

Clasa a X-a

Domeniul Turism și alimentație/ Alimentație

M4- Sisteme de servire

**U.R.Î. 8 Utilizarea sistemelor de servire în
restaurație**

Servirea la domiciliu.

**Servirea prin intermediul
automatelor. Roomservice-ul**

1. Servirea la domiciliu(catering)

- Servirea la domiciliu se practica la *casele de comenzi*. În unele situatii speciale (organizarea unor banchete sau receptii în afara unitatii, organizarea revelionului la domiciliul consumatorului etc.), sistemul se foloseste si în alte tipuri de unitati.
- Consumatorii solicita prin telefon, în scris (e-mail) sau verbal, meniurile pe care le doresc, indicând cantitatea si ora la care urmeaza sa fie aduse, adresa domiciliului si eventualele conditii în care se va face transportul si servirea - cu obiecte ale unitatii, cu personalul unitatii etc.

2. Servirea prin intermediul automatelor

Acest sistem se folosește la vânzarea **gustarilor**, a **bauturilor nealcoolice calde** și **racoritoare** în unele unități publice de alimentație sau chiar pe străzi, diferite unități, unde sunt amplasate **aparate speciale pentru prepararea și dozarea acestora**.

Aceste aparate de construcție specială, acționează electric în urma introducerii unei monede sau a unei fișe, cu anumite caracteristici. Personalului unității îi revine sarcina ca în permanență să **aprovizioneze** aparatele respective și **sa urmărească buna funcționare, sa asigure obiectele necesare servirii** și consumării preparatelor sau bauturilor, precum și **debarasării** acestora de pe mese după ce au fost folosite.



Prof. Găurean Dana / Liceul Tehnologic de Servicii Bistrița



3. Roomservice.

- Serviciile se efectueaza de brigada special constituita coordonata de un manager, respectiv de unul sau mai multi sefi de sala, avand un numar de ospatari in functie de solicitarile concrete ale serviciului.
- In cadrul brigazii, un rol important joaca si casierul care poate fi si dispecer, preluand si centralizand comenzile (trebuie sa se cunoasca bine limbi straine) De regula in special la hotelurile de categorie superioara programul este 24 de ore din 24 dar poate fi scurtat in funcite de anumite conditii.
- Clientii sunt informati prin listele de preparate si bauturi afalate in fiecare camera, distribuite de la dispecerat sau de la receptia hotelului.

- Gama sortimentala se axeaza pe preparate pregatite la comanda precum si din cele reci mai usor de servit.
- Clientul poate da comanda telefonic la dispecerul-casier(room-service) unui ospatar care preia comenzile(unitatii mai mici) la receptie sau direct la restaurant cand nu exista oficiu special.
- Comenzile trebuie preluate corect, centralizate, iar serviciile efectuate prompt, in interval cand au fost solicitate. Intarzierile nejustificate pot crea nemultumiri pasagerilor, in special la micul dejun.



Prof. Găurean Dana / Liceul Tehnologic
de Servicii Bistrița

Temă!

- Identificați o situație în care solicitați servirea la domiciliu. Precizați tipul de preparate și/sau băuturi pe care doriți să le comandați, modul de identificare a furnizorului și modalitatea de comunicare cu acesta.

