

SOP / POS

Prosedur Operasional Standar

Departement merupakan suatu hal yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan dan menciptakan suasana yang membuat para tamu menjadi nyaman dan mendapatkan apapun yang diinginkan.

SOP general service yang harus dilakukan oleh bagian service adalah:

- *Greeting the guest*

Tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh hostess restaurant atau restaurant receptionist.

- *Sitting the guest*

Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk.

- *Pouring ice water*
- Waitres menuangkan air es ke goblet glass dari sebelah kanan, waitres yang lain membantu membuka dan meletakkan napkin dipangkuan tamu.
- *Serving bread and butter*
- Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping

- *Presenting the menu/taking order*
- Captain memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan. Sambil menawarkan menu captain waiter mencatat pesanan tamu (take order) dan diberikan pada waitres selanjutnya order diserahkan pada bagian terkait.

- *Presenting the wine list*
- Sambil menunggu hidangan disajikan bagian sommelier menawarkan wine sebagai minuman pengiring hidangan.
- *Adjustment*
- Waiter melakukan clear up atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.

- *Serving the food*
- Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

Serving the wine

Cara menyajikan wine adalah Sommelier menunjukkan botol wine terlebih dahulu kepada tamu untuk mendapat persetujuan, kemudian tutup botol wine dibuka di hadapan tamu kemudian dicicipi oleh host atau pemesan dengan cara mencium aroma wine dari tutup botol serta mengecek apakah tutup botol dalam keadaan yang masih baik atau sudah rusak. Kemudian tuang sedikit ke dalam gelas untuk dicicipi host atau pemesan jika sesuai dengan keinginannya maka wine dapat dituang ke dalam gelas tamu lainnya dan host terakhir, sementara jika tamu tidak menyetujuinya maka wine dan gelas harus diganti dan lakukan prosedur yang sama mulai dari awal.

- *Clear up*
- Clear up adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan dessert akan dikeluarkan waiter mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti ashtray, B&B plate, wine glass.
- *Crumbing down*
- Crumbing down adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses clear up dilakukan. Menggunakan napkin dan piring.

- *coffee or tea*
- Setelah hidangan dessert selesai disantap captain waiter menawarkan tea or coffee dan bagian sommelier menawarkan minuman setelah selesai makan (after meal drink).

- *Presenting the bill*
- Sebelum memberikan bill captain waiter menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, citarasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur pengembangan dan perbaikan dimasa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian captain waiter memberikan tagihan (bill) menggunakan check tray atau bill order.

- *Bid Forewell*
- Selesai pembayaran captain siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terimakasih
- *Table setting*
- Begitu tamu meninggalkan meja makan maka waiter segera melakukan table setting kembali agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu.

