



KUALIFIKASI PETUGAS RESTORAN

- ◆ Petugas restoran/pelayanan makanan dan minuman adalah pramusaji atau waiter.
- ◆ Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu secara profesional.
- ◆ Pramusaji merupakan ujung tombak usaha makanan dan minuman di hotel.
- ◆ Bertugas memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.



Peranan Pramusaji

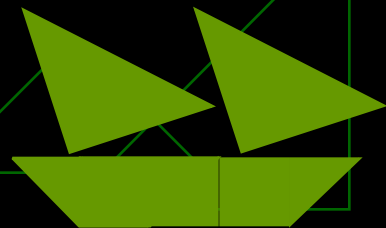
Seorang pramusaji yang profesional harus dapat memberikan pelayanan kebutuhan makanan dan minuman kepada tamu/host dengan baik dan memuaskan.

Melalui komunikasi dengan pelanggan seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhannya serta dapat mewujudkan keinginan dan kebutuhan pelanggan.



Lanjutan Peranan Pramusaji

- ◆ Jika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk kembali lagi ke restoran.
- ◆ Hal ini akan membuat usaha makanan dan minuman dapat berkesinambungan dan berkembang sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan.





Syarat-Syarat Pramusaji

Syarat fisik

- ◆ sehat jasmani: pendengaran normal, gigi dan kuku terawat dengan baik,
- ◆ tidak mengidap penyakit menular dan tidak cacat fisik.



LANJUTAN 1

- ◆ Berpenampilan rapi:
- ◆ badan tegap, berpakaian rapi, tidak memakai perhiasan yang berlebihan,
- ◆ khusus wanita tidak menggunakan make up secara berlebihan,
- ◆ tidak berambut gondrong bagi pria.



Lanjutan 2

- ◆ Syarat non fisik:
- ◆ sehat rohani (tidak mengalami kecacatan mental, emotional dan stress),
- ◆ mampu berkomunikasi yang dapat dimengerti satu sama lain,
- ◆ bersikap ceria dan murah senyum, sabar dan jujur dalam situasi dan kondisi apapun.
- ◆ Tanggap dan terampil dalam bertindak



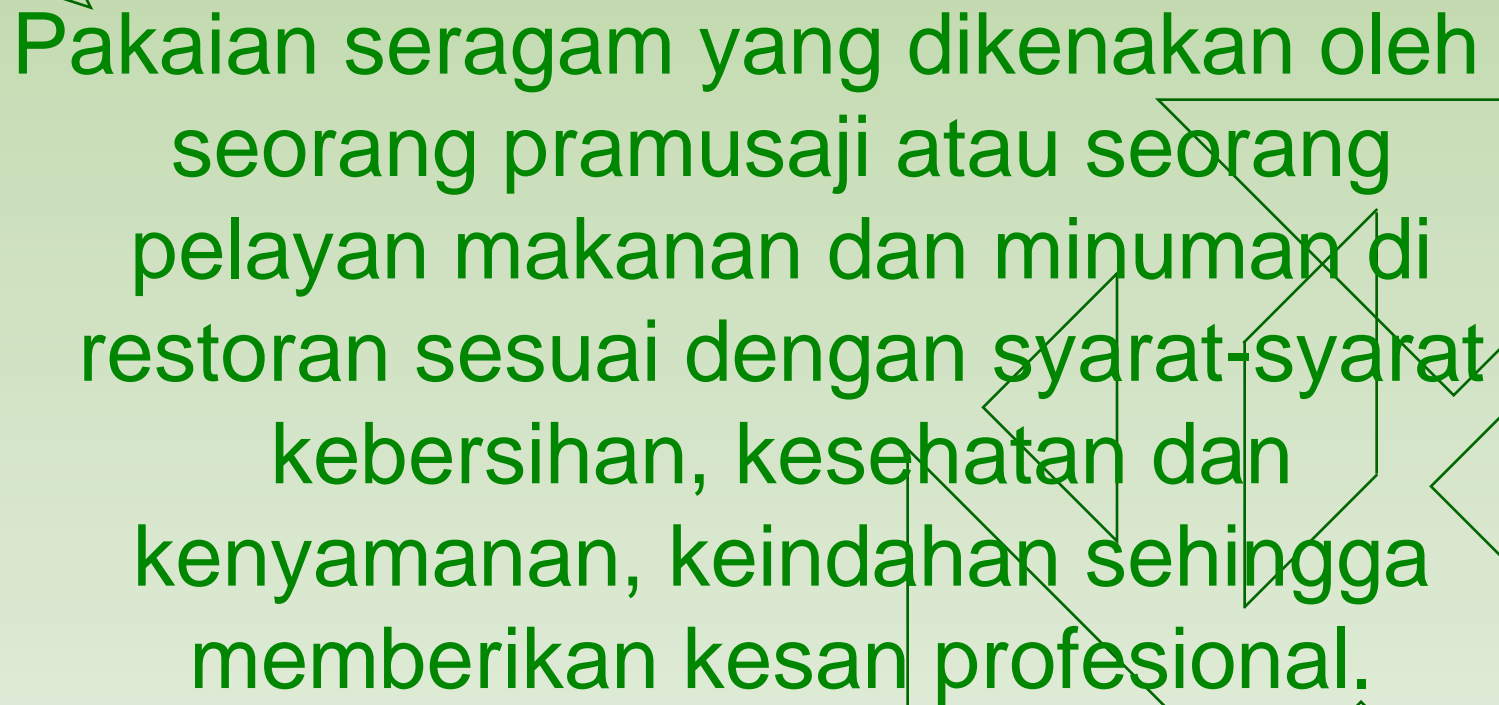
SYARAT STANDAR PAKAIAN PRAMUSAJI

- ◆ Sepatu hitam tumit 5 cm untuk pria dan wanita.
- ◆ Rok hitam bagi wanita & celana panjang untuk pria serta menggunakan kemeja lengan panjang warna putih.
- ◆ Menggunakan name tag.
- ◆ Rambut panjang diikat bagi wanita dan rambut pendek rapi untuk pria.

Lanjutan 1

- ◆ Tidak diperbolehkan mengenakan cincin kecuali cincin pernikahan.
- ◆ Make up sederhana.
- ◆ Tidak diperbolehkan menggunakan parfum secara berlebihan.
- ◆ Kuku dan tangan harus bersih, cuci tangan sebelum melayani.

STANDAR PAKAIAN PRAMUSAJI



Pakaian seragam yang dikenakan oleh seorang pramusaji atau seorang pelayan makanan dan minuman di restoran sesuai dengan syarat-syarat kebersihan, kesehatan dan kenyamanan, keindahan sehingga memberikan kesan profesional.

