

berikan Slip Order
pada Waiter

☐☐

5

Baca ulang pesanan
tamu

☐☐

2

Menjawab telepon
dengan ramah

☐☐

3

Catat pesanan pada
buku pesanan dalam
3 rangkap

☐☐

6

Proses transaksi ke
dalam POS

☐☐

1