



Grooming (appearance)

Badraningsih Lastariwati/UNY



Pengertian Pramusaji Hotel & Restoran



- ▶ **Pramusaji (Waiter)** adalah seseorang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab **melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu secara profesional.**
- ▶ Mereka sangat berperan dalam **memberikan kepuasan** kepada **pelanggan** yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.
- ▶ Lewat komunikasi dengan para pelanggan, seorang pramusaji **harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan** para pelanggan untuk mewujudkannya.

SYARAT (fisik) PRAMUSAJI

Sehat jasmani

Pendengaran normal

Gigi & kuku terawat & rapi

Tidak mengidap penyakit menular

Tidak cacat fisik

Berpenampilan rapi

Badan tegap tidak loyo

Pakaian rapi & selalu memakai uniform kerja

Selalu menggunakan atribut yang telah ditentukan

Tidak memakai perhiasan berlebih

Make up sesuai situasi kondisi lingkungan; rambut terikat rapi (perempuan)

Tidak memelihara kumis & jenggot; rambut rapi

Bebas bau badan & mulut

SYARAT (non fisik) PRAMUSAJI

Sehat rohani; tidak gangguan jiwa/stres/frustasi

Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti 1 sama lain

Bersikap ceria & murah senyum

Sabar, jujur, disiplin dalam kondisi apapun

Tanggao, trampil, cermat dalam bertindak

Mampu dengan cepat memahami maksud orang lain (pelanggan)

Mudah bergaul

Menguasai teknik menjual & bekerja sesuai SOP manajemen

Memiliki sifat suka menolong

Percaya diri, tidak sombong

Berpengalaman & berpendidikan di bidangnya

Apa itu pelayanan (SERVICE)?



Smile for every one (Senyum kepada semua orang)



Excellent in everything we do (Melakukan yg terbaik dlm segala hal yg kita lakukan)



Reaching out to every guest with hospitality (Mendekati tamu dgn keramah-tamahan)



Viewing every guest as special (Memandang setiap tamu adalah special)



Inviting guest to return (Mengundang tamu untuk datang kembali)



Creating a warm atmosphere (Menciptakan suasana yang hangat)



Eye contact that shows we are (Saling memandang menunjukkan perhatian)

GROOMING (Appearance)

- Adalah suatu kondisi penampilan menyeluruh yang terawat rapi dan bersih dari seseorang yang disesuaikan dengan waktu, tempat, acara dan kepentingan.
- Yang dimaksud dengan penampilan adalah segala sesuatu menyangkut penampilan diri pribadi yang ditunjang oleh:

Merawat kebersihan dan kesehatan diri (personal care and hygiene)

Tata busana (dress code)

Tata rias wajah dan rambut (make-up and hair do)

Perhiasan (accessories)





Personal grooming

- ▶ Seseorang yang sangat memperdulikan penampilan pribadinya akan banyak mengadakan waktu untuk melakukan berbagai langkah dan sikap untuk menjaga personal grooming secara maksimal sesuai dengan standard opini public dan norma-norma yang berlaku dilingkungan masyarakat tersebut.

PEREMPUAN

1. Hair: If long, tied or pinned up away from face and conservatively styled. (No multi-coloured or unnaturally coloured hair).
If tied: A hair tie must be of similar shade to hair colour, example: brown hair, brown hair tie. Ribbon can be tied into the hair. Only ribbon that meets the following specification can be worn:
 - Colour – Black or White
 - Width – max 20mm
 - Length – no longer than 50cm
2. Hands: Clean, manicured nails and hands. Clear nail polish only.
3. Face: Discreet make-up.
4. Uniform: Neatly pressed. Clean and well presented.
5. Jewelry: Wedding and/or engagement rings only. Small earrings only (diameter no greater than 1cm)
6. Scents : Avoid heavy perfumes or deodorants, light fragrance only.

LAKI-LAKI

1. Hair : Neatly combed and conservatively styled. (No multi-coloured or unnaturally coloured hair)
2. Hands : Clean, well manicured nails. Clean hands.
3. Face : Clean-shaven or well-trimmed beard/moustache.
4. Uniform : Neatly pressed. Clean and well presented.
5. Jewelry : Wedding and/or engagement rings only.
6. Earrings : Male students shall not wear earrings whilst in uniform.
7. Scents : Avoid highly perfumed after- shave lotions or deodorants.

Food & beverage (F&B) department

► Pengertian F&B Dept.

- Secara umum adalah bagian mengurus makanan dan minuman,
- Secara khusus (dilihat dari perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal dan dikelola secara komersial dan professional.





Food & Beverage

Tujuan F&B department

Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang telah ditentukan sesuai standart, memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas dan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan kesinambungan usaha.

F&B front service (bagian depan)

restaurant

lobby

bar

Coffee shop

banquet

Room service

F&B back service (bagian belakang)

kitchen

stewarding

Swimming pool

Service bar

Kantin karyawan



ROOM SERVICE

- Hotel berbintang biasanya mengoperasikan pelayanan room service selama 24 jam.
- Pelayanan dilakukan di kamar masing-masing, berdasarkan suatu system tertentu dan pemilihan waktu yang tepat. Harga makanan dan minuman biasanya lebih tinggi dari pada coffee shop.



BANQUET

- Pelayanan banquet bisa dilakukan di hotel, maupun diluar hotel berupa out side catering.
- Pelayanan banquet biasanya dilakukan dalam jumlah besar dan untuk kesempatan-kesempatan khusus seperti konvensi, seminar, penggalangan dana, halalbihalal, buka puasa bersama, acara pesta pernikahan/ulangtahun, jamuan makan dll.

Sistem kerja room service



Menerima pesanan



Mengantar pesanan

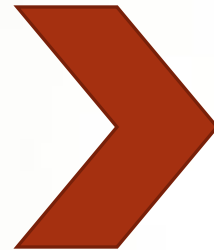


Mengambil peralatan kotor





Menerima
pesanan



Menerima telepon dari tamu



Mencatat pesanan tamu



Mengulang telepon dari tamu



Mengucapkan terima kasih



Menyiapkan peralatan



Mengirim pesan tamu



Mengantar pesanan



Check nomor kamar & nama tamu.
Check ada/tidak D&D sign



Room service.. *Good morning/afternoon/evening*
Mr/Mrs/Ms/Sir/Madam XXX may I come in?



Menanyakan order disiapkan
dimana



Menaruh tray di coffe table



Trolley → keluarkan semua makanan dari
food warmer → taruh di atas trolley



“selamat menikmati”



Waiter menyiapkan pesanan di atas *tray* dilengkapi dengan peralatan yang diperlukan.

Pesanan yang menggunakan *tray* terbatas hanya untuk satu orang saja.

Cara membawa *tray* yang telah berisi pesanan dan peralatan makan dengan cara memanggul *tray* di atas bahu sebelah kanan yang di topang dengan tangan kanan dan tangan kiri memegang bagian ujung *tray* yang terdekat.

Waiter selalu tersenyum pada setiap kesempatan.

Trolley digunakan *waiter* apabila pesanan tamu melebihi 2 orang.

Semua pesanan di simpan di dalam *trolley*, sedangkan peralatannya langsung di *set up* diatas *trolley*.

Waiter tinggal mendorong *trolley* dengan wajah tersenyum.





Mengambil peralatan kotor

Waiter merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap peralatan-peralatan yang berada di kamar dengan memastikan bahwa peralatan harus kembali dan sesuai dengan jumlah pada saat pengiriman.

Tamu yang sudah selesai menyantap makanan dapat meletakkankan *tray* atau *trolley* tetap di dalam kamar atau mengeluarkan di dekat pintu kamar (koridor)





Mengambil
peralatan kotor



Pesanan telah diberi jeda 1 jam
setelah pengiiriman



Mengetuk pintu sebelum masuk kamar



Memeriksa & mencocokkan dengan
pesanan



Mulai mengangkat peralatan kotor



Melapor pada supervisor

Telephone courtesy



How to answer

Answer promptly
(menjawab segera)

Konsentrasi pada pembicaraan

Berbicara dengan jelas

Jangan terburu-buru dalam berbicara

Berbicara langsung

Berbicara menyenangkan

Menyebutkan nama tamu

Siap membantu

Meminta maaf bila terlambat/
ada kesalahan

Says " thank you "





Peralatan Room Service

Tray

Meja
dorong &
meja lipat

Alat
pemanas

Room
service
electric car

Plastic wrap

Thermos

Door knob
menu

Set up hidangan

Menyiapkan Tray dan
place mat yang bersih
dan rapi

Menyiapkan Tray dan
place mat yang bersih
dan rapi

Salt and pepper shaker di
sebelah vase bunga

Guest comment card di
sebelah bawah.

Sugar bowl di sebelah
kanan *pepper shaker*

Dinner fork, dinner knife, dessert fork,
2pcs toothpicks and straw di dalam
napkin lipat di atas *B&B plate*
kemudian di tempatkan di sebelah kiri
di dalam *tray*.

Taruh *B&B knife* di sebelah
kanan bibir *plate*



Taruh *bread basket* di atas *B&B plate* dan *butter dish* di sebelah kanan *bread basket* (1 dish = 1 butter, 2 jam/marmalade).

Sugar bowl di sebelah kanan *pepper shaker*

Juice glass dengan tutup di tempatkan 45°C dibawah vase bunga.

Creamer di sebelah kiri *coffee tea pot*

Coffee and tea pot di atas *coffee tea set*

Coffee and tea cup set set with tea spoon di sebelah kanan di dalam *tray*



Delicacy

American breakfast by trolley



continental breakfast



American breakfast



Indonesian breakfast



assorted bread only

