

PANDUAN PENGEMBANGAN BOM KE HOM

Kepada Yth. Food and Beverages Manager,

Tugas anda adalah untuk mengembangkan **Basic Operation Manual (BOM)** ini menjadi **Hotel Operation Manual (HOM)** yang telah disesuaikan dengan keadaan hotel anda dan selanjutnya digunakan sebagai panduan operasional departemen anda.

- Seandainya ada hal operasional yang belum dicakup di dalam BOM ini, silahkan anda tambahkan dan ketik pada bab yang terkait atau bab baru sama sekali.
- Tambahkan semua penjelasan yang dianggap penting bagi hotel anda dan penting untuk menjadi standar di hotel anda yang bertujuan sebagai penjamin konsistensi dan penunjang training.
- Kembangkan semua prosedur/langkah-langkah kerja yang dianggap penting dan spesifik di hotel anda sebagaimana petunjuk yang diberikan dalam BOM dan pula mengembangkan BOM ini sesuai dengan indikasi/instruksi yang diberikan pada tulisan yang berwarna biru.
- Semua tulisan baru/tambahan dari BOM harus berwarna biru dan TIDAK diperkenankan sama sekali merubah BOM.
- Segala penjelasan atau tulisan dibuat ringkas/sesingkat mungkin.
- Sebelum HOM dikirim dan disahkan Corporate Manager terkait, HOM harus disetujui General Manager terlebih dahulu.
- Segala macam audit baik internal maupun dari Kantor Pusat akan mengacu pada HOM yang telah disahkan.
- Perubahan HOM akan sangat bergantung dari 2 (dua) situasi yaitu:
 - Apabila ada perubahan BOM
 - Apabila ada perubahan yang sifatnya kasuistik dan hanya berlaku bagi hotel anda saja.Segala perubahan bertujuan untuk peningkatan efektifitas dan efisiensi operasional hotel.

**Hotel Operation Manual
Hotel Santika**

**FOOD &
BEVERAGES**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
Maksud dan Tujuan	2
Bagaimana Menggunakan Manual ini	2
Food & Beverages di Masa Depan	3
Citra Food & Beverages	3
Komunikasi Food & Beverages Outlets	4
Tentang Manual Operasional Hotel – Food & Beverages	5
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Purchasing dan Receiving ...	 8
Prosedur Purchasing	8
Prosedur Receiving	8
Spesifikasi untuk Seluruh Produk Food and Beverage	8
Sistim Pengontrolan Kunci	9
Spesifikasi untuk Seluruh Peralatan Operasional, Perlengkapan dan Seragam	9
Job Description	9
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Requisition / Issuing	 10
Prosedur di Store	10
Prosedur Permintaan Barang (Requisition)	10
Prosedur Pengeluaran Barang / Issuing	10
Prosedur Inventarisasi	11
Job Description / Storeroom	11
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Kitchens	
Kebijakan dan Prosedur Umum	12
Recipes	12
Spesifikasi Piring	12
Foto Makanan	12
Inventarisasi Peralatan dan Perlengkapan Dapur	12

DAFTAR ISI

Perlengkapan Training	12
Spesifikasi Uniform	13
Job Description	13

HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Cafe / Restaurants	14
Kebijakan dan Prosedur Umum	14
Sistim dan Prosedur Pelayanan	14
Spesifikasi Table Top	14
Prosedur Pembersihan dan Kerja Tambahan	15
Kebijakan dan Prosedur Merchandising	15
Check List Manager	15
Kebijakan dan Prosedur Kasir	15
Perlengkapan Training	16
Spesifikasi Uniform	16
Job Description	16

HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Room Service	17
Kebijakan dan Prosedur Umum	17
Kebijakan dan Prosedur Order Taker	17
Sistem Pelayanan dan Prosedurnya	17
Prosedur Pembersihan dan Pekerjaan Tambahan	18
Prosedur dan Kebijakan Pembersihan	18
Prosedur Service Trolley / Tray Set up	18
Perlengkapan Training	18
Spesifikasi Uniform	19
Job Description	19

HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Stewarding	20
Kebijakan dan Prosedur Umum	20
Prosedur dan Kebijakan Pembersihan	20

DAFTAR ISI

Prosedur Inventarisasi dan Penyimpanan	20
Perlengkapan Training	20
Spesifikasi Uniform	21
Job Description	21
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Banquet Service	 22
Kebijakan dan Prosedur Umum	22
Prosedur Men set up Banquet	22
Prosedur Pembersihan	22
Spesifikasi Table Top	23
Inventarisasi Peralatan dan Audiovisual	23
Prosedur Penagihan / Billing	23
Manajemen Check List	23
Perlengkapan Training	23
Spesifikasi Uniform	24
Job Description	24
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Banquet Sales	 25
Prosedur dan Kebijakan yang berhubungan dengan Tamu	25
Prosedur Pembukuan / Booking	25
Prosedur Penetapan Harga	25
Prosedur Korespondensi / Surat Menyurat	25
Kebijakan Credit	26
Prosedur untuk Menu Khusus	26
Materi Collateral / Pendukung	26
File Menu	26
Perlengkapan Training	26
Spesifikasi Uniform	26
Job Description	26

DAFTAR ISI

HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Beverage Outlets	27
Kebijakan dan Prosedur Umum	27
Kebijakan Entertainment	27
Kebijakan Penetapan Harga Beverage	27
Ijin / Peraturan Setempat	27
Sistim Service	28
Spesifikasi Table Top	28
Prosedur Pembersihan dan Pekerjaan Tambahan	28
Prosedur Merchandising	28
Spesifikasi / Resep Minuman	28
Spesifikasi Uniform	28
Job Description	28
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Menus	 29
Prosedur dan Kebijakan Pembuatan Menu dan Penetapan Harga	29
Menu File	29
Laporan Penjualan Bulanan	29
 HOTEL FOOD & BEVERAGE MANUAL – Club Premiere	 30
Item Food & Beverages	30
Prosedur Pelayanan / Service	30
Spesifikasi Uniform	30
 KONSEP FOOD & BEVERAGES HOTEL SANTIKA INDONESIA	 31
Penjabaran Konsep Food & Beverages	31
Mengubah Konsep Sebuah Outlet	34
Analisa Kompetisi Food & Beverages	36
Rapat Departemental Food & Beverages	38

DAFTAR ISI

COST MANAGEMENT	41
Pengelolaan Biaya (Cost Management)	41
Kontrol Terhadap Other Expenses	42
Food & Beverage Other Expenses Control Sheet	45
Perencanaan dan Pembelian Operating Equipment	46
Operating Equipment	46
F. F. & E. (Furniture, Fixtures and Equipment)	49
MANAGEMENT COVERAGE	49
Flexible Schedule	50
A Food & Beverages Manager's Day	50
LAPORAN BULANAN	52
Ide Kreatif	52
Format Laporan Bulanan	52
Risalah Rapat Food & Beverage	53
STANDAR MENU MINIMUM	54
Penjelasan Menu	54
Penggunaan Bahasa	54
Pemilihan Kata dan Kalimat	55
Banquets	59
Speciality Restaurant	60
Poolside	60
Room Service	60
Lounge / Bar	60
Log Book	61

DAFTAR ISI

SANITASI DAN KESEHATAN	63
Sanitasi	63
Sakit Akibat Makanan	63
Personal Hygiene – Standard untuk Waiter	65
 PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DI FOOD & BEVERAGES	 66
Service Training	67
Kitchen Training	67
Steward Training	68
 STANDAR PELAYANAN YANG BAIK	 69
Men-Set Up Meja Makan	69
Pengetahuan Tentang Menu	70
Mengantar Tamu ke Meja	71
Menerima Pesanan Tamu / Taking an Order	72
Waktu dan Pengambilan Order	73
Menghidangkan Makanan	73
Efisiensi Dalam Pelayanan	74
Membersihkan Asbak	74
Menyusun / Membawa Nampan	75
Membersihkan Meja	75
Pelayanan Wine dan Champagne	76
Standard Pelayanan Kafe Restaurant	82
Standard Pelayanan Speciality Restaurant (Continental / Premier)	84
Sentuhan Khusus	86
Restoran Etnik / Lokal	86
Restoran Terbuka dan Kolam Renang	87

DAFTAR ISI

SPESIFIKASI TABLE TOP	88
Kafe Restaurant	88
Spesifikasi Tabletop untuk Speciality Restaurant	89
Standard Pelayanan Room Service	91
Prosedur Order Taker	91
Spesifikasi Troli dan Nampan	92
V.I.P. Set – Ups	96
 STANDAR PELAYANAN BANQUET & CATERING	 97
Target dan Tujuan Tahunan	97
Perlakuan Terhadap Pelanggan	98
Yearly Plan (Rencana Tindakan Tahunan Banquet Sales)	99
Buffet Set Ups / Theme Parties	100
Coffee Breaks	101
Spesifikasi Tabletop	102
Service Standard	103
Meetings	103

Kata Pengantar

Departemen Food & Beverages memainkan peranan yang penting dalam kesuksesan operasional hotel. Didalam menilai hotel, tamu-tamu banyak mendasarkan penilaiannya dari kepuasan mereka pada tampilan dan kinerja departemen Food & Beverages. Kami yakin bahwa tingkat kepuasan tamu akan dapat melampaui harapannya apabila departemen Food & Beverages tampil profesional dan selalu bersemangat.

Untuk mencapai visi Hotel Santika Indonesia yaitu menjadi jaringan hotel yang terbesar dan pilihan utama pelanggan, departemen Food & Beverages harus mendukung dan tampil dengan cara sebagai berikut:

- Tampil kreatif, praktis dan ringkas
- Produk, penyuguhan dan pelayanannya konsisten.
- Selalu terdepan dalam hal waktu.
- Keuntungan yang diperoleh di atas rata-rata.
- Dapat mengantisipasi dan mengenali tanda-tanda perubahan tren dan perubahan pada perilaku pasar.
- Melakukan evaluasi dan perubahan secara konstan di dalam departemen Food & Beverages untuk mengimbangi perubahan permintaan pasar.

Diharapkan operasional Food & Beverages Hotel Santika Indonesia dapat menjadi “social centre” dan tempat berkumpulnya komunitas-komunitas setempat. Sehubungan pula dengan itu, Hotel Santika Indonesia selalu mempertimbangkan unsur-unsur budaya lokal dan regional di dalam menyusun standard dan kebijakan.

Basic Operation Manual - Food & Beverages dibuat oleh Kantor Pusat untuk dijadikan pegangan dasar operasional departemen Food & Beverages hotel yang selanjutnya dikembangkan dalam Hotel Operation Manual yang mengandung prosedur dan kebijakan unit hotel yang disesuaikan.

Untuk perbaikan dan pengembangan ke depan, semua masukan dan saran sangatlah diharapkan.

Corporate Operations Department

MAKSUD & TUJUAN

- Untuk meyakinkan bahwa kebijakan, prosedur, standar, sentuhan dan tujuan dari divisi Food & Beverages (Corporate Operations Department) Kantor Pusat di mengerti dengan jelas dan dapat dilaksanakan dengan baik.
- Untuk membuat standar minimum yang jelas di departemen Food & Beverages di semua hotel di bawah PT.Grahawita Santika.
- Untuk membangun pengertian yang jelas akan fungsi dan peran dari departemen Food & Beverages.
- Untuk mencapai konsistensi dalam standar pelayanan, pembelian, produksi dan penyajian.
- Untuk membantu manajemen Food & Beverages unit hotel dan timnya di dalam menyusun manual operasional outletnya.
- Untuk menyederhanakan pekerjaan seluruh staff Food & Beverages.
- Untuk meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan meningkatkan jumlah pelanggan.
- Untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih efisien di dalam departemen Food & Beverages di hotel.
- Untuk mencapai keuntungan yang lebih tinggi secara konsisten.

BAGAIMANA MENGGUNAKAN MANUAL INI

Manual ini dibuat untuk pedoman kerja pada departemen Food & Beverages. Karyawan lain dapat juga menggunakan manual ini sebagai panduan untuk mendukung operasional departemennya dan tidak untuk dipublikasikan kepada pihak luar .

Hotel Food & Beverages manual dipergunakan sebagai panduan dan referensi untuk :

- Mendefinisikan fungsi operasional
- Menyusun tujuan dan modul pelatihan.

FOOD & BEVERAGES DI MASA DEPAN

Hotel Santika Indonesia senantiasa siap menyongsong masa depan dan berusaha mengikuti, bahkan menjadi *trend setter*. Tidak ada aturan dan tradisi tertentu di dunia ini yang membatasi ruang gerak dan perkembangan Food & Beverages, terutama di dalam dunia industri hospitality yang dinamis ini.

Pasarlah yang menentukan bagaimana kita memasarkan produksi kita dan bagaimana pelayanannya.

- Keadaan ketenagakerjaan mengharuskan kita mengikuti perubahan cara pandang kita terhadap susunan ketenagakerjaan pada departemen Food & Beverages. Perhatian khusus akan lebih ditujukan pada pelatihan keterampilan, cross training yang berkelanjutan untuk meningkatkan technical skill para karyawan.
- Kebiasaan bersantap dan permintaan tamu akan kualitas, mengharuskan Hotel Santika untuk senantiasa memperhatikan perkembangan *food production*, *layout* dapur, serta peralatan dapur lainnya, perencanaan menu, standar pelayanan dan konsep restoran beserta desainnya.
- Di masa depan, pasar akan lebih selektif dalam memilih produk. Kepuasan tamu dan nilai harga (*value for money*) akan menjadi lebih penting.
Hotel Santika Indonesia merasa yakin bahwa tenaga kerja yang profesional dan kualitas makanan yang konsisten akan menjamin keberlangsungan usaha dan tamu yang datang akan kembali.

CITRA FOOD & BEVERAGES

Keberadaan produk Food & Beverages mempengaruhi tingkat kepuasan dan tingkat hunian kamar (occupancy). Untuk itu Food & Beverages memainkan peranan vital dalam memberikan citra yang baik terhadap keseluruhan operasional hotel.

Pencitraan Food & Beverages Hotel Santika Indonesia, dibangun sebagai tempat pertemuan sosial maupun bisnis dan hiburan; tidak semata-mata sebagai tempat makan dan atau minum.

Menu tradisional, disajikan secara tradisional tanpa kehilangan norma-norma kebersihan dan kesehatannya/higienis, demikian pula menu internasional (Western, Chinese, Japanese dan lain-lain) disajikan secara internasional dengan mempergunakan peralatan yang sesuai dengan penyajian aslinya.

Penyajian pada set up Food & Beverages Stall, dekorasi dan pakaian penyaji disesuaikan dengan tema masakannya.

- Contoh: Stall Gudeg harus didekorasi dengan ciri khas Yogyakarta dan penyaji/penjaga stall mengenakan pakaian tradisional Yogyakarta.

Hotel Santika Indonesia memiliki beberapa menu khas dengan cara penyajian yang telah distandardkan dan wajib tersedia di setiap unit hotel :

- **Nasi Goreng (dengan resep lokal)**
- **Mie Goreng (dengan resep lokal)**
- **Sup Buntut (dengan resep lokal)**

Apabila unit hotel hanya memiliki 1 (satu) restoran maka adalah **wajib tersedia minimum 3 (tiga) macam menu tradisional** setempat, disamping menu konvensional lainnya (Western dan Asian).

Untuk specialty restoran, diprioritaskan kepada masakan tradisional setempat. Apabila variasi menu tradisional setempat jumlahnya terbatas dan tidak memungkinkan untuk itu, maka dapat ditentukan alternatif specialties restoran Nusantara atau asing.

Breakfast buffet (sarapan pagi prasmanan) setidaknya mengikuti standar minimum yang telah ditentukan. Tambahan menu disesuaikan dengan kebutuhan pasar. (Lihat lampiran Breakfast Standard)

Setiap unit hotel wajib memiliki minimum tiga (3) macam minuman mocktail yang berkarakteristik “Healthy” atau Traditional Beverages.

KOMUNIKASI FOOD & BEVERAGES OUTLETS

Operasional Food & Beverages Hotel Santika Indonesia secara struktural berada di bawah pengawasan seorang Food & Beverages Manager atau posisi yang sejajar dan ditugaskan untuk itu. Departemen Food & Beverages terdiri dari:

- *Restaurants*
- *Bars and Lounges*
- *Kitchens*
- *Pastry Shop/Patisserie*
- *Butcher*
- *Room Service*
- *Stewarding*
- *Banquet Sales*
- *Banquet Service*
- *Pool Bar/Pool Restaurant*
- *Health Club/Spa Cuisine concept (kalau ada)*
- *Club Premiere*
- *Food & Beverages Retail Shop/Party Bakery Shop (kalau ada)*
- *Employee Dining Room/Restaurant (kalau ada)*

TENTANG MANUAL OPERASIONAL HOTEL - FOOD & BEVERAGES

Manual Food & Beverages unit hotel (Hotel Operation Manual – Food & Beverages) disusun oleh Food & Beverages Manager atau posisi yang sesuai dan ditugaskan untuk itu dengan persetujuan Corporate Operation Manager. HOM dibuat dalam bahasa Indonesia, namun harus sesuai dengan format yang telah ditentukan.

Manual Operasional Hotel – Food & Beverages merupakan perangkat dasar yang dipergunakan untuk menjalankan operasi Food & Beverages hotel yang profesional; berisikan kumpulan kebijakan, aturan dan prosedur baku. Berbagai informasi tentang Food & Beverages beserta kebutuhan akan bahan pelatihan juga termasuk di dalamnya.

Isi dari manual termaksud, dapat berubah sesuai dengan kebutuhan dan selalu mendapat persetujuan Corporate Operation Manager.

Hotel Food & Beverages Manual disusun dengan urutan sebagai berikut :

PURCHASING AND RECEIVING :

- Purchasing Procedures
- Receiving Procedures
- Specification for All Food & Beverages Products
- Key Control System
- Specifications for All Operations Equipment, Supplies and Uniforms
- Job Description / Purchasing Department

REQUISITION ISSUING :

- Storeroom Procedures
- Requisition Procedures
- Issuing Procedures
- Inventory Procedures
- Job Description I Storeroom

KITCHEN :

- General Kebijakan and Procedure
- Recipes
- Plate Specifications
- Food Pictures
- Inventory of Kitchen Utensils and Equipment
- Training Material
- Uniform Specifications
- Job Description/Kitchen Staff

RESTAURANT :

- General Kebijakan and Procedures
- Service Systems and Procedures
- Tabletop Specifications
- Cleaning and Side work Procedures
- Merchandising Kebijakan and Procedures

- Manager's Checklist
- Cashier Kebijakan and Procedures
- Training Techniques
- Uniform Specifications
- Job Descriptions/Restaurant Staff

ROOM SERVICE :

- General Kebijakan and Procedures
- Order-Taker Kebijakan and Procedures
- Service Procedures
- Cleaning and Side work Procedures
- Cashier Kebijakan and Procedures
- Service Trolley/Tray Set-Up Procedures
- Training Material
- Uniform Specifications.
- Job Descriptions/Room Service

STEWARDING :

- General Kebijakan and Procedures
- Cleaning Kebijakan and Procedures
- Local Health Department Codes (if applicable)
- Inventory and Storage Procedures
- Uniform Specifications.
- Job Descriptions/Stewarding

BANQUET SERVICE :

- General Kebijakan and Procedures
- Banquet Set-Up and Procedures
- Cleaning Procedures
- Tabletop Specifications
- Equipment and Audiovisual Inventory
- Billing Procedures
- Management Checklist
- Training Material
- Uniform Specifications
- Job Descriptions / Banquet and Catering Staff

BANQUET SALES :

- General Related Kebijakan and Procedures
- Booking Procedures
- Pricing Procedures
- Correspondence Procedures
- Credit Kebijakan
- Procedures for Special Menus
- Collateral Material
- Menu File
- Job Descriptions/Banquet Catering Sales

BEVERAGE OUTLETS :

- General Kebijakan and Procedures
- Entertainment Kebijakan
- Beverage Pricing Kebijakan
- Licenses/Local Codes.
- Service System
- Tabletop Specifications
- Cleaning and Side work Procedures
- Merchandising Procedures
- Drink Specifications/Recipes
- Uniform Specifications
- Job Descriptions/All Beverages Staff

MENUS :

- Menu Pricing Kebijakan and Procedures
- Menu File
- Monthly Sales History/Analysis

CLUB PREMIERE :

- Set-Up Procedures for Food & Beverages Items
- Service Procedures
- Uniform Specifications

CASHIERS :

- Kebijakan and Procedures
- Uniform Specifications
- Job Description

MARKETING :

- Marketing Information
- Competition Analysis

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Purchasing dan Receiving

Ada sejumlah hal penting untuk dipertimbangkan di dalam menyusun kebijakan dan prosedur pada saat menulis manual Food & Beverage pada unit hotel.

Prosedur Purchasing :

- Siapa yang ditugaskan untuk melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman ?
- Bagaimana pembelian dilakukan (proses dan formulir yang digunakan) ?
- Proses persetujuan market sheet harian.
- Siapa yang memutuskan level kualitas produk yang dibeli ?
- Siapa yang membuat keputusan pada saat ada perubahan tingkat kualitas ?
- Produk-produk apa saja yang membutuhkan penawaran terlebih dahulu ?

Prosedur Receiving :

- Jam-jam penerimaan barang ?
- Siapa staff yang diijinkan menerima barang food and beverage ?
- Bagaimana prosedur penanganan pada saat menerima barang (jelaskan langkah demi langkah) ?

SPESIFIKASI UNTUK SELURUH PRODUK FOOD AND BEVERAGE :

- Spesifikasi Pembelian untuk seluruh produk food and beverage (dibuat oleh Chef, Food & Beverages Manager dan Purchasing Manager).
- Spesifikasi pembelian di dalam market sheet harus secara jelas memaparkan kualitas, ukuran, jumlah dan kemasannya.
- Salinan dari market sheet.

SISTIM PENGONTROLAN KUNCI :

- Kebijakan dalam hal siapa yang memegang kunci apa di Food & Beverages.
- Kebijakan dalam hal siapa yang bisa mendapatkan kunci jika outlet atau store tutup.
- Kebijakan yang menentukan dimana kunci disimpan pada malam hari.
- Kebijakan di dalam membuat pencatatan kunci

SPESIFIKASI UNTUK SELURUH PERALATAN OPERASIONAL, PERLENGKAPAN DAN SERAGAM

- Spesifikasi dari seluruh perlengkapan yang digunakan di Departemen Food & Beverages misalnya ; jenis-jenis kertas, china, glass, silver, perlengkapan dalam service, kitchen utensils, dll termasuk buatan mana, style, no. pesanan, harga, foto item yang dimaksud dan lain sebagainya.

JOB DESCRIPTION :

- Menjelaskan dengan detail fungsi pada posisi di bagian purchasing dan receiving – salinan diberikan pada HRD dan pegawai yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Requisition / Issuing

PROSEDUR DI STORE :

- Prosedur dalam penyimpanan barang. Price tagging pada merchandise (dimana, apa dan kapan)
- Prosedur pencatatan untuk seluruh item (perpetual inventory)

PROSEDUR PERMINTAAN BARANG (REQUISITION) :

- Siapa yang dapat membuat requisition, pada produk apa dan untuk departemen mana ?
- Siapa yang dapat menandatangani requisition ? (list yang berhak)
- Formulir apa yang digunakan untuk melakukan requisition pada produk Food & Beverages (lampirkan formulir-formulirnya).
- Bagaimana prosedur membuat requisition, bagaimana penanganannya di dalam departemen Food & Beverages.
- Prosedur requisition untuk general store.

PROSEDUR PENGELUARAN BARANG/ISSUING :

- Siapa yang mengeluarkan barang-barang Food & Beverages dari store?
- Bagaimana prosedur pengeluaran barang di store ?
- Bagaimana kalau ada barang yang stoknya habis ?
- Bagaimana penanganan pengiriman barang ke outlet ?

PROSEDUR INVENTARISASI

- Staff yang mana yang melakukan inventarisasi bulanan di Food & Beverages?
- Bagaimana prosedur inventarisasi bulanan, siapa yang melakukannya ?
- Siapa yang melakukan inventarisasi terhadap china, glass dan silver ?
formulir apa yang digunakan untuk melakukan inventarisasi di atas ?
(lampirkan contoh)
- (Lampirkan juga salinan dari prosedur Accounting dalam hal inventarisasi pada bagian ini)

JOB DESCRIPTION / STOREROOM

- Jabarkan dengan jelas fungsi kerja dari petugas store.
- Salinan diberikan kepada HRD departemen dan pegawai yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL : Kitchens

Sebuah manual agar dibuat untuk masing-masing kitchen (kalau lebih dari satu)

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR UMUM :

Semua kebijakan yang berhubungan dengan kitchen dan stafnya meliputi :

- Sikap dan perilaku pegawai di area kerja.
- Sikap dan perilaku antar karyawan
- Jadwal kerja.
- Kebijakan dengan departemen lain

RECIPES :

- Copy semua resep yang ditulis oleh chef.

SPESIFIKASI PIRING :

- Spesifikasi piring untuk setiap menu.

FOTO MAKANAN :

- Foto seluruh makanan, meja yang dipakai, temanya, set-up buffet, coffee break dan lain sebagainya.

INVENTARISASI PERALATAN DAN PERLENGKAPAN DAPUR

- Buat daftar semua item yang dipakai di dapur dan area produksi, misalnya ; pisau, pots, pans, mixer dan lain sebagainya.
- Tentukan dimana daftar tersebut ditaruh di kitchen.

PERLENGKAPAN TRAINING :

- Jadwal dan prosedur training.
- Siapa yang memberikan training atau siapa yang akan di training
- Alat bantu yang digunakan dalam training, misalnya ; manual, video, alat tulis dan lain sebagainya
- Pre dan Post Test, formulir-formulir dan cara-cara lain yang digunakan dalam training.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh staf kitchen – berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Café / Restaurants

Sebuah manual harus ditulis untuk setiap restoran outlet.

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR UMUM :

Semua kebijakan yang berhubungan dengan restoran dan stafnya, meliputi :

- Sikap dan perilaku karyawan di area kerja
- Sikap dan perilaku sesama karyawan
- Jadwal kerja.
- Kebijakan antar departemen.
- Prosedur dan kebijakan di dalam berinteraksi dengan tamu.

SISTIM DAN PROSEDUR PELAYANAN :

- Ketentuan dasar pelayanan.
- Urutan pelayanan yang dipakai di setiap outlet, jelaskan langkah demi langkah prosedur pelayanan dari kedatangan sampai tamu meninggalkan restoran.

SPESIFIKASI TABLE TOP :

- Jabarkan item yang merupakan setting table top termasuk lines, bunga, asbak, dan lain sebagainya
- Spesifikasi table top dilakukan untuk setiap meal period. Spesifikasi pendukung termasuk penggunaan gambar sket, foto yang mengindikasikan item yang diletakkan di atas meja.

PROSEDUR PEMBERSIHAN DAN KERJA TAMBAHAN

- Bagaimana prosedur pembersihan untuk restoran, prosedur yang mana yang dilakukan oleh staf Food & Beverages, dan yang mana yang dilakukan oleh housekeeping atau yang dilakukan oleh jasa layanan cleaning service dari luar ? (apa yang dilakukan dan kapan)
- Prosedur kerja tambahan.
- Jadwal pembersihan dan kerja tambahan.
- Inventarisasi perlengkapan yang digunakan di restoran

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR MERCHANDISING

- Spesifikasi dari display dan buffet (lampirkan foto dan diagramnya)
- Siapa yang bertanggung jawab untuk men-set-up
- Jadwal set-up.
- Peralatan yang digunakan (daftar spesifikasinya)
- Prosedur dalam membuat tentcard, poster, blackboard, dan materi promosi lain yang digunakan di restoran.

CHECK LIST MANAGER :

- Buat check list harian : Check list ini seharusnya digunakan sebagai alat bantu oleh Manager outlet untuk memeriksa setiap hari item yang penting dilakukan sehingga outlet bisa berfungsi dengan baik dan benar. Item yang harus ada dalam check list meliputi ; keadaan restoran, tabletop, uniform, perlengkapan, staffing dan lain sebagainya.

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR KASIR :

- Kebijakan dan prosedur dari Accountinglah yang digunakan dalam cashiering.
- Kebijakan dan prosedur restoran dalam hal cashiering (termasuk mengatur sikap dan perilaku, cara berhubungan dengan tamu dan uniform).

PERLENGKAPAN TRAINING :

- Jadwal dan prosedur training.
- Siapa yang memberikan training atau siapa yang akan di training
- Alat bantu yang digunakan dalam training, misalnya ; manual, video, alat tulis dan lain sebagainya
- Pre dan Post Test, formulir-formulir dan cara-cara lain yang digunakan dalam training.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh staf restoran – berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Room Service

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR UMUM :

Semua kebijakan yang berhubungan dengan room service meliputi :

- Sikap dan perilaku karyawan di area kerja
- Sikap dan perilaku sesama karyawan
- Jadwal kerja.
- Kebijakan antar departemen.
- Prosedur dan kebijakan di dalam berinteraksi dengan tamu.

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR ORDER TAKER :

- Etika bertelepon
- Urutan mengambil order.
- Teknik melakukan upselling.
- Cara berinteraksi dengan tamu di telepon
- Contoh formulir yang digunakan oleh order taker
- Penanganan VIP.

SISTEM PELAYANAN DAN PROSEDURNYA :

- Ketentuan-ketentuan dasar pelayanan
- Alur pelayanan dari saat order diambil sampai pelayanan diberikan di kamar.

PROSEDUR PEMBERSIHAN DAN PEKERJAAN TAMBAHAN :

- Prosedur pembersihan di area room service (termasuk jadwal).
- Siapa melakukan pembersihan apa dan kapan.
- Prosedur pekerjaan tambahan.
- Inventarisasi dari peralatan yang dipakai di room service.

PROSEDUR DAN KEBIJAKAN PEMBERSIHAN :

- Apa prosedur pembersihan yang dilakukan oleh staf room service, housekeeping dan oleh jasa kebersihan dari luar (apa yang dilakukan dan kapan)
- Jadwal pembersihan, peralatan dan bahan yang dipakai.

PROSEDUR SERVICE TROLLEY / TRAY SET-UP :

- Buat daftar seluruh item yang diatur diatas troli/tray pada setiap meal period (termasuk linen).
- Spesifikasi untuk continental breakfast dan coffe service
- Spesifikasi untuk suite service.
- Foto dari berbagai set-up dan display.
- Spesifikasi V.I.P set-up .

PERLENGKAPAN TRAINING :

- Jadwal dan prosedur training.
- Siapa yang memberikan training atau siapa yang akan di training
- Alat bantu yang digunakan dalam training, misalnya ; manual, video, alat tulis dan lain sebagainya
- Pre dan Post Test, formulir-formulir dan cara-cara lain yang digunakan dalam training.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh staf room service – berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Stewarding

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR UMUM :

Semua kebijakan yang berhubungan dengan stewarding meliputi :

- Sikap dan perilaku karyawan di area kerja
- Sikap dan perilaku sesama karyawan
- Jadwal kerja.
- Kebijakan antar departemen.
- Prosedur dan kebijakan di dalam berinteraksi dengan tamu.

PROSEDUR DAN KEBIJAKAN PEMBERSIHAN :

- Spesifikasi pembersihan untuk masing-masing area dimana steward bertanggung jawab.
- Jadwal pembersihan per area
- Checklist pembersihan untuk staf dan manajemen.

PROSEDUR INVENTARISASI DAN PENYIMPANAN

- Buat daftar inventarisasi seluruh item/produk yang digunakan di steward.
- Prosedur mengenai dimana barang-barang disimpan
- Prosedur pengeluaran barang seperti china, silverware, glass dan lain sebagainya

PERLENGKAPAN TRAINING :

- Jadwal dan prosedur training.
- Siapa yang memberikan training atau siapa yang akan di training
- Alat bantu yang digunakan dalam training, misalnya ; manual, video, alat tulis dan lain sebagainya
- Pre dan Post Test, formulir-formulir dan cara-cara lain yang digunakan dalam training.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh staf steward dan berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Banquet Service

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR UMUM :

Semua kebijakan yang berhubungan dengan Banquet Service meliputi :

- Sikap dan perilaku karyawan di area kerja
- Sikap dan perilaku sesama karyawan
- Jadwal kerja.
- Kebijakan antar departemen.
- Prosedur dan kebijakan di dalam berinteraksi dengan tamu.

PROSEDUR MEN SET-UP BANQUET :

- Membuat spesifikasi berbagai bentuk set-up yang ada pada function room (theatre style, schoolroom style, luncheon, dinner, cocktail party, buffets, dan lain sebagainya)
- Lengkapi dengan foto atau diagram dari berbagai set-up seperti coffee breaks, theme parties, cocktail parties, luncheons, dinner, dan lain sebagainya.
- Tentukan siapa yang bertanggung jawab untuk set-up tersebut ? dan siap yang bertanggung jawab terhadap pengaturan waktunya ?

PROSEDUR PEMBERSIHAN:

- Buat list barang dan area yang perlu dibersihkan setiap hari, setiap minggu dan setiap bulan.
- Siapa yang bertanggung jawab untuk pembersihan apa, dimana dan kapan ?

SPESIFIKASI TABLE TOP :

- Buat spesifikasi untuk setiap meal period (juga termasuk hotel parties), semua perlengkapan yang digunakan untuk table top (termasuk linen).
- Isi diagram dan foto dari set-up set-upnya.

INVENTARISASI PERALATAN DAN AUDIOVISUAL ;

- Buat daftar inventarisasi dari seluruh perlengkapan yang digunakan di dalam banquet service seperti kursi, meja, papan tulis, easel, layar dan lain sebagainya.
- Buat daftar semua peralatan audiovisual (termasuk baik yang dimiliki hotel maupun yang menyewa).
- Buat prosedur bagaimana men set-up.
- Siapa yang bertanggung jawab terhadap set up tersebut ?

PROSEDUR PENAGIHAN/BILLING :

Masukkan pula prosedur dan kebijakan yang diatur oleh departemen Accounting dan departemen FOOD & BEVERAGES mengenai bagaimana billing ditangani.

MANAJEMEN CHECKLIST :

- Buat prefunction manajemen check list yang digunakan oleh pimpinan banquet (check list harus berisikan daftar hal-hal yang harus diperiksa untuk meyakinkan function berjalan dengan baik dan siap).

PERLENGKAPAN TRAINING :

- Jadwal dan prosedur training.
- Siapa yang memberikan training atau siapa yang akan di training
- Alat bantu yang digunakan dalam training, misalnya ; manual, video, alat tulis dan lain sebagainya
- Pre dan Post Test, formulir-formulir dan cara-cara lain yang digunakan dalam training.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh staf banquet service dan berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Banquet Sales

PROSEDUR DAN KEBIJAKAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN TAMU

- Bagaimana menerima tamu di kantor banquet
- Etika bertelepon dan prosedur menjawab telepon di kantor Banquet.
- Siapa yang mensupervisi function, prosedur pengawasan sebelum, selama dan sesudah banquet.

PROSEDUR PEMBUKUAN/BOOKING :

- Jabarkan prosedur dengan tegas bagaimana function itu di-booking (formulir yang digunakan, buku yang digunakan untuk mencatat, tindak lanjut dan tahapan persetujuan dan lain sebagainya).
- Laporan Booking .

PROSEDUR PENETAPAN HARGA:

- Siapa yang dapat menentukan harga di banquet?
- Prosedur penetapan harga pada item-item khusus atau menu-menu khusus.
- Prosedur untuk pemotongan harga. Siapa yang mempunyai otoritas untuk menyetujui discount ? dan siapa yang dapat memperoleh discount ?
- Seberapa jauh harga-harga tersebut ditetapkan ?

PROSEDUR KORESPONDENSI / SURAT MENYURAT :

- Format/bentuk surat ?
- Prosedur korespondensi sebelum dan sesudah function.
- Prosedur pengarsipan untuk semua materi korespondensi.
- Prosedur penanganan/penggunaan arsip yang aktif.

KEBIJAKAN CREDIT :

- Prosedur dalam hal kredit untuk pelanggan banquet (yang ditetapkan oleh departemen Accounting).

PROSEDUR UNTUK MENU KHUSUS :

- Bagaimana pendekatan di dalam menciptakan menu khusus yang digunakan pada saat banquet ?

MATERI COLLATERAL/PENDUKUNG :

- Semua material yang digunakan dalam penjualan banquet dan meeting (brosur, video dan foto).

FILE MENU :

- Lampirkan semua menu banquet
- Lampirkan semua menu spesial.

PERLENGKAPAN TRAINING :

- Jadwal dan prosedur training.
- Siapa yang memberikan training atau siapa yang akan di training
- Alat bantu yang digunakan dalam training, misalnya ; manual, video, alat tulis dan lain sebagainya
- Pre dan Post Test, formulir-formulir dan cara-cara lain yang digunakan dalam training.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh staf banquet sales dan berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Beverage Outlets

Manual harus dibuat untuk setiap beverage outlet.

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR UMUM :

Semua kebijakan yang berhubungan dengan Beverage Outlet meliputi :

- Sikap dan perilaku karyawan di area kerja
- Sikap dan perilaku sesama karyawan
- Jadwal kerja.
- Kebijakan antar departemen.
- Prosedur dan kebijakan di dalam berinteraksi dengan tamu.

KEBIJAKAN ENTERTAINMENT :

- Masukkan salinan kontrak.
- Kebijakan dalam hal sikap dan perilaku para entertainer selama berada di outlet.
- Lampirkan juga lembar evaluasi (jika perlu).

KEBIJAKAN PENETAPAN HARGA BEVERAGE :

- Lampirkan daftar harga semua minuman per outlet.
- Prosedur penetapan harga untuk minuman.

IJIN/PERATURAN SETEMPAT :

- Lampirkan semua peraturan setempat dan perijinan dalam beverage service.

SISTIM SERVICE :

- Aturan dasar pelayanan.
- Langkah-langkah urutan pelayanan yang digunakan di setiap outlet. Jelaskan langkah demi langkah prosedur pelayanan dari tamu tiba sampai meninggalkan outlet.

SPESIFIKASI TABLE TOP :

- Buat spesifikasi untuk setiap meal period (juga termasuk hotel parties), semua perlengkapan yang digunakan untuk table top (termasuk linen).
- Isi diagram dan foto dari set-up set-upnya.

PROSEDUR PEMBERSIHAN DAN PEKERJAAN TAMBAHAN :

- Prosedur pembersihan di outlet Food & Beverages (termasuk jadwal).
- Siapa melakukan pembersihan apa dan kapan ?
- Prosedur pekerjaan tambahan.
- Inventarisasi dari peralatan yang dipakai di outlet Food & Beverages.

PROSEDUR MERCHANDISING

- Spesifikasi dari display Food & Beverages
- lampirkan foto dan diagramnya

SPESIFIKASI/RESEP MINUMAN :

- Resep untuk semua minuman di outlet
- Prosedur pelayanan untuk minuman per outlet.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

JOB DESCRIPTION :

- Jabarkan dengan jelas fungsi dan peran pekerjaan untuk seluruh beverage outlet dan berikan salinannya untuk HRD dan karyawan yang bersangkutan.

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Menus

PROSEDUR DAN KEBIJAKAN PEMBUATAN MENU DAN PENETAPAN HARGA:

- Proses penulisan menu
- Prosedur penetapan harga, proses persetujuan menu
- Lampirkan lembar harga pokok untuk item setiap menu.
- Proses penetapan harga untuk menu spesial.

MENU FILE :

- Semua menu yang dipakai di Food & Beverages (termasuk menu spesial, spesial features, dan promosi).

LAPORAN PENJUALAN BULANAN :

- Berisikan data penjualan bulanan per outlet (data tersebut disimpan di dalam manual selama 12 bulan agar mudah melihatnya kembali).

HOTEL FOOD AND BEVERAGE MANUAL :

Club Premiere

ITEM FOOD & BEVERAGES :

- Spesifikasi set-up untuk item Food & Beverages dengan diagram atau foto untuk semua meal period (breakfast, afternoon, hors d'oeuvre, snacks).
- Spesifikasi set-up untuk item yang lain seperti koran dan majalah.

PROSEDUR PELAYANAN/SERVICE :

- Alur pelayanan : breakfast, afternoon, hors d'oeuvre termasuk pelayanan terhadap tamu langkah demi langkah dari sejak kedatangan sampai tamu meninggalkan Club Premiere.
- Spesifikasi pelayanan continental breakfast di Club Premiere.

SPESIFIKASI UNIFORM :

- Buat daftar uniform yang disiapkan oleh hotel
- Buat daftar item uniform yang dibeli oleh karyawan (contoh : kaos kaki hitam, dst)
- Jabarkan ketentuan personal hygiene.
- Jabarkan prosedur pengeluaran uniform.

KONSEP FOOD & BEVERAGES HOTEL SANTIKA INDONESIA

Hotel Santika Indonesia menganut pemilihan konsep outlet Food & Beverages dengan mempertimbangkan keselarasan dengan pasar dan akseptabilitas masyarakat setempat.

Guna menjamin kualitas pelayanan, kapasitas outlet utama (untuk sarapan pagi) diperhitungkan dengan rasio tengah (median ratio) 90% dari jumlah kamar yang tersedia.

PENJABARAN KONSEP FOOD & BEVERAGES

Penjabaran secara umum menjelaskan tentang konsep makanan, tema, pelayanan dan segmen pasar yang dituju.

Penjabaran konsep untuk setiap outlet harus meliputi item-item berikut ini :

Desain Interior:

- Dekorasi ruangan, warna, desain, serta konsep yang digunakan harus sesuai dengan tema.
- Didesain oleh interior designer yang ditunjuk oleh Kantor Pusat, sesuai dengan petunjuk yang telah ditentukan dan disetujui oleh Kantor Pusat.

Kapasitas Tempat Duduk

Kapasitas tempat duduk, disesuaikan dengan potensi pasar dan perhitungan luas areal yang tersedia, seperti dalam menentukan:

- Jumlah kursi, pembagian ruangan
- Tipe tempat duduk
- Ukuran meja (untuk 2, 4, 6, atau 10 orang)

Pangsa Pasar (*Market*)

- Hotel harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan tamu hotel dan segmen pasar setempat
- Dalam penyusunan konsep F & B, unit hotel harus dengan jelas menentukan pangsa pasar/konsumen yang dituju.

Contoh:

Lunch :

40% tamu hotel

Indonesian, European, Australian, Middle East, Asean

60% komunitas lokal (tidak menginap di hotel)

Keluarga, Businessmen, tamu dari hotel lain dlsb.

Dinner :

80% Hotel guests

Indonesian, European, Australian, Middle East, Asean

20% Local community (Non Hotel Guest)

other hotel guests, special occasion, or family gathering

Waktu Operasional

Jam operasional restoran :

Breakfast : 06.00 – 10.30

Lunch : 11.30 – 15.00

Dinner : 18.30 – 22.30

Snack : 10.30 – 11.30; 15.00 – 18.30

Room Service : 24 jam per hari, 7 hari per minggu

Hiburan

Menampilkan hiburan seperti : piano, kesenian lokal dsb

Penampilan Khusus

Menyediakan suasana dengan penampilan yang berbeda dan tercermin dalam dekorasi, menu serta metode pelayanannya.

Contoh:

- Memasak di depan tamu
- Buffet berbagai hidangan penutup, berbagai macam buah dan kue Internasional dan Tradisional.
- Penyediaan macam-macam jenis roti
- Penyediaan minuman teh & kopi dari troli yang dilayani oleh waiter/ress.

Jenis pelayanan

- Jenis pelayanan yang ditawarkan
- Siapa saja yang bertugas sebagai staff
- Jenis pelayanan khusus yang ditawarkan

Contoh: Pelayanan a la carte dan tamu dilayani oleh pelayan restoran dan busboy team.

Menu

- Tampilan menu (ukuran menu, cover, kualitas kertas)
- Tipe menu sesuai dengan jam makan:

Breakfast Menu	:	06.00 - 11.30
All Day menu	:	11.30 - 23.00
Ice Cream menu	:	11.30 - 02.00
Lunch Menu	:	11.30 - 14.00

Pakaian Seragam

- Pakaian seragam hotel harus dibedakan pada setiap kategori.
- Membuat rekomendasi jika pakaian seragam tersebut belum didesain.

Pemilihan karyawan

Tipe jenis staff, kelebihan staff misalnya penguasaan bahasa inggris, jenis kelamin, pengalaman kerja, dan lain-lain.

Kebijakan Harga

Membuat pembukuan setiap periode dan membandingkan harga dengan pesaing, dan lain-lain.

Hiasan Meja/Table Tops

Perangkat makan yang digunakan pada setiap meja pada tiap jam makan (merek, jenis, warna, dan lain-lain).

Contoh 1.

Table cloth
Napkin
Chinaware
Silverware
Glassware

Contoh 2. Breakfast:

Placemat
Napkin
Fork and Knife
Butter knife
Glass Ashtray
Matches
Salt and Pepper
Sugar dan Creamer
Marmalade
Flower Vase/Flower Pot

Promosi dan Iklan:

Menjelaskan mengenai lokasi outlet seperti pada lift, newsletter, poster, guestrooms-directory, dan lain-lain.

MENGUBAH KONSEP SEBUAH OUTLET

Untuk dapat menerapkan konsep yang sukses dan unik pada pasar dan menguntungkan, direkomendasikan keterlibatan pihak manajemen dalam: memperoleh, mengetes dan menganalisa informasi dan fakta yang ada sebelum dipresentasikan kepada Kantor Pusat atau Corporate Operation Manager untuk dievaluasi.

Di bawah ini merupakan flowchart prosedur pembuatan konsep Food & Beverages, jabarkan yang harus diikuti dalam mengolah konsep Food & Beverages.

Proses pengembangan konsep tersebut akan didokumentasikan dan diserahkan kepada Direktur Eksekutif dan Corporate Operations Manager untuk dievaluasi dan disahkan.

STEP 1. Analisa konsep yang ada:

- Mengidentifikasi pros (approach) and kontra (termasuk contents) pada konsep yang ada (contoh: harga, produk, dan pelayanan)
- Menganalisa kompetitor yang ada dalam pasar persaingan
- Alasan menambah atau mengganti konsep tersebut

STEP 2. Rumuskan konsep yang baru:

- Identifikasi terhadap kebutuhan pasar dengan cara setiap jam makan
- Mengadakan analisa terhadap segmen pasar yang paling tinggi tingkat permintaannya. (bangunan dan suasana), menu dan pelayanannya.

STEP 3. Pelajari efek terhadap Pelanggan, Pemilik dan Karyawan

- *Customers* : Segmen apa yang akan menarik perhatian (special features)?
- *Owner*: Apa yang dapat meningkatkan kinerja dan hasil finansial?
- *Employees* : Apa yang dapat menyebabkan kegiatan karyawan berjalan secara harmonis saat melayani pelanggan?

STEP 4. Harga:

- Strategi memasang harga
- Spesifikasi biaya yang dikeluarkan setiap bagian

STEP 5. Evaluasi konsep yang baru:

- *Operationally*- apakah itu memungkinkan?
- *Financially*- apakah itu yang diinginkan?
- Jika diperlukan konsep baru tersebut dimodifikasikan

STEP 6. Anggaran pembiayaan untuk Desain dan Pembuatannya

STEP 7. ROI (Return On Investment) dan keputusan akhir:

- ROI dikalkulasi oleh General Manager dan Accounting Manager
- Disetujui oleh tim Kantor Pusat (Business Development Manager, Corporate Operations Manager, dan Corporate Financial Manager)
- Disahkan Direktur Eksekutif.

STEP 8. Perumusan konsep FOOD & BEVERAGES:

- Saat penyerahan dan sebelum implementasi, Food & Beverages Manager akan menyiapkan konsep Statement
- Statement tersebut digunakan sebagai kriteria konsep, saat implementasi, beroperasi dan akan di evaluasi. Evaluasi terus bergulir
- Salinan statement tersebut akan diletakkan dan dilampirkan pada Food & Beverages Manual.

STEP 9. Implementasi

- Pembuatan rangka kerja waktu dalam pelaksanaan proyek.
- Kegiatan pemasaran meliputi pengembangan dan perencanaan konsep pemasaran (pembukaan aktivitas, promosi, dan lain-lain)

Catatan: <i>City Hotel dan Resort hotel akan memiliki karakteristik dan persentase potensi pasar yang berbeda.</i>

ANALISA KOMPETISI FOOD & BEVERAGES

Dalam rangka memposisikan restoran lounge dan bar dalam pasar lokal, kita harus mengetahui pesaing-pesaing yang ada dan segmen pasar (tipe pelanggan).

Analisa Kompetisi digunakan untuk membantu:

- Menganalisa permintaan pelanggan
- Identifikasi tren pasar
- Menghindari adanya duplikasi konsep, produk dan pelayanan
- Membangun konsep yang unik
- Mengidentifikasi fleksibilitas harga pasar

Analisa kompetisi harus dilakukan oleh Food & Beverages Manager beserta senior management team.

Analisa ini harus diperbaharui secara periodik pada Hotel Food & Beverages Manual dan di-copy kan ke General Manager.

Kompetisi harus dibagi menjadi:

- Pesaing langsung (restoran dan bar)
- Daerah persaingan

Formulir dibawah ini contoh formulir yang dapat dipakai sebagai acuan melaksanakan analisa persaingan.

NAMA OUTLETS :

TANGGAL :

DISIAPKAN OLEH :

Type :

• Restaurant

• Lounge/Bar

• Free standing

• In a Hotel

Lokasi :

Jarak dari Hotel :

Jumlah tempat

duduk :

Deskripsi Theme / Decor :

Market

Segmennya :

LUNCH

1

2

3

4

5

*(Prioritaskan dari 1
sampai 5)*

DINNER

1

2

3

4

5

Tingkat kesuksesan Restoran :

(Gambarkan dan tekankan special touches, features, merchandising effects, dan lain-lain.)

Kenapa outlet ini sukses atau tidak sukses ?

LUNCH

DINNER

Seat Turnover

Waiting Line / When

Average Check

Citra di masyarakat

Komentar pada harga dan nilai produk yang diperoleh:

Komentar tambahan:

***** Lampirkan menu dinner dan lunch *****

RAPAT DEPARTEMENTAL FOOD & BEVERAGES

Rapat Food & Beverages diikuti oleh seluruh kepala bagian di departemen Food & Beverages dan beberapa kepala departemen lain yang berkaitan, dengan tujuan untuk ;

- Menyampaikan dan berbagi informasi
- Mengaktifkan komunikasi antar departemen
- Menganalisa dan menindaklanjuti situasi yang terjadi
- Membangun prosedur dan perencanaan
- Menciptakan lingkungan kerja departemental sosial yang baik

Rapat ini harus dilakukan paling tidak 2 (dua) kali dalam sebulan atau biasanya seminggu sekali.

Dalam rapat tersebut, tim kerja yang bersangkutan harus mengerti mengenai materi yang dibicarakan. Strategi dan sasaran dari berbagai departemen Food & Beverages didiskusikan dan dikembangkan oleh tim Food & Beverages tersebut, dan tim tersebut harus mengambil keputusan yang berkaitan dengan masalah yang dibicarakan. Food & Beverages Manager harus memonitor dan mengawasi serta memotivasi tim tersebut dalam partisipasinya melaksanakan rapat tersebut.

Pemberian gagasan yang kritis dan membangun pada saat rapat dianggap sebagai asistensi inter-departmental, dan bukan masalah yang bersifat personal.

Persiapan rapat

Rapat Food & Beverages yang sukses harus terencana dengan baik. Tergesagasa untuk hadir tanpa persiapan bukanlah prosedur yang benar untuk diterapkan. Untuk itu beberapa hal berikut harus diperhatikan:

- Jadwal dan pokok bahasan harus dipersiapkan sebelumnya
- Review rapat periode sebelumnya
- Kepala departemen yang diberikan kesempatan untuk memberikan topik-topik penting untuk didiskusikan oleh tim kerja sesuai dengan jadwal yang telah dibuat

Suasana Rapat

Rapat Food & Beverages harus dilaksanakan dalam suasana yang menyenangkan, bukan ditempat sempit (seperti kantor misalnya), hidangan ringan atau produk pastry baru misalnya dapat diperkenalkan disitu.

Topik

Dalam rapat biasanya beberapa topik akan berulang untuk menghindari kesan monoton dalam pembahasan rapat, sesekali perlu disampaikan topik baru atau topik khusus menyangkut bagian tertentu dari Food & Beverages.

Hal ini juga dapat dilakukan dengan mengundang/melibatkan peserta khusus, seperti kepala departemen bidang non- Food & Beverages, atau pengenalan peralatan dari supplier, presentasi cara menghidangkan yang baru, *creative idea of the month*, dan sebagainya. Perlu diingat bahwa Food & Beverages Manager tidak harus selalu menjadi pembicara. Bisa saja anggota team yang lainnya yang memimpin.

Perlu diperhatikan juga untuk membagi informasi mengenai permasalahan yang ada pada setiap departemen supaya dapat meningkatkan kewaspadaan setiap area Food & Beverages, dan bahkan dapat masukan pada situasi itu dapat diperoleh dari perspektif diluar lingkupnya.

Topik lain yang menantang adalah mengkaji kinerja per area (bantuan visual akan sangat bermanfaat) sehingga semua outlet manager menjadi waspada dan bertanggung jawab terhadap kinerjanya, baik dalam *revenue cover* dan *average check* serta komitmen terhadap kinerja keseluruhan Food & Beverages.

Peserta Rapat

Di bawah ini merupakan pihak-pihak yang wajib mengikuti rapat Food & Beverages:

- General Manager (jika memerlukan pengambilan keputusan)
- Executive Assistant Manager (jika ada)
- Food & Beverages Manager
- Assistant Food & Beverages Manager
- Executive Chef
- Restaurant Supervisor
- Chief Steward
- Operation Analyst (kalau ada)
- Restaurant and Bar Managers (kalau ada)
- Banquet and Catering Manager (kalau ada)

Di bawah ini merupakan pihak-pihak yang harus hadir dalam rapat yang diadakan secara periodik:

- Purchasing Manager
- Storeroom Supervisor
- Food & Beverages (Head) Cashier
- Food & Beverages (Management Trainees)

Pihak-pihak lain yang dianggap perlu atau terkait, Executive Housekeeper, Chief Engineer, dan lain-lain.

Risalah Rapat

Setiap rapat Food & Beverages yang diadakan harus membuat list formal, dimana list tersebut berisi pihak-pihak yang hadir dan topik yang dibicarakan.

Orang yang bertanggung jawab atas tindak lanjut hasil rapat harus dicantumkan lengkap dengan target terselesaikannya ditambah dengan catatan khusus lainnya yang dipaparkan dengan jelas dan tegas.

Dalam rapat, catatan yang dibuat harus jelas dan menuju sasaran tanpa melibatkan perasaan.

Catatan rapat tersebut harus dibagi ke semua peserta rapat tidak lebih dari dua atau tiga hari setelah rapat.

General Manager dan Food & Beverages Manager harus menerima salinan dari catatan rapat tersebut supaya mereka dapat mengetahui apa yang telah didiskusikan dalam rapat yang telah berlangsung.

Rapat Lainnya

Food & Beverages Managers beserta timnya harus menghindari terjadinya penjadwalan rapat yang padat yang akan diadakan, tetapi ada beberapa beberapa rapat lain yang harus dihadiri diantaranya:

- Forecast Meetings
- Budget Meetings
- Pre Meal Meetings (outlets) dan Post Meal Meetings (jika dibutuhkan)
- Communications Meeting (department head dan karyawan)
- Banquet Meetings
- Administrative Monthly Meeting (kepala departemen yang ditunjuk untuk melakukan evaluasi setiap bulan)

COST MANAGEMENT

Setiap Food & Beverages Manager dan seluruh anggota timnya harus menjadi administrator yang sadar akan cost. Semua pimpinan dan supervisor untuk dilatih menjadi administrator yang efektif. Hal ini penting di dalam Food & Beverages untuk mengikuti situasi yang selalu berubah. Tampilan Food & Beverages yang diharapkan telah berubah secara drastis dalam beberapa tahun belakangan ini.

Dimasa yang lalu Food & Beverages Manager hanya sibuk bergelut pada dunia operasionalnya. Pada saat ada pertanyaan atau masalah yang muncul berhubungan dengan biaya operasional, Food & Beverages Manager dengan mudah mengatakan bahwa itu adalah urusan departemen Accounting.

Dalam keadaan dimana tingkat inflasi terus naik, situasi krisis ekonomi, meningkatnya ongkos tenaga kerja dan biaya-biaya yang lain Food & Beverages Manager harus tetap mewaspadaai elemen-elemen tersebut, sehingga keberadaannya selalu bisa kompetitif di pasar oleh karena itu Food & Beverages Manager yang sukses adalah juga seorang administrator keuangan yang tangguh.

Food & Beverages Manager pada masa yang lalu sering dilihat sebagai tim manajemen yang pengeluarannya cukup besar. Harus diakui kreatifitas, sentuhan khusus disana-sini serta inovasi secara terus menerus akan membutuhkan biaya. Semua biaya dapat dikeluarkan kalau sudah dianggarkan di dalam budget. Kebijakan di dalam pengeluaran sangat dibutuhkan untuk menjamin operasional Food & Beverages yang sukses. Food & Beverages Manager bertanggung jawab mengontrol costnya setiap hari.

PENGELOLAAN BIAYA (*Cost Management*)

a. Harian

Informasi dibawah in harus diterima dan dianalisa setiap hari dari masing-masing outlet:

- Jumlah Pendapatan - *Food & Beverages Revenues*
- Jumlah Cover - *Cover Count*
- *Food Cost*
- *Beverage Cost*

b. Bulanan atau Dwi-bulanan

Biaya lain-lain dikontrol secara bulanan diperbandingkan dengan budget yang dimiliki. Seluruh biaya lain-lain, diakumulasikan dengan menggunakan formulir terpisah.

Mengevaluasi *revenue* dan membandingkannya dengan *forecast*, biaya-biaya dan *payroll* dibandingkan dengan budget pada setiap tanggal 15 bulan berjalan dan satu kali lagi pada akhir bulannya.

Mengadakan rapat pertemuan dengan pimpinan Departemen Food & Beverages untuk membicarakan laporan laba/rugi.

c. Caturwulanan:

Mengkaji ulang pengeluaran aktual dengan anggaran peralatan operasional. (*china, glassware, silver, linen kitchen utensils, dan uniforms*)

Mengkaji ulang anggaran tahunan untuk *Furniture, Fixture and Equipment (FF&E)* dengan General Manager serta memprediksikan pengeluaran selanjutnya.

Bagaimana Membuat Team Kita Peduli :

Outlet Managers harus fokus terhadap target finansial harian maupun bulanan. Mereka harus menerima informasi mengenai:

- *Cover/revenue levels: Forecast versus actual*
- *Cost budget: Budget versus actual*
- Alokasi biaya untuk departemen
- Tingkat keuntungan yang ingin dicapai

Pastikan seluruh team paham akan level yang diharapkan dan goal untuk "Melampaui Anggaran". Diskusikan *performance* setiap *outlet* pada setiap akhir bulan.

Sebagai contoh: *Chief Steward* harus tahu dari awal berapa kebutuhan *chemical/detergent* yang telah dianggarkan agar dapat melakukan pengontrolan harian. Jangan serta merta menyatakan pada team bahwa *expenses* terlalu tinggi dan harus dipangkas. Sampaikan kepada mereka bagian mana dan bagaimana cara pemangkasan biaya itu. Contoh: seorang Bar Supervisor seharusnya tahu berapa biaya per unit *paper napkin* dan *stirer*.

KONTROL TERHADAP OTHER EXPENSES

Terlampir adalah formulir untuk biaya lain-lain di Food & Beverages. Formulir ini dibagi ke dalam kategori-kategori dan diisi setiap minggu kedua dan setiap akhir bulan agar visual control secara sepiantas dapat dilakukan secara efektif.

Tujuannya adalah untuk membuat "biaya lain-lain" sesuai dengan tingkat pendapatan.

Kategori 1 : Item yang budgetnya sudah pasti (sesuai rencana budget)

Kategori 2 : Item yang berubah secara jumlah

Kategori 3 : Item yang tergantung pada departemen lain

Kategori 4 : Item yang perlu diawasi dengan ketat

1. Item yang sudah pasti (sesuai rencana anggaran) :

China dan Crockery

Glassware

Linen

Silverware

Seragam

Contract pembersihan

Music dan Entertainment

Ijin-ijin dan perpajakan

2. Item yang berubah secara volume :

Jumlah biaya pembelian Food & Beverages.

Operating supplies (seperti : Kitchen Fuel/bahan bakar untuk di dapur, Entertainment, dsb)

3. Item yang tergantung departemen lain (tidak bisa di kontrol oleh Food & Beverages) :

Laundry dan Valet (jika di-proratakan)

Printing dan Stationery (Jika di-proratakan)

Postage (Jika di proratakan)

4. Item yang harus dikontrol dan diawasi secara ketat:

Bagian ini adalah bagian yang diajarkan kepada Manajer dan Supervisor Food & Beverages untuk mampu memonitor setiap hari, setiap malam dan bulanan.

Bahan bakar di kitchen (untuk Chef, Manager Banquet dan Chief Steward-Gas dan sterno)

Biaya lain-lain (untuk seluruh Manager dan Supervisor Food & Beverages)

Musik and Entertainment

Peralatan untuk pembersihan (Steward)

Bar Supplies (Bar Supervisor)

Guest Supplies (Outlet Managers / Captains)

Paper Supplies (Seluruh Manager dan Supervisor di Food & Beverages)

Printing and Stationery (Offices Staff, Cashiers, Outlet Managers, dsb)
(jika tidak di-prorata terkumpul pada apa yang tercatat di storeroom)

Banquet Expenses (Banquet Manager, Restaurant Managers)

Dekorasi (semua Outlet Manager)

Menu / Wine Lists (dapat dihitung dari catatan di store/ di-accrued)

Utensils (Jika dari catatan pengeluaran – Executive Chef, Chief Steward)

Lain-lain (Manager Food & Beverages)

Spoilage/kerusakan (Executive Chef, Bars Supervisor)

FOOD & BEVERAGE OTHER EXPENSES CONTROL SHEET

	MONTH BUDGET	2 nd MONTH	END OF MONTH	DIFFERENCE TO BUDGET	COMMENTS
<u>OTHER EXPENSES FOOD & BEVERAGES</u>					
Uniform					
Laundry & Dry Cleaning					
Printing & Stationery					
Local Transport					
Traveling Expenses					
Music and Entertainment					
Entertainer Fee					
Decoration					
Guest Supplies					
Cleaning Supplies					
Paper Supplies					
Linen Replacement					
China Glassware Repl.					
Silver Replacement					
Utensils					
Kitchen Fuel					
Menus and Beverage List					
Ice					
Competition Survey FB					
Lost & Damage					
Mini Bar Expenses					
Telephone & Facsimile					
Banquet Expenses					
Miscellaneous					
TOTAL OTHERS EXPENSES					

COST MANAGEMENT :

Perencanaan dan pembelian Operating Equipment

Cost Management yang efektif dimulai dari perencanaan, berperan penting dan harus teruji untuk menyiapkan budget tahunan operating equipment pada tahun ke depan.

Tujuan pokoknya adalah untuk menjaga inventarisasi perlengkapan kerja yang diperlukan agar dapat mendukung operasional dengan baik. Jumlah pendapatan yang diharapkan, kerugian akibat pencurian, yang terbuang karena pecah (waste and breakage) harus juga dipertimbangkan ketika mempersiapkan anggaran tahunan.

Uang sering terboroskan sedemikian saja setiap tahun dikarenakan pembelian yang berlebihan atau salah beli, sebagai contoh membeli jumlah yang sama dinner plate dan juga piring untuk bread dan butter. Sehingga, sangatlah penting perencanaan pembelian operating equipment dilakukan dengan efektif.

OPERATING EQUIPMENT (yang di-accrued tahun yang berjalan)

Kategori ini termasuk : china, silverware, glassware table linen, kitchen utensils dan seragam.

Operating Equipment hendaknya tidak dicampur dengan Furniture, Fixtures and Equipment (FF&E). F.F & E item seperti furnitur untuk restoran, kompor baru untuk kitchen, lampu untuk bar tidak dimasukkan di dalam departmental budget.

Jumlah total budget untuk masing-masing kategori di bawah operating equipment di-accrued rata selama 12 bulan. Jumlah yang pasti akan muncul setiap bulan dalam laporan Food & Beverages (contohnya jika hotel membeli china untuk keperluan 6 bulan, maka jumlahnya tidak akan muncul dalam sebuah jumlah yang besar pada laporan bulanan)

Untuk mengontrol biaya operating equipment, Food & Beverages Manager seharusnya tahu setiap bulan berapa biaya sebenarnya yang dikeluarkan versus jumlah yang di-accrued (departemen Accounting punya angkanya)

Seberapa banyak pengeluaran dan kapan peralatan harus dibeli untuk didiskusikan dan disetujui oleh General Manager dan Accounting Manager. Meskipun laporan tidak menunjukkan jumlah total dari operating equipment yang dibeli, namun pembelian itu akan mempengaruhi cash flow hotel, oleh karena itu pembelian harus direncanakan. Jika pada akhir tahun jumlah yang di-accrued lebih tinggi dari harga pembelian aktual dari operating equipment, maka Departemen Food & Beverages akan mendapatkan kredit dari jumlah itu.

Jadi pengendalian kehilangan, breakage, pencurian dan pemborosan sepanjang tahun memiliki dampak pada profitabilitas/keuntungan departemen Food & Beverages dalam setahunnya.

Metode yang ideal untuk merencanakan pembelian operating equipment dalam sepanjang tahun adalah dengan mengkaji ulang inventori dalam 3 bulanan, yang mana sistim ini seharusnya dapat menunjukkan kerugian atau kehilangan pada Periode tersebut. Dengan sistim ini dapat ditentukan apa yang dibutuhkan.

Tidak ada formula untuk setiap hotel dalam hal apa yang perlu dibeli. Kejadian yang berlaku sebenarnya adalah setiap unit hotel menentukan jenis keperluannya. Masalah kualitas dan hambatan-hambatan lain memainkan peran yang besar di dalam membedakan satu hotel dengan hotel yang lain. Terdapat beberapa petunjuk yang dapat membantu di dalam perhitungan pada saat pembelian.

CHINA :

- Jumlah dihitung dengan satuan buah atau piece. (Bread butter plate lebih mudah pecah dibanding dinner plate 27 cm).
- Cups / soup bowls lebih mudah pecah pada underlinernya.
- Pesan 50% lebih untuk tutup (lid) dibandingkan mangkok (bowl) yang sebenarnya.
- Jangan melupakan item pemberi aksen pada saat penyuguhan (tea pots / coffee pots, sugar bowls, creamers, shakers, ashtrays) pada saat mana diperlukan.
- Restoran yang turn over nya tinggi harus mempunyai rata-rata tiga sampai empat per seat / par sebagai inventory.
- Piring salad adalah yang paling sering digunakan sebagai piring dessert. Dan untuk appetizer sebagai underliner ; untuk melayani satu tamu mungkin menggunakan tiga plate – pertimbangkanlah hal ini terutama untuk banquet.
- Banquet seharusnya punya cadangan peralatan sebesar 1,5 dari kapasitas total tempat duduk.
- Pikirkan seberapa banyak meal period yang dilayani di outlet dan keterbatasan dari dishwashing.
- Hindari membeli barang-barang yang mudah pecah seperti soup bowl dengan handle yang terlalu mudah pecah dsb.
- Specialty restoran seharusnya mempunyai china yang berbeda dari semua china yang ada di hotel.

GLASSWARE :

- Mudah pecah bukanlah karakter yang diinginkan, pesan bahan yang lebih kuat.
- Yakinkan bahwa jenis glass apa yang dipakai diarea mana, khususnya dalam banquet dan jaga konsistensi.
- Lebih disarankan pilih model yang berbeda untuk jus dan food product lain yang dihidangkan dalam glass.
- Gelas bertangkai, khususnya wine bertangkai panjang memiliki tingkat kepecahan yang lebih tinggi dibandingkan tumblers / Collins / highball, dsb.

SILVERWARE :

- Teaspoons hilang lebih cepat dibandingkan flatware lainnya karena teaspoon digunakan untuk banyak hal dan tersedia lebih banyak.
- Jangan membeli terlalu banyak plate cover; plate cover akan kembali ke kitchen setelah selesai pelayanan dan barang itu tidak akan pecah.
- Permasalahannya tidak berhubungan dengan breakage, tetapi dalam hal ini lebih banyak halnya dengan pencurian kecil atau hilang – kontrol sampah akan mengurangi kehilangan sama halnya dengan mengontrol par stok per outlet.
- Jika melakukan re-silver-plating, tolong lihat kualitasnya lebih dari sekedar melihat faktor biayanya.

LINEN :

- Par hendaknya 3-4 setiap meja per meal period di hotel yang punya laundry, 5-6 di hotel yang tidak punya laundry.
- Pada saat memesan napkin, pesan disesuaikan dengan kapasitas seat per meal period (diingat juga bahwa napkin digunakan dalam pelayanan seperti breadbaskets, diantara underliners / bowl-jugs, tray liners, dsb.). Jumlah par adalah 6 kali jumlah kapasitas tempat duduk.
- Tablecloths untuk Room Service ; ingat untuk memesan per troli dan per table di suite. Jumlah napkin ditentukan oleh banyak tamu yang sedang dilayani.

- Jangan lupa menyelaraskan jumlah tablecloth, skirting kitchen cloths, runner, dsb , pada saat memesan.
- Anggarkan juga untuk set up meja buffet yang mana membutuhkan jumlah linen yang cukup banyak.

F.F. & E. (FURNITURE, FIXTURES AND EQUIPMENT) :

Kuantitas yang ada ditentukan dengan kontrak dan jumlahnya sama dengan jumlah kamar di hotel kemudian disesuaikan berdasarkan prioritas. Pengeluaran ini dibebankan setelah departmental profit sebagai pengeluaran hotel keseluruhan sebelum perhitungan GOP. Item pada kategori ini termasuk peralatan kantor (Furnitur, kalkulator, komputer dsb), furnitur kitchen (kompor, mixer, refrigerator dsb) steward (dishwasher, troli dsb) meskipun dibebankan sebagai biaya awal/provisi ini tidak mempengaruhi departemen Food & Beverages secara langsung, oleh karena itu jangan bingung dengan operating equipment, yang mana merupakan operating expense langsung.

MANAGEMENT COVERAGE

Karena Food & Beverages di Hotel Santika buka 7 (tujuh) hari dalam seminggu dan total jam kerja yang dibutuhkan untuk dapat menyediakan waktu yang mencukupi di seluruh areal, Food & Beverages Manager membutuhkan jam kerja per minggu yang jauh lebih banyak. Food & Beverages Manager yang dimaksud disini mencakup namun tidak terbatas pada:

- Food & Beverages Manager
- Assistant Food & Beverages Manager
- Restaurant & Bar Manager
- Assistant Restaurant & Bar Manager
- Supervisor dan atau yang lebih senior

Bila dibutuhkan, dalam membagi waktu dan pekerjaan, dapat mempergunakan pendekatan scheduling yang fleksible untuk level tersebut.

Standard Hotel Santika menyatakan bahwa pada setiap jam buka outlet harus ada Manajemen yang bertugas (Management on duty).

Management coverage yang baik dapat terlaksana dengan menggunakan flexible scheduling yang melibatkan seluruh staff management Food & Beverages ditambah dengan program Manager on duty di dalam lingkungan Food & Beverages.

FLEXIBLE SCHEDULE

Food & Beverages Manager dan Assistant

Jam kerja normal, dari hari Senin – Jumat; mulai jam 08.00 – 16.00 tidak dapat berlaku dalam kedua posisi ini.

Kedua posisi ini harus menerapkan jadwal kerja yang luwes. Dimana mereka dapat mengatur jadwal sesuai jam sibuk di outlet. Food & Beverages Manager dapat bertugas secara bergiliran untuk menjalankan tugas 7 (tujuh) hari seminggu.

Jadwal atau jam kerja yang luwes ini juga sangat penting dan seharusnya juga menjadi bagian dari jadwal kerja General Manager dan Department Heads lainnya.

Apabila Food & Beverages Manager dan Assistant-nya tidak ada, perlu ditunjuk Food & Beverages Manager on Duty (yang secara jelas ditentukan dan didokumentasikan), dimana ia akan bertanggungjawab dan membuat keputusan.

Department Heads dan Assistants

Begitu pula keberadaan Flexible Schedule yang dilakukan oleh General Manager dan Teamnya

Prinsip yang sama juga berlaku pada Food & Beverages section heads, masing-masing bagian kerja harus merencanakan 100% *coverage* departemennya sepanjang jam operasional. Para departemen head yang lain juga sangat disarankan untuk hadir pada saat jam sibuk. Pada jam lainnya, dapat diserahkan pada *acting manager* atau *acting supervisor*. Sekali lagi tujuan akhirnya adalah *coverage* penuh di setiap area, terutama pada bagian pelayanan kepada tamu.

A Food & Beverages Manager's Day

Food & Beverages *Manager* harus dapat mengkoordinasikan perputaran waktu tugas dengan baik dan teratur, untuk itu ia harus memiliki cukup waktu untuk kegiatan administrasi.

Sangat dapat dipahami bahwa kebutuhan meeting dan pengawasan yang sedemikian luas cakupannya tidak selalu dapat direncanakan, namun bila dianalisa; seperti misalnya mengatur jadwal dan kemampuan mendelegasikan kepada bawahan maka waktu yang terbuang untuk itu akan dapat diminimalkan.

Idealnya, Food & Beverages Manager dapat mendelegasikan sebagian besar tugas lapangan dan hanya butuh mengawasi dan memastikan tindakan yang dapat dikendalikan dengan kontrol penuh.

Food & Beverages Manager harus memiliki rencana kerja yang meliputi sedikitnya dua dalam tiga waktu makan dalam satu hari kerja, sebagai ilustrasi sebagai berikut:

<u>Schedule Pagi/Siang</u> <i>Monitor Breakfast Operations</i> 08:00—11:30 Administrative Time Monitor Lunch Operations 15:00— Administrative Time atau	<u>Schedule Siang/malam</u> <i>Monitor Lunch Operations</i> 15:00--- Administrative Time Monitor Cocktail Hour and Start Dinner Operations 18:00—19:00 Administrative Time 19:00--- Monitor Dinner and Night Operations
--	--

Secara berkala, Food & Beverages Manager harus datang lebih awal, sebelum outlet dibuka guna melihat, mengamati dan menyapa staff yang bertugas menyiapkan makanan (baker dan lain sebagainya) dan tentu saja para waiter/ress.

Demikian pula, secara berkala turut langsung mensupervisi crew malam dan *cleaning crew* serta petugas lainnya. Demikianlah mengapa seorang Food & Beverages Manager harus fleksibel dalam mengatur jadwalnya, untuk dapat memenuhi tuntutan tugas sebagai *“the eye of the master”* atau *“an Eagle Eyes”* terhadap keseluruhan operasional Food & Beverages.

LAPORAN BULANAN

Food & Beverages Manager akan mengirimkan laporan kepada Kantor Pusat setiap bulannya.

Di bawah ini merupakan isi laporan yang Food & Beverages Manager harus serahkan ke Corporate Operations Manager:

- a. Banquet sales report
- b. Laporan bulanan

Isi laporan di atas akan dijelaskan secara rinci di bawah ini.

Ide Kreatif

Tujuannya adalah untuk menstimulasikan imajinasi kombinasi karyawan Food & Beverages dan memberikan inspirasi berupa ide yang dapat diimplementasikan pada kegiatan operasional.

Terdapatnya kesalahan interpretasi pada tampilan makanan. Ide kreatif yang memiliki nilai yang positif dibutuhkan pada Departemen Food & Beverages dan diperlukan di berbagai area departemen (di antaranya gudang, kasir, dan tempat pembuangan sampah).

Ide kreatif harus diperoleh dan dikembangkan dari karyawan Food & Beverages, dan harus memberikan timbal balik kepada kegiatan operasional (penampilan, biaya, dan higienis), termasuk pakaian seragam baru; format baru dalam mengontrol perabotan dapur; resep beverages dan tema acara coffee break yang baru; tampilan meja yang baru; media informasi yang baru, suvenir secara cuma-cuma. Tidak ada batasan dalam mengembangkan ide Food & Beverages. Akan tetapi, ide tersebut harus diperkenalkan pada kegiatan operasional berikut fungsinya. Ide kreatif tidak berarti akan memakan biaya yang besar, tetapi berupa strategi untuk mencari cara lain dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu. Ide kreatif tersebut harus diinformasikan kepada tim Manajemen Hotel tersebut.

Jika ide tersebut dalam bentuk gambar atau fotografi, maka harus mengirim ide sebanyak 2 (dua) slide, jika tidak maka harus dikirim dalam bentuk tulisan sampel. Bilamana Corporate Operations Manager menerima ide kreatif tersebut, ide tersebut akan dishare kepada Hotel Santika yang lain.

Format Laporan Bulanan

Food & Beverages Manager akan membuat laporan bulanan Food & Beverages, yang menggambarkan kegiatan yang terjadi pada bulan sebelumnya yang akan dikirimkan kepada Corporate Operations Manager sebagai informasi.
(Format sudah mulai berjalan per tanggal 1 Januari 2007)

Risalah Rapat Food & Beverages

Setiap hotel akan mengadakan rapat Food & Beverages paling tidak 1 (satu) kali dalam seminggu atau 2 (dua) kali dalam sebulan.

Setiap rapat yang diadakan harus diinformasikan kepada:

- Seluruh pihak yang berkepentingan
- Seluruh kepala departemen.

Jika dalam satu kota ada 2 (dua) atau lebih Hotel Santika, maka dianggap penting untuk saling bertukar informasi risalah rapat seperti contoh, di Semarang ada 2 Santika; Hotel Santika Premiere Semarang dan Hotel Santika A. Yani.

Rapat tersebut harus dibahas dan boleh ditulis dengan menggunakan bahasa Indonesia.

STANDAR MENU MINIMUM

Menu Hotel Santika Indonesia seharusnya menjadi “trademark” untuk menunjukkan keistimewaan dalam bidang Food & Beverages. Menu-menu tersebut memainkan peranan yang penting di dalam mengkomunikasikan keberadaan produk Food & Beverages kepada tamu-tamu kita dan dalam memposisikan outlet kita di atas persaingan.

Sebagaimana hasilnya, menu-menu tersebut adalah satu dari kreasi yang paling penting dari operasional Food & Beverages. Jika menu-menu itu kelihatan amatir/tanggung dalam desain atau dalam penyuguhan, maka menu-menu itu akan merefleksikan secara negatif terhadap keseluruhan operasional Food & Beverages dan merusak nama Santika secara keseluruhan.

Petunjuk berikut untuk meyakinkan bahwa menu-menu kita menunjukkan kualitasnya dan merefleksikan keprofesionalan perusahaan. Bukan maksud perusahaan untuk menstandarisasi menu-menu kita tetapi dengan maksud untuk menentukan standar dasar untuk menentukan menu-menu yang bernilai terhadap nama/citra Santika.

Format Resep Standard (Lihat format standard resep pada FB workshop)

Penjelasan Menu (*Menu descriptions*)

Faktor yang terlibat dalam pembuatan menu:

Kulit Luar (**Cover**) - warna, desain, stok kertas dan grafis

Bagian Dalam (**Inside**) - menu makanan, tampilan, dan efek yang dipakai

Menu harus unik, dan mempunyai daya tarik, serta harus:

- Memiliki tanggal dan kode (internal administration)
- Didesain oleh desainer yang profesional
- Menggugah selera dalam konsep penampilan dan desainnya
- Efisien, pengaturan ukuran yang tepat, dapat dengan mudah dibaca
- Menarik dan terjaga kebersihannya
- Memakai ukuran kertas medium
- Menu Hotel Santika menggunakan nama klasik sesuai nama original (contoh : Ayam Goreng Kalasan)
- Hindari penamaan tambahan pada hidangan utama (contoh: Nasi Goreng Surabaya) harus langsung pada sasarannya

PENGUNAAN BAHASA:

- Nama hotel dapat dicantumkan pada halaman belakang menu
- Logo Hotel Santika Indonesia tidak boleh digunakan sebagai dekorasi
- Nama menu makanan tidak boleh menggunakan nama hotel atau nama Hotel Santika (seperti Nasi Goreng Santika)
- Penjelasan menu harus sederhana dan mudah dimengerti

PEMILIHAN KATA DAN KALIMAT:

Pilihan kata-kata di bawah memberikan pedoman dasar di dalam bahasa Inggris sehingga dapat membantu, sedangkan di dalam bahasa Indonesia relatif lebih mudah dan akan terinspirasi dari penggunaan pembendaharaan kata-kata ini.

SATU KATA (Catatan : lihat pada bagian rasa/flavor)

abundant	favorite	ripe
appetizing	firm	savory
best	flavorful	selected better
	fresh	slimming bountiful
	good	solid
choice	healthful	stimulating clean
	heavy	succulent cooling
	imported	superb
crisp	juicy	sweet crunchy
	luscious	tangy delectable
	meaty	tart
delicate	nutritious	tasty delicious
	package	tender delightful
	piquant	washed enjoyable
	plentiful	wholesome enticing
	prime	zestful essential
	refreshing	zesty
fancy		

DUA KATA

better tasting	garden-fresh	orchard-fresh
crispy-fresh	harvest-fresh	shipped in
flavor-packed	health-building	sun-drenched
flown in	high quality	top grade
for pie	in season	top quality
for salad	low calorie	unsurpassed flavor
for snacks	natural flavor	vital goodness
for stew	nutrition-packed	vitality-building
from (state or region)	nutritious goodness	vitamin loaded
wide variety		

KALIMAT PENDEK (Phrase):

- a prescription for improved health
- a ticket to good health-fresh fruits and vegetables
- beat the heat with fresh fruit
- big variety for your selection
- cereal and fruit for breakfast

- double treat-raw and cooked
- easy on the waistline
- eat and stay slim
- eat fresh-feel fresh-be fresh
- eat fresh fruits and vegetables today for a healthier tomorrow
- eat fresh fruits and vegetables every day-get your Vitamins the natural way
- eat plenty every day
- eat vitamins today the natural way
- eat your way to better health with fresh fruit and vegetables
- eating pleasure with few calories
- favored by choosy eaters
- for a taste treat and a health lift
- for health all year
- for health and enjoyment
- for large appetites and small waistlines
- for vim and vigor
- for vitamins and minerals
- health from field and orchard
- health is worth eating for
- high in health-giving elements-low in calories
- if it's a fresh fruit or vegetable, we probably have it
- if you're vitamin shy, get your needed supply from fresh fruits and vegetables
- it's not a meal without vegetables
- keep healthy with fresh fruits and vegetables
- keeps you feeling fit
- make your calories count
- makes any good meal taste better
- more eating pleasure per bite
- nutritionist says people need more fresh fruit and vegetables
- nutritionist says they're good any time
- only the fresh tastes truly fresh
- perk up with fresh fruits and vegetables
- picked at the right stage and rushed to market
- rich taste nature put there
- strengthen your day the fresh fruit way

TIGA KATA :

essential to health
for extra flavor
for fruit cups
for hearty eating
for the lunchbox
for natural goodness
for robust health
good any time

fruit between meals
good any time
improves any meal
loaded with vitamins
nutritional goldmine
rich and juicy
rushed while fresh

RASA:

appetizing	interesting	sprightly
bland	lively	stimulating
bracing	luscious	subtle
brisk	mild	sun-drenched
delectable	mildly tart	superior
delicate	mouth-watering	surprising
delicious	palatable	sweet
distinctive	par excellence	tangy
enjoyable	peerless	tantalizing
exciting	piquant	tart
exquisite	pleasant	tasty
fine	pungent	tempting
fresh ripe	remarkable	unusual
full-flavor	savory	zestful
high	sharp	

KALIMAT

- take a fresh lease on life with fresh fruits and vegetables
- too keep weight down and steam up, eat fresh fruits and vegetables
- vitamin-giving for healthful living
- when you count your calories
- wide variety-excellent quality-fair prices
- with fresh vegetables and fresh fruits, you'll enjoy good health and have good looks
- Your lifeline is the fresh line
- 50 (or other number) kinds of highest quality fresh fruit and vegetables on sale

QUALITY:

A-1	high grade	sound
best	high quality only	standardd
best on the market	ideal	superb
better	incomparable	superior
capital just	fine	supreme
certain to please	none better	sure to please
champion	ordered specially	tip-top
choice par	excellence	top quality
cream of the crop	peerless	unequalled
dependable	perfect	unparalleled
excellent	pleasing	unsurpassed
exquisite	predominant	valuable
famous	preferred	well-known brands

faultless
fine
rated high
guaranteed

premier
prime
first rate
select

worth more
first class
right
high

QUALITY: - *Jangan gunakan kata kata berikut:*

- for our customers, nothing but the best
- grown right and shipped right
- highest grades
- if it isn't good, we won't offer it to you
- in perfect condition
- it has to be good or we won't stock it
- nothing but the best
- reputation for best quality
- satisfaction guaranteed
- selected by our own buyers
- specially grown for us
- specially selected

WARNA

amber
blue
blue-black
bright
brilliant
brown
buff
cardinal
carmine
cherry red
chrome yellow

creamy
crimson
emerald
flag red
flame
flaming
glowing
golden
green
green-gold
handsome

high color
ivory
lemon
olive
orange
pearly
purple
red
ruby
russet
scarlet

snow-white
striped
sun-blushed
tan
tawny
topaz
verdant
vivid
white
yellow

TEXTUR:

brittle
buttery
crackly
creamy
crisp
crunchy
firm

firm-ripe
glossy
hard
heavy
jelly-like
juicy

melting
munchy
polished
satiny
seedless
smooth

soft
solid
springy
tender
tender-ripe
velvety

AROMA

appetite arousing	fragrant	refreshing
aromatic	heady	spicy
attractive	like a spring day	stimulating
characteristic	meadow-fresh	sweet smelling
delightful aroma	perfume	tantalizing
enjoyable	pleasant	

Standard Menu Cover dan Isinya :

- Penggunaan *artwork* atau *Signature Decoration (grafis)* atau pencantuman tema restoran akan membuat menu menjadi lebih menarik dan elegan
- Menu harus diberi lapisan pelindung atau lapisan pelindung yang alami
- Menu harus dicetak dan dimasukkan ke dalam cover, tidak boleh ada halaman yang terlepas atau sekedar ditempelkan.
- Nama restoran harus dicantumkan di halaman depan
- Tuliskan pula tipe menu; sarapan, makan siang, makan malam, makanan penutup, makanan anak-anak jika diperlukan.
- Harga pada menu harus dicetak dan tidak boleh ditulis tangan dan stiker walaupun ada penyesuaian harga.
- Menggunakan kertas ukuran medium dan berbobot antara 150-200 g.
- *Menu content* : tidak boleh lebih dari 50 macam jenis makanan termasuk (makanan pembuka, makanan penutup, minuman)
- Menu spesial harus dipisah dalam format tersendiri, dan harus memiliki tampilan yang kreatif.

BANQUETS :

- Menu banquet harus unik dibandingkan pesaing
- Folder / Cover dari Banquet harus memiliki desain yang menarik perhatian (eye catching)
- Menu-menu harus dikategorikan ke dalam breakfast, lunch, dinner, dsb dan dicetak dalam halaman yang terpisah.
- Sheet harga yang dicetak harus dibuat terpisah
- Juga harus berisi menu deluxe / Gala Dinner / Chinese Seat-down menu package.
- Hendaknya juga ditawarkan theme parties .
- Daftar minuman juga hendaknya dimasukkan .
- Ada fleksibilitas dalam penawaran paket dan menu a'la carte.

SPECIALITY RESTAURANT :

- Menu harus merefleksikan konsep atau tema dari restorannya.
- Menu jangan dilaminating. Juga jangan menggunakan bungkus kulit, sudah tidak musim lagi.
- Menu penampilannya harus menunjukkan kualitas – tidak memakai warna yang terlalu mencolok, jangan terlalu banyak halaman.
- Semua menu harus berisi harga yang tercetak. Harga dengan tulisan tangan atau stiker dilarang.
- Tipe menu : lunch menu, dinner menu, wine menu and dessert menu.

POOLSIDE :

- Menu poolside harus mengikuti philosophy yang sama dengan cafe restoran.

ROOM SERVICE :

- Menu harus mempunyai sistem halaman yang di “insert”
- Tidak ada iklan komersial di dalamnya.
- Menu dan materi cetak lainnya di kamar tamu seharusnya dalam desain yang terkoordinasikan menggunakan grafik wajib, warna dan kertas yang sama dengan Directory of Service.
- Semua menu harus berisi harga yang tercetak. Harga dengan tulisan tangan atau stiker dilarang.

LOUNGE / BAR :

- Menu ukurannya relatif kecil dan sesuai dengan ukuran meja cocktail.
- Menu merefleksikan konsep/tema dari pada outletnya.
- Covernya harus kuat dan tahan cairan.
- Harga dalam menu tercetak jelas.

- Tidak boleh ada iklan komersial dalam menu.
- Gunakan penjelasan yang sederhana untuk item yang biasa.
- Kelompokkanlah minuman berdasarkan jenisnya di dalam menu untuk memberikan dampak lebih.
- Tampilkan minuman special beserta harganya.
- Dapat menggunakan gambar untuk minuman (gunakanlah foto bukan ilustrasi)
- Penetapan harga menu dengan benar sama pentingnya dengan penciptaan dan pemilihan menu itu sendiri .
- Tujuan sebenarnya adalah selalu bagaimana untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Jangan menjual terlalu mahal. Ingat volume yang kita cari bukan persentase, hanya uang yang bisa dibawa ke bank !
- Jika ingin menjadi *price leader* di pasar, kita harus yakin pelanggan mengetahui apa yang akan ia peroleh dari harga yang mahal tersebut (penjelasan pada menu dapat membantu dalam hal ini; (kata-kata seperti “fresh/segar” “300g” specially imported, khusus untuk anda, berikan pelanggan itu pesan yang di pahami)
- Pastikan bahwa harga tertera jelas pada menu.
- Selalu diingat bahwa pasarlah mendiktekan harga.
- Analisalah harga-harga pesaing karena pelanggan sering membandingkan harga. Jika memutuskan harga sama dengan pesaing, apakah pelanggan mendapatkan produk atau nilai yang sama (jelaskan pada menu apa yang pelanggan dapatkan dari harga yang dikenakan)
- Setiap menu item harus jelas nilai/ harga pokoknya (gunakan cost sheet) dan pemeriksaan cost ini paling tidak dilakukan 2 kali setahun

LOG BOOK

Dalam memelihara hubungan komunikasi antara Food & Beverages outlets dengan Food & Beverage Management, maka dibutuhkan adanya sistem Log Book.

- Log Book ditujukan kepada manajer setiap outlet dan harus memiliki tampilan yang berbeda setiap tahunnya

- Outlet Manager harus mengisi log book tersebut yang diantaranya meliputi:
 - Keluhan dan saran tamu
 - Permasalahan operasional dan kerusakan peralatan
 - Situasi pemeliharaan/ Laundry-Uniforms
 - Menu makanan yang minim stoknya
 - Daily specials dan komentar
 - Penjualan wine atau lainnya
 - Komentar lainnya
- Log Books ditempatkan pada area Food & Beverages Manager's office, atau tempat office lainnya.
- Food & Beverages Manager, Assitennya, dan Executive Chef akan mengevaluasi Log Book tersebut pada pagi hari dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan, menandatangani dan mengembalikannya ke outlet dimana Outlet manager tersebut akan menerima Log Book tersebut

Outlet Manager harus menggunakan Log Book tersebut sebaik-baiknya dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan yang akan diserahkan kepada Food & Beverages Manager.

Penggunaan binder sangat direkomendasikan untuk menjaga keutuhan Log Book tersebut. Penggunaan warna yang berbeda untuk setiap outlet perlu dilakukan supaya memberikan kemudahan dalam mengidentifikasi.

Log Book harus mengikuti penanggalan dan diperbaharui setiap tanggal 1 Januari.

SANITASI DAN KESELAMATAN

SANITASI

Sakit Akibat Makanan

Jenis sakit	Bagaimana dapat terinfeksi	Makanan yang biasanya berhubungan dengan sakit ini	Bagaimana sakit ini dapat Dihindari
Keracunan Staph	Memakan makanan dari makanan tercemar dari penanganan makanan: bakteri bisa dari batuk, bersin di sekitar makanan atau minuman	Potensial dari makanan yang mengandung protein tinggi makanan berisi custard dan cream dan makanan yang mengandung daging, poultry, dan meat salad	Kebiasaan menangani makanan baik dan hati-hati, pegawai yang bebas penyakit, masak makanan dengan sempurna dan segera dihidangkan atau disimpan di kulkas
Botulism	Memakan makanan yang tercemar bakteri	Makanan kaleng yang tak diproses dengan baik seperti beans, jagung, daging dan ikan	Memproses makanan kaleng dengan hati-hati
Keracunan Sam	Memakan makanan yang Tak termasak baik dan terkontaminasi kotoran tikus.	Makanan yang berisi protein tinggi khususnya : daging, poultry, telur, dan produk dari telur atau produk yang dibaked dengan cream	Kebiasaan baik dan sehat para food handlers Memasak dgn menyeluruh Segera dihidangkan atau disimpan di kulkas Praktek penyimpanan makanan yang baik
Clostridium Perfringens	Memakan makanan yang terkontaminasi bakteri dari insek	Makanan dengan protein tinggi, khususnya :daging, poultry, soup dan gravy yang dibuat dari daging dan poultry	Memasak dgn menyeluruh Segera dihidangkan atau disimpan di kulkas Praktek penyimpanan makanan yang baik Kebiasaan yang baik dari food handlers
Strep	Memakan makanan yang terkontaminasi karena: batuk, bersin, debu, kotoran dari baju, dari udara	Makanan dengan protein tinggi, khususnya :daging, produk dari susu, telur dan poultry	Kebiasaan yang baik dari food handlers . Susu yang disterilkan Memasak yang menyeluruh Penyimpanan makanan yang Segera.

Jenis sakit	Bagaimana dapat terinfeksi	Makanan yang biasanya berhubungan dengan sakit ini	Bagaimana sakit ini dapat dihindari
Trichinosis	Memakan produk dari daging babi yang terkontaminasi	Daging babi dan produk dari daging babi	Dengan memasak dengan baik, paling tidak sampai 66 C di bag. Tengahnya pemeriksaan Negara terhadap daging babi
Tuberculosis	Memakan makanan yang terkontaminasi penyakit yang dibawa oleh food handler	Makanan yang banyak memakai susu atau produk dari susu	Menggunakan susu yang steril Sanitasi alat2 memasak, makan, minum, penanganan makanan yang baik. Pemeriksaan kesehatan yang rutin terhadap pegawai
Ingat : 1. Tangani makanan dgn Baik a. Ikuti kebiasaan sehat personal b. Hati-hati menangani Makanan tinggi protein 2. Menyimpan makanan pada suhu yang tepat : a. Peringkat waktu makanan pada suhu Antara 7,2 C – 60 C b. Makanan itu panas atau dingin atau tidak ada Makanan sama sekali			

PERSONAL HYGIENE – Standard untuk Waiter

Petunjuk Sanitasi (kebersihan dan kesehatan) karyawan

1. Mandi setiap hari dan mempergunakan deodoran serta anti keringat.
2. Rambut dishampoo sesuai kebutuhan untuk tetap menjaga kebersihan dan kesehatan rambut. Pilihlah tata rambut yang sederhana dan mudah diatur.
3. Pakailah pakaian seragam yang bersih
4. Jagalah kebersihan kuku, dipotong dengan rapi dan tidak dicat.
5. Jangan mempergunakan make-up dan parfum
6. Jangan mempergunakan perhiasan secara berlebihan, peraturan ini ditujukan untuk alasan sanitasi namun juga untuk melindungi anda dan perhiasan anda.
7. Pergunakan sepatu yang bersih dengan hak pendek dengan ukuran sesuai dan sol yang anti licin. Tumit dan jempol kaki harus tertutup sempurna untuk alasan kesehatan dan keamanan. Jangan mempergunakan sandal atau slipper.
8. Selalu mencuci tangan dengan sabun dan air hangat sebelum mulai bekerja dan sebelum menangani makanan. Tangan harus selalu dicuci sebelum kembali dari kamar kecil, setelah menyentuh wajah dan rambut serta setelah memegang barang yang kotor, termasuk uang.
9. Cucilah tangan pada *wash basin* tidak di keran cuci piring atau keran penyiapan bahan masakan.
10. Pergunakan penyeka sekali pakai untuk mengeringkan tangan, bukan penyeka peralatan hidangan, apron atau pakaian seragam.
11. Harus mempergunakan pengikat rambut, tidak mempergunakan *hair spray* dan *barettes*, karena bisa kemungkinan bisa lepas terurai.
12. Jangan menyisir rambut, mempergunakan *hair spray*, memotong kuku atau ber make-up di areal penanganan makanan.
13. Jangan merokok atau mengunyah permen karet di areal produksi makanan.
14. Jangan batuk atau bersin didekat makanan. Membawa dan mempergunakan sapu tangan saat batuk adalah tidak sehat, pergunakanlah tissue sekali pakai dan langsung dibuang setelah dipakai.

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DI FOOD & BEVERAGES

Agar dapat tampil memimpin dan dihormati pada bidang Food & Beverages, maka diperlukan karyawan yang memiliki kinerja profesional.

Merupakan tanggung jawab pihak Manajemen untuk memberikan pelatihan dan pengembangan dalam mewujudkan kinerja yang profesional dalam bekerja.

Pelatihan merupakan proses peningkatan kemampuan, dan pengetahuan. Program pelatihan secara terus-menerus merupakan standard utama dalam Hotel Santika Indonesia.

Merupakan tanggung jawab Food & Beverages Manager untuk melaksanakan dan mengimplementasikan program pelatihan setiap tahunnya.

Di bawah ini merupakan langkah yang harus diikuti untuk melaksanakan prosedur pelatihan yang baik pada departemen Food & Beverages :

- Identifikasi keperluan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelatihan, contoh: kemampuan dasar dalam memasak, wawasan dan pengetahuan mengenai makanan, teknik penjualan, relasi/hubungan dengan tamu, dan lain-lain
- Program pelatihan untuk setiap outlet.
 - Tipe/jenis pelatihan dan situasi proses pembelajaran
 - Time table
 - Topik yang dibahas
 - Metode pelatihan yang digunakan
- Pihak yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pelatihan dan memastikan pelatih yang mengajar berkualifikasi dalam mengajarkan teknik-teknik standar yang perlu diajarkan.
- Karyawan harus mencatat segala instruksi dan teknik-teknik yang telah diajarkan oleh pelatih.
- Membuat kaji ulang untuk memastikan program pelatihan telah berjalan secara efektif.
- Menerjemahkan materi pelatihan jika diperlukan, untuk memudahkan komunikasi/pengertian.

Service Training

Di bawah ini merupakan langkah yang harus diikuti dalam melaksanakan program pelatihan pelayanan:

- Waiter harus mengerti bagaimana cara dasar melayani tamu dengan baik serta memahami alur service outlet tempatnya bertugas.
- Waiter harus dilatih mengenai fungsi kerja yang akan mereka lakukan
- Waiter harus dilatih mengenai standard yang telah diaplikasikan pada setiap outlet
- Waiter harus mengetahui mengenai produk yang mereka jual
- Waiter harus dilatih untuk meningkatkan penjualan
- Waiter dilatih untuk dapat menangani dan berkomunikasi dengan baik kepada tamu
- Waiter dilatih untuk mengetahui pekerjaan lain yang harus dilakukan selain melayani tamu
- Waiter harus dilatih untuk berpenampilan higienis (waitress harus dilatih bagaimana cara ber-make up)

Kitchen Training

Di bawah ini merupakan langkah yang harus dipertimbangkan dalam melaksanakan program pelatihan:

- Kitchen staff harus dilatih untuk menghasilkan produk makanan yang berkualitas
- Kitchen staff harus dilatih untuk mengikuti prosedur yang benar dalam memproduksi makanan
- Kitchen staff harus kreatif dalam menyajikan makanan
- Kitchen staff harus dilatih untuk mengetahui prosedur penyimpanan makanan yang benar
- Staff dituntut untuk bekerja dalam tim menurut etika yang berlaku
- Kitchen staff harus dilatih untuk dapat memelihara hubungan dan komunikasi dengan co-workers mereka.
- Kitchen staff harus dilatih untuk menghasilkan output yang efisien
- Kitchen staff harus dilatih untuk dapat mengetahui standard makanan yang dipakai dalam Hotel Santika
- Kitchen staff harus dilatih untuk dapat memberikan kinerja yang baik bagi hotel
- Kitchen staff harus dilatih untuk mengetahui seberapa pentingnya sarapan bagi pelanggan/ tamu

Steward Training

Didalam menyusun sebuah program training ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan :

- Staff dilatih untuk memahami adalah penting bagian steward berfungsi dengan baik,
- Staf dilatih untuk dapat membersihkan dan mensanitasikan dengan baik.
- Staf dilatih untuk mengetahui bagaimana membersihkan pot dan pans dengan benar.
- Staff dilatih mengenai bagaimana cara mengoperasikan dishwasher, bagaimana membersihkannya dan mengisi sabun atau cairan kimia lain yang digunakan.
- Staf dilatih untuk mengetahui bagaimana menangani operating equipment, china, glass and silverware dengan benar.
- Staf harus dilatih untuk berkomunikasi dengan departemen lain misalnya departemen engineering untuk mengkomunikasikan bagaimana menangani peralatan dengan benar.

STANDAR PELAYANAN YANG BAIK

Agar dapat menjadi *trend setter* pada tingkat nasional, berarti bahwa standar pelayanan harus ditingkatkan dengan gaya pelayanan yang sedemikian rupa disesuaikan dengan konsep outlet yang dimaksudkan. Adapun tujuan dibuatnya standar pelayanan adalah:

- Untuk memastikan seluruh karyawan memahami dasar pelayanan yang baik
- Untuk memastikan bahwa para tamu dapat memperoleh konsistensi dan keunikan kualitas pelayanan di setiap Hotel Santika Indonesia.
- Untuk mempermudah pekerjaan dan lebih mengefisienkan pelayanan.
- Untuk memastikan keunikan dan kreativitas menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pelayanan di hotel kita.

Standar pelayanan berikut harus diintegrasikan ke dalam unit hotel manual prosedur.

MEN-SET UP MEJA MAKAN

Membersihkan Meja

Bersihkan permukaan meja dan kursi dengan lap atau busa.

Apabila mempergunakan taplak meja, maka meja harus diberi pelapis atau taplak kedua sebagai peredam suara/table pad (menghindari suara dari peralatan hidangan ketika bergesekan dengan meja)

Memasang Taplak pada Meja

Mengganti Taplak Pada Saat Perjamuan

Pada saat perjamuan, dimana *condiments*, asbak, lilin, dan vas bunga sudah di atas meja maka penggantian taplak meja harus dilaksanakan sebagai berikut:

- Step 1 Pindahkan semua pernak pernik di atas meja itu ke satu sisi setengah meja. JANGAN sampai pernah meletakkannya dikursi
- Step 2 Angkatlah setengah bagian taplak yang kotor
- Step 3 Pindahkan pernak pernik meja kebagian yang telah terangkat itu
- Step 4 Angkat dan pindahkan taplak kotor, ingat jangan sampai serpihan makanan ke lantai, (seluruh serpihan makanan harus berada didalam lipatan taplak yang kotor)
- Step 5 Ambil taplak meja baru (dengan ukuran yang sesuai) tempatkan lipatan tengahnya tepat dipertengahan meja.
- Step 6 Buka setengah bagian ke satu sisi
- Step 7 Pindahkan *condiment* dan yang lainnya ke sisi yang telah dibuka.
- Step 8 Buka taplak dengan penuh
- Step 9 Tatalah meja sesuai spesifikasi permintaan tamu

Perlengkapan Pelayanan untuk *Table set-up* :

Harus selalu menggunakan nampan yang bersih dari dapur ke *service station*, apabila membawa perlengkapan penyajian. Seperti chinaware, silverware dan glassware.

Bawalah nampan dengan tangan kiri

Ketika sedang mengatur meja, peganglah alat saji sebagai berikut:

- *Silverware flatware* : peganglah tangkainya
- *China* (piring keramik): peganglah pinggirnya
- *Glassware* : pada tangkainya atau dasar gelas.

JANGAN membawa *silverware* dengan tangan telanjang, pergunakanlah nampan atau serbet. Pada saat bersamaan periksalah bahwa:

- *China* dan *glassware* tidak retak atau rompal dan bersih
- *Silverware* tidak bengkok dan bersih

Jangan pernah meletakkan ibu jari pada sisi piring, untuk menghindari sidik jari. Untuk menghindari sidik jari pada gelas, peganglah gelas pada tangkainya.

PENGETAHUAN TENTANG MENU

Setiap waiter/waitress adalah juga seorang *salesperson*. Kemampuan untuk secara efektif menjual makanan dan minuman serta memberikan saran tentang pilihan menu sangat dipengaruhi oleh pengetahuan yang dimiliki, sekaligus memberikan rasa percaya diri dalam membantu tamu untuk menentukan pilihan menu dan ini akan mampu menaikkan *average check*.

Staff restoran harus memahami beberapa hal berikut:

- Kandungan (bahan) utama hidangan utama
- Metode memasak
- Waktu yang dibutuhkan untuk memasak hidangan yang dipesan
- *Garnish* Hidangan Utama (*side dishes, dan lain sebagainya*)
- Hidangan atau presentasi khusus yang menjadi andalan

Berikut adalah beberapa cara memasak yang harus dipahami :

- *Broiled* : Memasak pada api langsung baik dari bawah maupun dari atas.
- *Braised* : Dimasak dengan sedikit minyak sampai agak kecoklatan kemudian dilanjutkan dengan menambahkan sedikit air dan dimasak dengan api kecil dalam wajan tertutup.
- *Boiled* : Dimasak dengan cairan yang mendidih (212° F / 100° C) mengeluarkan gelembung dan pecah dipermukaan
- *Baked* : Dimasak tanpa air dalam panas konstan di dalam oven
- *Fried* : Dimasak dengan minyak panas

- *Grilled* : Dimasak langsung di atas sumber panas (biasanya menggunakan arang panas)
- *Pan-boiled* : Dimasak di dalam wajan langsung diatas api, dengan atau tanpa minyak
- *Poached* : Dimasak dengan api kecil dan sedikit air sebatas menutupi bahan.
- *Roasted* : Dimasak tanpa tutup tanpa air biasanya di dalam oven
- *Sauteed* : Dimasak hingga kecoklatan dengan sedikit minyak..
- *Steamed* : Dimasak dengan uap panas, dengan atau tanpa tekanan tinggi.
- *Stewed* : Dimasak dengan api kecil dan air menutupi sebatas bahan.
- *Simmered* : Dimasak perlahan dalam api kecil dalam sedikit air dengan temperatur sedikit dibawah titik didih.

MENGANTAR TAMU KE MEJA

Di restoran Hotel Santika Indonesia, Tamu selalu dipersilahkan duduk oleh *greater* dan atau senior manager untuk outlet itu. Tamu selalu disapa dengan ramah untuk memastikan mereka merasa diterima dengan baik. Kesan pertama sangat penting adanya.

Seorang *greater* paham bagaimana melakukan pendekatan terhadap tamu dan memberikan kesan terhadap outletnya.

Mempersilahkan duduk di dalam restoran membutuhkan akal sehat. Hal-hal yang harus dipertimbangkan sewaktu memilih meja untuk kelompok/rombongan tamu:

- Pergunakan meja sesuai dengan besar kecilnya kelompok/rombongan tamu
- Kelompok yang “ramai” harus diarahkan ke ruangan *privat* atau di tempat duduk di area belakang.
- Orang lanjut usia atau cacat mungkin lebih suka duduk di dekat pintu masuk/keluar.
- Pasangan lebih suka di tempat yang lebih sunyi atau di pojok.
- Kelompok yang akan memberikan kontribusi suasana yang positif terhadap situasi restoran harus didudukkan di tengah tengah.
- Apabila tamu menghendaki tempat duduk tertentu, diberikan sesuai keinginan
- wanita selalu harus ditawarkan untuk duduk ditempat yang lebih baik pemandangannya.
- *Greater* / Manager harus menarikkan kursi untuk tamu wanita bila staff lainnya sedang melayani tamu lain.
- Bila mengantarkan tamu ke tempat duduk bertipe booth (sofa yang menempel dinding), meja ditarik sedikit untuk mempermudah tamu duduk

Selalu pastikan bahwa tamu berada di belakang dan mengikuti bila sedang mengantarkan tamu untuk duduk.

- Waiter juga membantu greater mengantar duduk tamu yang datang di area stationnya (menarikkan kursi)
- Waiter selalu menyapa tamu kalau waiter mendekati meja tamu.
- Bila waiter sedang sibuk dengan meja yang lain, ia harus memberitahukan tamu yang baru diantaranya bahwa ia akan segera kembali.
- Jika tamu yang menjadi pengundang teridentifikasi, ia harus didekati terlebih dahulu dari arah kiri, ia mungkin ingin memesan sesuatu bagi para tamunya.

MENERIMA PESANAN TAMU / TAKING AN ORDER

Waiter selalu berdiri di sebelah kiri tamu (jika memungkinkan) ketika menerima pesanan tamu (postur tubuh yang tegak, buku pesanan di tangan). Jangan pernah meletakkan buku pesanan diatas meja saat menulis/menerima pesanan.

- Ketika mengambil/menerima pesanan untuk kelompok/rombongan, dahulukan tamu dari pengundang atau tamu wanita pertama di sebelah kanan pengundang.
- Pesanan harus diambil searah jarum jam sambil menandai orang pertama. Waiter harus menulis pesanan sedemikian rupa sehingga ketika menghadirkan, tanpa bertanya kembali kepada tamu. Sebuah sistem yang terstandar harus diberlakukan sehingga siapapun dapat menyuguhkan hidangan pada tamu yang tepat.
- Hindari memaksa tamu ketika memberi saran untuk memilih menu. Saran harus dilakukan untuk membantu tamu memilih dengan cara yang sopan.
- Deskripsi terhadap menu sering kali menjadi cara efektif dalam menggugah selera, contoh: *strawberry mousse* kami terbuat dari *strawberry* segar dihadirkan dengan *whipped cream* dan *chocolate chip*
- Seorang *waiter* TIDAK boleh membuat pernyataan negatif mengenai makanan di hadapan tamu; seperti "The fish is not fresh" atau "saya tidak menyarankan yang ini". Semua hidangan di Hotel Santika Indonesia adalah berkualitas tinggi, apabila tamu meminta waiter untuk memberikan rekomendasinya, waiter harus menjawab dengan " semuanya enak, Bapak/Ibu lebih suka yang mana, daging atau seafood? Atau "sedang menginginkan hidangan apa?" atau "boleh saya sarankan *Salmon* segar?"
- Singkatan (nama menu) harus dipergunakan dimana perlu. Sistem penulisan cepat harus dibuat oleh Food & Beverages Manager yang dengan mudah dapat dimengerti oleh *waiter*, dan *cook*. (Misalnya RB=Roast Beef; SS=Soup and salad dan sebagainya)
- Ketika mengambil/menerima pesanan, ulangi pesanan tersebut dan sampaikan kepada tamu untuk mendapat konfirmasi.
- Pada saat menerima/mengambil pesanan, waiter harus mampu mengintegrasikan teknik *Up-selling* dengan menyarankan "bolehkah saya rekomendasikan.....untuk melengkapi pesannya ? "may I recommend with your order?" atau "Would you like to try our fresh fish- it's our chef's specialty.." JANGAN hanya menawarkan "would you like an appetizer or salad?" tanpa menggambarkan/menjelaskan nama makanannya.

- Pergunakanlah pendekatan positif.

WAKTU DAN PENGAMBILAN ORDER

- Waiter bertanggung jawab dalam penentuan waktu melalui koordinasi dengan staf dapur.
- *Appetizers, soup and salads* hendaknya dihidangkan secepatnya atau sesuai urutan tata hidang.
- Order untuk *Hidangan Utama* agar disesuaikan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkannya. Pada umumnya order untuk Hidangan Utama disampaikan sesaat hidangan pembuka dihidangkan.
- Sangat penting bahwa semua *Hidangan Utama* selalu dalam keadaan siap hidang
- Chefs, Cooks dan Waiter bertanggung jawab dalam cara pengambilan pesanan dan setiap kitchen restaurant harus mempunyai peraturan pemesanan (meal ordering kebijakan)
- Sebelum mengambil order dan mengantarnya, pastikan bahwa semua order telah lengkap dan benar serta *garnish* dan presentasi sesuai dengan spesifikasinya.

MENGHIDANGKAN MAKANAN

- Wanita dan yang lebih tua selalu dilayani terlebih dahulu, apabila ada pengundang (tuan rumah) mulailah dengan tamu kehormatannya atau tamu yang posisi berada di sebelah kanannya dan lanjutkan pelayanan searah dengan jarum jam.
- Semua hidangan (*Appetizers, soups, salads, entrees, and desserts*), dihidangkan dari sebelah kiri mempergunakan tangan kiri
- Hidangan pembuka selalu dihidangkan terlebih dahulu.
- *Soup* dan *Salad* dapat dihidangkan sebagai pembuka atau hidangan kedua.
- Ketika menghidangkan salad, tanyakanlah kepada tamu apakah ia lebih suka saladnya sebelum, pada saat atau sesudah *hidangan utama*. Apabila dihidangkan bersamaan dengan *hidangan utama*, salad harus diletakkan di sebelah kiri.
- Pastikan setiap hidangan memiliki perlengkapannya yang sesuai, seperti sendok soup, garpu oyster, underliner.
- Sebelum menghidangkan menu berikutnya, pastikanlah bahwa alat makan yang kotor diangkat dan meja dibersihkan terlebih dahulu.
- Sebelum menghidangkan makanan utama, pastikan perlengkapan makan yang sesuai telah disiapkan seperti, *steak knives, lobster cracker, seafood forks*, dan lainnya.
- Ketika tamu menyelesaikan hidangan utamanya, piring harus dipindahkan dan diganti dengan piring bersih. JANGAN pernah meminta tamu untuk tetap mempergunakan kembali sendok atau pisaunya.

- Ketika menyuguhkan hidangan utama, *meat/fish/poultry* dihidangkan menghadap ke arah tamu.

Serving Booths (sofa yang menempel di dinding) :

- Berdiri di ujung booth, layani tamu yang terjauh terlebih dahulu, tamu di sebelah kanan dilayani dengan tangan kiri, tamu di sebelah kiri dilayani dengan tangan kanan. Hal ini untuk menghindari kontak berlebih dengan tamu pada saat pelayanan.
- Selalu ingat bahwa kenyamanan tamu adalah aturan utama – termasuk apabila perlu sedikit keluar dari aturan seperti misalnya mengambil gelas tamu untuk diisi kembali.

EFISIENSI DALAM PELAYANAN

Service seharusnya dilakukan seefisien mungkin.

- Hemat langkah kerja bila memungkinkan, jangan pernah berjalan kembali ke dapur dengan tangan hampa, bawa serta alat hidang yang kotor. Semakin efisien service, semakin banyak tamu yang bisa dilayani.
- Makanan panas harus selalu dihidangkan panas.
- Hidangan dingin harus selalu dihidangkan dingin.
- Ketika sedang menyiapkan nampan atau trolley di dapur, selalu ambil yang dingin terlebih dahulu dan yang panas terakhir, sebaliknya, ketika menghidangkan di meja, hidangan yang panas terlebih dahulu, disusul oleh hidangan yang dingin.

MEMBERSIHKAN ASBAK:

Asbak harus dibersihkan terus menerus sepanjang tamu berada.

Untuk membersihkan asbak yang telah terisi, harus diperhatikan langkah berikut:

- Step 1. Ambil dan pegang asbak bersih di tangan kanan.
- Step 2. Telungkupkan asbak yang bersih di atas asbak yang kotor (untuk menjaga agar abu tidak jatuh berserakan keatas meja)
- Step 3. Angkat kedua asbak menjauh dari tamu
- Step 4. Letakkan asbak kotor di tangan kiri, kemudian letakkan asbak yang bersih di atas meja dengan tangan kanan.

JANGAN PERNAH, membuang abu langsung di atas nampan atau menyeka abu dengan lap. Asbak yang kotor selalu langsung dibawa ke *dishwasher*.

MENYUSUN / MEMBAWA NAMPAN

- Selalu pastikan nampan dalam kondisi seimbang
- Ketika akan membawa makanan atau minuman, letakkanlah gelas yang terisi penuh di tengah-tengah dan alat hidang bertangkai pada sisi nampan. Letakkanlah *underliner* sesaat sebelum menyuguhkan kepada tamu.
- Seimbangkan nampan dengan tangan kanan bila dibutuhkan
- Sup, Kopi, teh dan lainnya harus diletakkan langsung pada nampan bukan pada tatakannya (*underliner*) untuk menghindari percikannya mengotori *underliner*.
- Jangan menumpukkan alat hidang terlalu tinggi pada nampan.
- Angkatlah nampan dari tempatnya dengan menekuk lutut dan meletakkan tangan kiri (*serving hand*) dibawah nampan. Angkatlah nampan setinggi bahu dan seimbangkan dengan tangan kanan.

Nampan Bulat

Letakkan tangan kiri di bawah nampan bulat dengan jari-jari yang terbuka seperti kipas, bila perlu, seimbangkan dengan tangan kanan pada pinggirannya, jangan pernah membawa nampan bulat dengan hanya memegang pinggirannya saja.

Pastikan bahwa barang yang berat (botol misalnya) diletakkan di tengah-tengah, barang yang lebih ringan dapat diletakkan disekitarnya.

Pada saat menyuguhkan, ambillah barang yang lebih ringan dahulu, untuk menghindari ketidakseimbangan nampan.

Penyangga Nampan

- Ketika nampan dibawa ke dekat meja saji, penyangga nampan hendaknya dibawa dengan tangan kanan dan nampan di tangan kiri. Sesaat setelah hidangan disajikan, penyangga nampan hendaknya disingkirkan.

MEMBERSIHKAN MEJA

- Alat hidang harus segera diangkat bila tamu telah selesai makan. Kecuali bila ada yang menyorongkan piringnya menjauh yang menandakan bahwa ia berharap piring itu untuk diangkat.
- Untuk mengetahui bahwa tamu itu telah selesai hidangan utama, perhatikanlah posisi garpu dan pisau yang diletakkan berjajar diatas piring atau tanyakan langsung dengan sopan apakah ia sudah selesai kalau terlihat makanan sudah habis dan sendok garpu belum memberi signal.

- Singkirkan semua alat hidang yang kotor sebelum menyuguhkan hidangan berikutnya.
- Alat hidang kotor dipindahkan dari sisi kanan tamu dengan menggunakan tangan kanan.
- Bersihkan alat hidang dari atas meja dengan searah jarum jam.
- Hindari benturan alat makan dan piring atau menyeret piring di atas meja, bekerjalah dengan efisien dan tanpa suara.
- Bersihkan meja setelah alat hidang dipindahkan, sebelum kopi/teh atau hidangan penutup disuguhkan.
- Pergunakanlah nampan dan *piring bersih* untuk menyapu serpihan makanan dari atas meja.
- Pergunakan waiter cloth

PELAYANAN WINE DAN CHAMPAGNE

- Wine dihidangkan terutama untuk kenikmatan dan untuk lebih menikmati hidangan, bukan sekedar untuk bergaya.
- Menyuguhkan wine sering menimbulkan masalah bagi waiter, untuk itu waiter harus mengetahui cara merekomendasikan wine atau menyuguhkannya. Untuk itu training sangat dibutuhkan dan memastikan bahwa waiter dapat melakukan tugas ini dengan sebaik mungkin.

Berikut adalah beberapa poin penting dalam menyuguhkan wine:

1. Memilih Gelas yang sesuai

- Gelas yang lebih besar untuk *Red Wine* dan gelas yang lebih kecil untuk *White Wine*.
- Wine harus diberi kesempatan untuk bercampur dengan udara, semakin besar gelas akan membuat wine semakin terekspose (terutama *red wine*), dengan demikian para peminum wine dapat menghirup aromanya ketika akan meminumnya.

2. Mengisi gelas wine

- Gelas wine tidak boleh diisi penuh (ini akan menghalangi evaporasinya)
- Gelas wine tidak boleh diisi lebih dari setengahnya (setengah gelas keatas untuk menampung aromanya).

3. Suhu dan Penyimpanan Wine

White/Rose wine	45 to 50 °F 8 to 10 °C
Champagne/Sparkling wine	Under 45 °F Under 8 °C
Red wine	60 to 65 °F 16 to 18 °C

- Untuk penyimpanan dalam jangka waktu panjang, seperti pada wine cellar, semua wine harus disimpan dalam temperatur 55 °F atau 13 °C
- Botol wine yang menggunakan penyumbat gabus (*cork*) harus disimpan terbalik dan horisontal agar gabus tidak kering
- *White and Rose wine* harus didinginkan setidaknya dua jam terlebih dahulu sebelum disuguhkan. *Ice bucket* lebih berfungsi dekoratif dan tidak akan dapat mendinginkannya.
- Wine tidak boleh didinginkan lebih dari dua minggu, pendinginan yang berlebihan akan menghilangkan aromanya.
- *White and rose wines* disuguhkan dengan *wine bucket* untuk menjaga temperaturnya. *Red Wine* disuguhkan dalam keranjang
- *Red wines* disuguhkan pada temperatur 55°F atau 13°C, tidak perlu didinginkan.
- Bila tamu mengiginkannya lebih dingin, dapat dengan mudah didinginkan dalam 5 menit saja
- *Red wines* dapat dibiarkan terbuka dalam waktu yang cukup lama sebelum disuguhkan, untuk memberikan kesempatan bercampur dengan udara.

4. Wine untuk melengkapi kenikmatan makan

Wine tertentu, mampu menambah kenikmatan makanan. Tidak ada aturan baku mengenai pemilihan wine. Setiap wine dapat disuguhkan dengan hampir setiap hidangan, tergantung selera masing masing.

Namun bagaimanapun berikut dapat disampaikan pedoman secara umum dalam membantu tamu memilih wine.

<u>JENIS WINE</u>	<u>JENIS HIDANGAN</u>
Appetizer Wines Dry Sherry, Dry White Part, Vermouth	Appetizers
White Wine	Chicken Lamb Veal Seafood Omlettes / Egg entrees Hidangan ringan
Red Wine	Steak Roasts Ham Chops Spaghetti Hidangan Keju
Rose Wines	Semua hidangan
Sparkling wines / Champagne	Setiap saat
Dessert wines / Port, Cream Sherry Muscatel	Cakes / Pies buah-buahan Kacang-kacangan Keju

6. Pemilihan Wine

- *Wine menu* dipresentasikan oleh waiter atau *Sommelier* (wine specialist)
- *Waiter* atau *sommelier* membantu tamu dalam memilih wine bila dibutuhkan.
- Order dicatat dan diulang kembali kepada tamu untuk konfirmasi.
- Wine disuguhkan segera setelah dipesan. White wine dibiarkan tetap tertutup didalam wine bucket sampai tiba saat menyuguhkannya
- *Red wine* dibuka dan diletakkan pada keranjang untuk bereaksi dengan udara, diletakkan disebelah kanan *pengundang (jika memungkinkan)* atau yang memesannya.

7. Gelas Wine

Disesuaikan dengan jenis wine, gelas wine agar disiapkan terlebih dahulu di atas meja.

White / Rose Wine

Red Wine

Gelas dibawa ke meja dengan nampan atau dijepit diantara jari tangan kiri

8. Menyajikan Wine

- Wine diperlihatkan kepada orang yang memesannya atau *host* (*pengundang*). Tunjukkan labelnya dan sebutkan nama dan *Vintage* (*kapank waktu pembuatan anggur*) untuk disetujui oleh tamu.
- Lilitkan napkin pada botol ketika menyuguhkan wine kepada tamu, untuk tetap menjaga temperaturnya.

9. Membuka Tutup Botol Wine

- Bukalah wine di hadapan tamu.
- Gunakan pisau pembuka botol wine untuk memotong lembaran foil penutup sumbat botol.
- Tetap biarkan wine di dalam keranjang atau *wine bucket* ketika memotong lembar foil penutup botol.
- Bersihkan endapan yang ada pada sekeliling tutupnya (*cork*).
- Masukkan *corkscrew* (*pembuka gabus tutup botol wine bertipe spiral*); Jangan meletakkan botol wine di atas meja, ketika sedang mencabut tutup botol. Perlahan, lepaskan sumbat gabus dari botol dan kemudian lepaskan sumbat gabus dari *corkscrew*.
- Tunjukkan penyumbat botol wine kepada orang yang memesan.

10. Mencicipi Wine

Tuangkan sedikit wine untuk mendapatkan persetujuan host.

11. Menuangkan Wine

- Pertama-tama tuangkan pada wanita pertama yang duduk di sebelah kanan host, selanjutnya wanita lainnya dan kemudian baru tamu pria dan yang terakhir adalah host / pengundang.

- Jangan memegang gelas pada saat menuangkan wine, pastikan gelas tetap berada di atas meja.
- Ketika selesai menuang, putar botol wine seperempat putaran agar tidak menetes. Posisi label wine menghadap tamu.
- Sepanjang jam makan, selalu perhatikan kesempatan untuk mengisi ulang gelas wine.
- Bila botol sudah kosong, botol white wine harus diletakkan terbalik di wine bucket. Botol Red Wine harus dipindahkan dan menawarkan tamu apakah tamu mau kita bukakan wine lagi.

“Bolehkah kami bukakan satu botol wine lagi?”

12. Menyuguhkan Champagne

- Presentasi sama seperti *wine service*
- *Sparkling wine and champagne* selalu dibuka di hadapan tamu dan disuguhkan dalam *wine bucket*.
- Selimuti botol dengan napkin saat menuang untuk menjaga temperatur pada saat menuangkan.
- Lepaskan putaran kawat hingga dengan mudah dapat dilepaskan.
- Cabutlah kawat pengaman itu dan juga pembungkus *cork* dan ibu jari tetap menekan *cork*.
- Tekan erat *cork* dengan tangan kanan, sembari memegang botol pada posisi 45 derajat dengan sudut menjauh dari tamu. Tetap pertahankan posisi *cork* dan putar perlahan botolnya, agar tekanan dalam botol secara perlahan turut mendorong *cork* keluar dengan lembut, jangan sampai sumbat melompat atau mendesis terlalu keras.
- Lepaskan napkin dan tuangkan sedikit kepada host untuk dicicipi.
- Setelah disetujui, penyuguhan dilanjutkan sebagaimana tata cara penyuguhan pada wine.

13. Menyuguhkan Minuman

- Seorang waiter harus selalu tahu resep minuman yang sedang populer
- Waiter harus selalu mengulang order kepada tamu untuk meyakinkan permintaan tamu telah sesuai. Merek minuman juga harus dijelaskan (*seperti Cutty Sark on the rocks*).
- Setiap hotel santika Indonesia mempunyai prosedur kerja di dalam Bar
- Semua *beverages* (minuman beralkohol, air, kopi, susu, teh, wine dan lain-lain) dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan mempergunakan tangan kanan. Wanita selalu yang disuguhi pertama.
- Minuman di *lounge bar* ditempatkan dihadapan tamu diatas kertas cooster atau cocktail napkin.
- Minuman yang dihidangkan diatas meja sesuai dengan prosedur
- Ketika menyuguhkan minuman di meja, selalu tuang minuman tanpa mengangkat gelas dari meja.

Standard Pelayanan Kafe Restaurant

Semua tamu harus disapa di pintu depan (oleh Greater, captain, atau restaurant Manager)

- Tamu hendaknya disuguhi (*complimentary*) *juice* atau *coffee* apabila mereka harus menunggu (antri) di depan pintu.
- Tamu senantiasa diantar ke mejanya oleh salah satu staff (*Greater, Supervisor, dan lain-lain*).
- Tamu hanya boleh ditempatkan pada meja yang bersih dan telah ditata lengkap (Meja ditata sesuai dengan spesifikasi – untuk breakfast)
- Kursi harus ditarikkan untuk tamu oleh petugas/waiter yang mengantarkan tamu ke tempat duduk.
- Menu disampaikan kepada tamu sesaat setelah duduk (*a la carte/walk-in guest*)
- Apabila sarapan pagi dihidangkan dalam buffet style, waiter hendaknya memberitahukan dan mempersilahkan tamu sesaat setelah mengantarkan tamu ke tempat duduknya.
- Kopi, teh atau *fresh juice* segera ditawarkan sesaat tamu duduk, kopi atau teh langsung disuguhkan. Bila restoran sangat sibuk seorang petugas kopi/teh harus secara khusus menanganinya.
- Cream dan gula adalah bagian dari table set-up, fresh cream tidak ditawarkan hanya bila ada permintaan.
- Hidangan panas harus dibawa dari dapur dengan penutup yang harus dibuka sesaat sebelum menghidangkan kepada tamu.
- Apabila Juice diorder sebagai hidangan pertama oleh salah seorang tamu, sementara tamu yang semeja lainnya meminta buah atau cereals (gandum) maka juice harus disuguhkan di area BB plate.
- Air tidak secara otomatis disuguhkan, waiter atau *busboy/DW/Trainee* yang menanyakan kepada tamu apakah ingin air disuguhkan untuknya.
- Bila juice disuguhkan dari pitcher, gelas air dapat dipergunakan untuk menyuguhkan juice.
- Pot teh dan kopi harus selalu diisi ulang sepanjang sarapan (*a la carte*).
- Nampan kotor tidak boleh ditumpuk di sebelah meja namun harus dibawa ke dapur dengan segera.

- Bill ditaruh di dalam folder dan diletakkan di meja, sebisanya siapkan bill sesaat sebelum tamu memintanya.
- Roti dan *bakery* harus dihidangkan dalam keranjang/ceramic bowl.
- Di Hotel Santika Indonesia, tamu selalu mendapatkan *fresh bread/pastry basket* (toast atas permintaan saja) / untuk a la carte.
- Tamu yang hendak berdiri, harus segera dibantu menggeser kursinya.
- Tamu yang hendak meninggalkan kafe harus diberi salam perpisahan dan sampaikan terima kasih atas kunjungannya oleh Greater dan Waiter.

Makan Siang dan Makan Malam

- Semua tamu harus disapa dipintu depan (oleh *Greater, Captain*, atau *Restaurant Manager*).
- Semua tamu harus selalu diantar ke mejanya dan dibantu.
- Tamu hanya boleh ditempatkan pada meja yang bersih dan telah ditata lengkap (Meja ditata sesuai dengan spesifikasi – meal period)
- Menu diberikan kepada tamu sesaat setelah duduk oleh greater/waiter
- Minuman harus disajikan sebelum hidangan utama dipesan
- Wine (*by the glass*) haruslah di sarankan kepada tamu yang menolak cocktail.
- Menu special agar disampaikan oleh greater/ waiter dengan penjelasan yang memadai.
- Waiter atau busboy agar segera menawarkan air kepada tamu.
- Gelas Air harus senantiasa diisi ulang sepanjang jam makan.
- Aneka *fresh breads* dihidangkan di setiap meja dengan keranjang /ceramic bowl, baik diminta ataupun tidak oleh tamu atau ditawarkan langsung oleh waiter/bushboy dari nampan atau keranjang roti (a la carte).
- Butter harus menyertai *fresh bread basket* diminta ataupun tidak oleh tamu.
- Apabila tamu memesan Juice untuk starter, suguhkanlah di area BB plate.
- Hidangan utama jangan dihidangkan sebelum sup/*starter* dibersihkan, kecuali tamu memberikan indikasi kalau ia terburu buru.

- Hidangan utama harus dihidangkan secara bersamaan walaupun untuk meja yang jumlah tamunya banyak.
- Semua hidangan hangat harus dibawa dari dapur dengan penutup hidangan dan hanya dibuka sesaat sebelum disuguhkan kepada tamu.
- Serpihan makanan harus dibersihkan segera setelah hidangan utama disingkirkan.
- *Bread and Butter plate* harus disingkirkan sebelum menawarkan hidangan penutup.
- Hidangan penutup secara otomatis ditawarkan – dari troli atau buffet/desserts display hidangan penutup (*Positive sales approach*)
- Kopi hendaknya disuguhkan dalam poci tersendiri (keramik, perak a la carte).
- Dalam menyuguhkan kopi, waiter harus selalu mendahulukan tamu wanita. Selalu letakkan poci di atas meja, di sebelah kanan tamu.
- Bill harus selalu disampaikan dalam folder.
- Pada saat meninggalkan restoran, tamu agar dibantu menggeser kursi dan sampaikan terima kasih atas kunjungannya.
- Meja harus ditata ulang dan serpihan makanan harus segera dibersihkan setelah tamu berlalu.

Standard Pelayanan Speciality Restaurant (Continental/Premier)

UMUM

- Restoran harus menawarkan pelayanan yang terbaik, pelayanan harus menyesuaikan daerah setempat.
- Sistem reservasi harus diperkenalkan dan ditawarkan pada tamu
- Semua tamu harus disapa dipintu depan (oleh Greater, Captain, atau Restaurant Manager)
- Sebelum diantar ke tempat duduk, tamu agar diarahkan ke lounge (jika ada) untuk minum.
- Menu (termasuk *daily special* dan *wine list*) disampaikan kepada tamu di *lounge*.
- Menu harus dalam keadaan terbuka ketika disampaikan kepada tamu.
- Pesanan tamu ditangani oleh Supervisor di lounge.
- Staff harus mempergunakan dan mempraktekan teknik *up-selling* dan *suggestive selling technique*.
- Tamu dipersilahkan duduk bila makanan sudah siap dihidangkan.
- Staff hendaknya melayani tamu dengan menarik kursi dan membuka lipatan napkin untuk tamu.

- Hidangan pembuka harus sudah siap di atas meja untuk *kelompok* kecil. Untuk *kelompok* besar makanan harus tetap di dalam *guerindo/lemari pemanas* atau meja side station karena pengaturan kursi masih belum ditentukan. Jika makanan panas, harus segera disajikan.
- Busboy hendaknya menawarkan apakah tamu butuh air
- Tamu seharusnya segera menerima aneka fresh bread dan butter.
- Pesanan wine harus segera dibawa kepada tamu. *Sommelier/ waiter* hendaknya menanyakan kapan saatnya wine tersebut disuguhkan.
- *Waiter* harus senantiasa mengamati tamu, untuk memastikan:
 - Asbak selalu bersih
 - Air dan wine selalu diisi lagi
 - Roti di tawarkan
 - Tamu dibantu untuk menyalakan rokoknya
 - Semua *condiments* dan alat makan khusus termasuk sendok, garpu ikan. Garpu oyster dan sebagainya) harus disiapkan terlebih dahulu di atas meja sebelum hidangan disuguhkan.
- Alat hidang yang kotor, harus dibersihkan setelah semua selesai menyantap hidangan yang disuguhkan.
- Meja harus dibersihkan termasuk *condiments*, sisa dari serpihan roti di BB plate sebelum coffe dan hidangan penutup ditawarkan
- Tamu harus ditawarkan hidangan penutup dengan penampilan menarik seperti:
 - *Dessert menu*
 - *Dessert trolley*
 - *Dessert buffet*
 - *Ice creams*
- Kopi dan Teh disiapkan di meja hidang atau disuguhkan dengan poci khusus (penampilan sangat penting)
- *Cream* dan gula disuguhkan dalam silver tray/ceramic.
- Setelah hidangan penutup dan kopi/teh selesai disuguhkan, liqueurs hendaknya ditawarkan dan pada saat yang sama tawarkan pula cerutu.
- Bill disampaikan kepada tamu apabila diminta (harus disampaikan dalam folder yang menarik dan siapkan pula ballpoint.)
- Saat tamu hendak meninggalkan restoran, staff harus membantunya menarik kursi, atau untuk booths membantu menggeser meja yang menghalangi.

- Greater dan Manager harus mengantarkan tamu keluar dan sampaikan terima kasih atas kedatangannya serta sangat mengharapkannya kembali.

SENTUHAN KHUSUS (SPECIAL TOUCHES) :

- Sentuhan khusus untuk tamu pria atau wanita dapat disiapkan di specialities restaurant. Misalnya: bunga mawar untuk wanita, pemantik api untuk pria, cinderamata, hidangan pembuka khusus ketika tamu duduk, dan lain-lain).

INGAT:

- Restoran yang hebat, bukanlah karena sering memberi banyak hal gratis. Penekanannya hendaklah pada sentuhan khusus yang berkualitas dan berselera tinggi atau bahkan unik tiada duanya dan yang terpenting adalah kualitas dan kelezatan makanan dan minumannya.

RESTORAN ETNIK/LOKAL (Ethnic Restaurant)

Pelayanan pada Restoran Etnik Hotel Santika Indonesia harus mengikuti tradisi daerahnya atau kotanya. Keaslian dan keautentikannya keduanya sangat penting dalam makanannya dan pelayanan.

Standard pelayanan dasar yang baik selalu harus dijalankan dan juga dengan sentuhan khususnya.

Minuman disuguhkan sebagaimana dijelaskan pada speciality restaurant

- Semua tamu harus disapa dipintu depan (oleh *Greater, Captain*, atau *Restaurant Manager*)
- Tamu hendaknya diantar ke bar atau ke meja (sesuai tema dan prosedur)
- Sistem reservasi hendaknya diterapkan
- Menu dipresentasikan di Lounge atau Restaurant oleh Waiter/Captain dan menu harus dalam keadaan terbuka ketika disampaikan kepada tamu.
- Orders ditangani oleh Waiter atau Captain.
- Staff harus mempergunakan pendekatan "suggestive selling approach".
- Hidangan istimewa/etnik hendaknya disajikan dengan cara unik/etnik juga.
- Hidangan etnik disajikan secara tradisional dan presentasinya berkreasi

Waiter harus senantiasa mengamati tamu, untuk memastikan:

- Asbak selalu bersih
- Air selalu diisi lagi
- Alat hidang yang kotor segera diangkat dan dirapikan setelah setiap hidangan selesai
- Untuk pelayanan keluarga (family style) dan gaya china (chinese style), piring harus sesering mungkin diganti dengan yang bersih.

- Wine disuguhkan dengan tradisi pelayanan wine yang semestinya (lihat pada wine service).
- Dessert hendaknya dihidangkan dengan penampilan yang khusus.
- Demikian pula teh dan kopi dilayani secara tradisi.
- Sentuhan-sentuhan khusus perlu digunakan dan dikembangkan seperti hot towels, special platters, tableside presentations atau ethnic specialties.
- Barang-barang untuk promosi dapat digunakan dan dipertimbangkan dalam konsep etnik

RESTORAN TERBUKA DAN KOLAM RENANG (Pool and Outdoor Restaurants)

- Napkin kain yang boleh digunakan
- Apabila penggunaan taplak meja menjadi sulit karena faktor angin, maka *placemats* terbuat dari bahan yang lebih berat, kayu atau rotan yang harus dipakai.
- Apabila makanan dan minuman dihidangkan di sekitar kolam renang, waiter harus memakai nampan dan meletakkannya pada meja kecil di sebelah atau di antara kursi kolam renang.
- Piring kertas dan plastik tidak diperbolehkan untuk dipakai, hanya plastik keras (*Sturdy Plastic*) yang diperbolehkan karena alasan keselamatan (menghindari bahaya karena pecahan kaca).
- Set up meja harus kreatif dan berwarna
- *Greeter*, *waitress* atau *manager* membantu dan mengarahkan tamu ke tempat duduknya.
- Order minuman harus sudah diambil (ditawarkan kepada tamu) dalam kurun waktu tiga menit setelah tamu duduk.
- *Waitress/waiter* harus membawa nampan berisi asbak bersih, korek api dan *captain order*.
- Order harus selalu diulang kembali kepada tamu untuk memastikan apa yang telah dipesannya.
- Sesaat setelah order diambil, *waitress* harus meletakkan *napkin* dihadapan tamu sebagai pertanda bahwa order sedang dikerjakan.
- Bill harus disampaikan kepada tamu dengan nampan kecil atau piring atau di dalam folder.
- Food & Beverages *Manager* menentukan spesifikasi hidangan kecil atau hors d'oeuvres (jangan lupa agar kreatif)

SPESIFIKASI TABLETOP

Kafe Restaurant

Setiap *tabletop set-up* disusun oleh Food & Beverages Manager dan Outlet Manager berdasarkan ketersediaan peralatan operasional, hiasan pendukung, warna linen dan sebagainya.

Tabletop harus menyatu dengan konsep. Sangat direkomendasikan agar melibatkan perancang dalam menentukannya. Konsistensi *tabletop set-up* untuk waktu bersantap yang berbeda sangatlah penting, karena merupakan pencerminan konsep dari restoran dan akan memberikan kontribusi pada penciptaan suasana. Berikut adalah beberapa garis besar yang harus diperhatikan:

Tabletop untuk Sarapan Pagi.

Peralatan berikut harus diatur diatas meja:

Pisau, Garpu dan sendok teh	<i>Floral centerpiece</i>
Serbet (<i>Cloth Napkin</i>)	Asbak dan Korek Api
<i>Placemat</i> atau taplak meja	Gula
Piring <i>Bread and Butter</i>	<i>Creamer</i>
Pisau Mentega	Selai
Gelas Air (<i>optional</i>)	Cangkir dan tatakan atau Mug
Garam dan Merica	

Tabletop untuk makan siang dan makan malam

Peralatan berikut harus diatur di atas meja:

Sendok dan Garpu	Asbak dan korek api
Serbet (<i>Cloth Napkin</i>)	Gula
<i>Placemat</i> atau Taplak	Gelas Air (<i>optional</i>)
<i>Floral centerpiece</i> (atau lilin)	Pisau Mentega
Piring <i>Bread and butter</i>	
Garam dan Merica	

- Gunakan kain atau *placemat* yang merupakan ciri daerah setempat
- Pergunakan bunga-bunga atau tanaman sebagai center piece.
- Gula dan *Cream* harus dengan wadah perak, keramik atau gerabah.
- Hindari item-item yang di pak plastik dan terporsi untuk digunakan pada breakfast.
- Selai marmalades dihidangkan dalam wadah yang menarik untuk breakfast, misalnya Glass jars, pottery, individual portion, dan lain sebagainya.

- Tempat garam dan lada tidak terbuat dari kaca atau keramik (shakers).
- Alat hidang harus diseka sebelum dipakai/ditata
- Bila perlu, butter harus dihidangkan di atas es (*ice crush*)
- Asbak harus khas, jangan menggunakan asbak kaca yang membosankan, gunakan gerabah, keramik atau materi lainnya.
- Taplak meja dapat dipergunakan bila dianggap perlu
- Hanya serbet (*Cloth Napkin*) yang boleh dipakai dalam periode hidangan.
- Lipat serbet sesederhana mungkin dan hindari lipatan yang aneh-aneh
- *Floral centerpiece* dapat digantikan dengan lilin untuk dinner.
- Roti harus dihidangkan dalam keranjang/ceramic bowl
- Hindari menghidangkan *condiment* dengan wadah *stainless steel*. Kecap, *mustard*, *oil and vinegar* harus dalam wadah menarik atau *sauce boats*.
- Gula *sachet* harus dalam wadah sesuai dan jangan di isi terlalu banyak.
- *Tabletops* harus selalu ditata ulang sesuai spesifikasi.
- *Wineglass* ada baiknya ditata untuk menarik minat tamu mememesannya.

SPESIFIKASI TABLETOP UNTUK SPECIALITY RESTAURANT

Premiere/continental

Alat hidang berbahan keramik, gelas dan alat makan harus berkualitas yang baik dan dianggap “khusus” di mata konsumen dan hotel lainnya. Tabletop harus tampak elegan namun tetap sederhana. Dengan selalu mengacu pada konsep restoran, tabletop selalu harus terdiri dari :

- *Base plate / show plate*.
- Pisau dan Garpu.
- Gelas Air dan Gelas Wine diletakkan pada ujung pisau (jika ada)
- *Napkin* diletakkan diatas piring.
- Vas Bunga (Bunga Segar).
- *B & B plate dan Butter knife*.
- Asbak (satu untuk setiap dua orang) kaca atau keramik dengan korek api.
- Garam dan Lada mill type.
- Lilin (jika ada).
- *Damask quality linen* harus dipakai untuk Taplak meja dan *napkins*.
- Alat hidang harus digosok mengkilat sebelum ditata di atas meja
- Bila memakai *personalized matches* letakkan di atas *piring*.
- Dalam pelayanan kopi, *creamer* dan gula diletakkan dalam nampan kecil (perak atau kaca), di atas piring (sugar bowl).
- *Wine glasses* juga ditata setelah tamu memesan wine.
- Flatware/cutleries untuk appetizer, soup dan dessert ditata sebelum hidangan tersebut disajikan.
- Bila menyuguhkan air, suguhkan dalam gelas baru (ganti gelas) sesaat tamu selesai menikmati hidangan utama.

Restoran bernuansa Etnik

Table top items seperti keramik, gelas, alat makan, vas bunga dan apapun yang akan dipajang di atas meja harus memperkuat kesan dan konsep etnis.

Penataan meja untuk makan siang dan makan malam dapat dibedakan untuk merefleksikan tradisi (seperti chopstick) harus dipergunakan.

Pool dan Outdoor Restaurants

Bersantap di ruang terbuka memberi kesan informal namun bukanlah alasan untuk tidak mempergunakan *tabletop* yang menarik bila diperlukan. Terbuat dari apapun mejanya, baik itu berupa besi tempa, marbel, kayu, plastik, formika dan sebagainya, lakukanlah yang terbaik untuk menghiasnya dengan aksesoris warna dan nuansa yang baik. Bila bunga kurang memungkinkan, misalnya karena kadar garam udara atau karena angin, pergunakanlah pot kecil atau bunga kering atau barang seni dan hasil kerajinan tangan lainnya yang dapat menyatu dan mendukung konsepnya.

Minuman tropikal disuguhkan dengan wadah yang menarik (berbentuk buah dan sebagainya) akan mendukung penampilan dan kesan pada meja hidangan.

Lounge dan Bar

- Meja *Cocktail* harus selalu dilengkapi dengan asbak dan korek api. Snack disuguhkan oleh waiter, tidak diletakkan di atas meja sebelumnya.
- Direkomendasikan untuk mempergunakan bunga atau lilin yang berkualitas baik dan sesuai dengan dekorasi.
- Snack harus disuguhkan dengan wadah khusus (kaca, gerabah, keranjang dan sebagainya).
- *Premier Restaurants* hanya boleh mempergunakan cocktail napkin yang terbuat dari kain.

STANDARD PELAYANAN ROOM SERVICE

Room service memiliki potensi yang besar dalam memperkenalkan pelayanan Food & Beverages yang dimiliki, namun sangat disayangkan dalam banyak kesempatan bagaikan anak yang terlupakan.

Konsentrasi Food & Beverages cenderung lebih diarahkan pada Speciality Restaurant atau Kafe Restaurant. Adalah target Hotel Santika Indonesia untuk menyajikan pelayanan hidangan di kamar untuk para tamunya dengan memanfaatkan segala sentuhan yang memungkinkan dan terintegrasi dalam pelayanan dan presentasi hidangan yang istimewa.

PROSEDUR ORDER TAKER

Adalah sangat penting untuk menciptakan kesan pertama ketika tamu menelepon Room Service. Percakapan telepon ini akan mencitrakan keseluruhan pelayanan Food & Beverages di hotel.

- Order taker tidak boleh membiarkan telepon berdering lebih dari tiga kali.
- Jika telepon sibuk, jawaban petugas order taker haruslah seperti berikut,
“ Selamat pagi, Room Service, dengan Budi. Mohon ditunggu sebentar atau Boleh kami telepon Bapak/Ibu sebentar lagi ? dalam bahasa Inggris *“Good morning, Room service, Budi speaking... would you please hold a moment..”* atau *“...may I call you back?”* respon ini harus dilakukan dengan baik dan ramah.
- Bila tamu harus menunggu, ketika membuka hubungan percakapan kembali ungkapan berikut perlu dipergunakan. “Terima kasih Bapak/Ibu telah menunggu”, Saya Budi Pak/Bu *“Thank you for holding the line sir/madam. Budi Speaking.”* Demikian seterusnya dilanjutkan, dan segera kenallilah bahasa yang dipakai (Inggris atau Indonesia)”.

Setiap panggilan telepon hendaknya ditangani seperti berikut:

- Sapalah tamu dengan ungkapan yang sesuai dan sebutkan nama
- Sampaikan, “May I take your order sir/madam?” atau “Boleh saya catat pesanan Bapak/Ibu?”
- Bila pesanan sudah dicatat, pesanan itu harus dibaca ulang kepada tamu dan konfirmasi apakah cukup atau tidak, sekaligus konfirmasi nomor kamar tamu yang bersangkutan.
- Order Taker harus mengimplementasikan prinsip Upselling, dengan merekomendasikan pilihan lain. Contoh: “... my I recommend our cream of asparagus soup with your sandwich?” dalam bahasa Indonesia “Bolehkah kami rekomendasikan Sup krim asparagus, untuk menemani sandwich Bapak/Ibu?”

- Sampaikan kepada tamu, perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menghidangkannya kepada tamu (ini sangat penting). Waktu hidang termaksud seharusnya tidak boleh lebih dari 25 menit.
- Tutuplah percakapan dengan mengucapkan terima kasih kepada tamu, atas kesediaanya menghubungi room service.
- Upayakan untuk selalu menyapa tamu dengan namanya.

Hal-hal berikut harus termasuk dalam service prosedur:

- Ketuklah pintu tiga kali sembari berkata "Room Service"
- Untuk suite, sebelum menyuguhkan hidangan, harus ditanyakan terlebih dahulu kepada tamu yang bersangkutan, apakah hidangannya dapat disiapkan sekarang? "May I set your table?" Bila tamu menolak, siapkanlah meja hidang, namun biarkan makanan tetap pada troli.
- Bila hidangan harus disuguhkan pada meja di kamar, maka meja tersebut haruslah diberi taplak (jika ada), dapat menggunakan placemat.
- Untuk layanan sarapan pagi, tanyakanlah kepada tamu apakah gorden mereka boleh dibuka?
- Roti dan bakery lainnya harus disuguhkan dalam keranjang dan napkin.
- Jams / marmalades / gula dan lainnya, harus disuguhkan dalam wadah yang menarik (keranjang, keramik dan sebagainya) garam dan merica, mustard, saus tomat dan kondimen lainnya hendaknya tidak dalam bentuk dan ukuran yang di pre-packaged sebelumnya.
- Kondimen harus dipresentasikan dalam tempat saus yang attractive atau sauce boat
- Hidangan panas, harus segera dikeluarkan dari hot box dan diletakkan di atas meja dengan tutupnya kecuali tamu meminta untuk menundanya.
- Dalam keadaan tertentu, sterno juga harus dimatikan.
- Buah atau hiasan selada harus diletakkan di luar hot box ketika menuju kamar tamu dan baru ditata di atas piring pada saat menghidangkan.
- Sup harus diperiksa kembali sebelum menghidangkan, mungkin berubah sewaktu di hot box

SPESIFIKASI TROLI DAN NAMPAN

- Semua hidangan utama termasuk Sup jika mungkin menggunakan troli, untuk hidangan panas dilengkapi dengan Hot Box
- Nampan hanya dipergunakan untuk menyuguhkan kontinental breakfast untuk 1-2 orang saja; hidangan ringan 1-2 orang yang tidak memesan hidangan utama ataupun minuman.
- Pada SUITE: hidangan tidak boleh disuguhkan langsung di nampan atau dikirim dengan troli dan ditata pada meja hidang di dalam suite.
- Nampan harus terlihat menarik (misalnya terbuat dari rotan, kayu dan bahan lainnya – serta dengan ukuran yang memadai)
- Troli dan nampan harus memiliki penataan baku dengan prosedur dan spesifikasi yang harus dipahami dengan baik oleh Waiter. Penempatan harus selalu seragam. Photo atau diagram harus ditempel di pantry room service

dengan ketentuan letak untuk kebutuhan penataan hidangan tertentu (keranjang roti, Garam, Merica, Gula, Butter, Krim, dan sebagainya)

- Dalam kebijakan room service, hendaknya disampaikan bahwa setiap pelayanan, harus mempergunakan setangkai bunga atau rangkaian bunga kecil sebagai center piece.
- Hindari mempergunakan taplak meja putih, pergunakanlah yang berwarna yang dapat menyatu dengan interior design kamar.
- Waiter harus membawa taplak tambahan untuk meja di kamar suite, Club Premiere dan kamar lainnya yang sesuai.

Spesifikasi Nampan untuk Sarapan Pagi *Continental* :

<i>Tray mat</i>	<i>Knives</i>
<i>Napkin</i>	<i>Fresh flower</i>
<i>Coffee spoons</i>	<i>Cup / sauces</i>
<i>Pastry Basket</i>	<i>Jam / Marmalades</i>
<i>Juice / Fruit</i>	<i>Sugar / Cream</i>

- Nampan tidak boleh terlalu besar

Spesifikasi Troli

<i>Tablecloth</i>	<i>Flatware</i>
<i>Chinaware</i>	<i>Bread & Butter Plate</i>
<i>Glasses of water / wine</i>	<i>Fresh Flower</i>
<i>Napkins</i>	<i>Salt and Pepper</i>
<i>Sugar & Creamer (for tea/coffee)</i>	<i>Condiments</i>
<i>Beverage</i>	

- Hidangan panas harus selalu ditempatkan pada *Hotbox* di bawah meja troli (jangan pernah meletakkan garnish di dalamnya)
- Room Service Manager/Supervisor, harus selalu memeriksa nampan atau troli sebelum diantar ke kamar.

Pelayanan di Suites :

Semua perlengkapan dibawa dengan troli ke suites:

<i>Placemats or Tablecloth</i>	<i>Salt and Pepper shakers</i>
<i>Napkins</i>	<i>Sugar & Creamer</i>
<i>Glassware (water/wine)</i>	<i>Fresh Flowers</i>
<i>Bread and Butter plate</i>	<i>Condiments</i>
<i>Silver / flatware</i>	<i>Beverages</i>
<i>China</i>	<i>Food Hot / Cold</i>

Menata meja (menggunakan alas piring)

- Sebelum meninggalkan ruangan, waiter meletakkan hidangan – panas atau dingin - diatas meja
- Bila dibutuhkan oleh tamu, waiter akan membuka wine dan melayani seperti menyuguhkan roti dan sebagainya.

Membereskan Nampan dan Troli

Sudah banyak sistem yang diupayakan untuk dapat mengontrol pergerakan troli dan mengaturnya untuk tidak terlihat di koridor.

Beberapa hotel memiliki tent card yang berisi himbauan kepada tamu agar bersedia memberitahukan petugas room service apabila mereka sudah selesai bersantap. Beberapa hotel menekankan kerjasama housekeeping untuk memindahkannya ke service pantry atau foyer elevator.

Hotel yang tidak memiliki pantry menghadapi permasalahan serius dengan hal ini. Beberapa hotel memiliki perlengkapan elektronik untuk membantunya menghadapi permasalahan ini. Setiap hotel harus menyusun sistem pergerakan troli dan nampan yang efektif tanpa mengganggu kenyamanan tamu.

Berikut, beberapa alternatif yang mungkin dilakukan:

- Pencatatan di papan tulis
- Buku ekspedisi yang ditandatangani keluar/masuk troli
- Papan Gabus dengan paku warna yang mengidentifikasi posisi troli (waktu hidang –makan siang, malam dan lain-lain, di dalam kamar, di koridor dan tempat lainnya)
- Diberi kode waktu berangkat dan waktu kembalinya.

Food & Beverages Manager akan memutuskan sistem terbaik untuk pengoperasiannya. Tapi setiap hotel harus memiliki sistem yang efektif agar tamu tidak melihat alat hidang kotor berserakan/ditinggalkan di koridor tanpa ada petugas yang menanganinya.

Sistem yang efektif akan mengurangi jumlah alat hidang yang tidak dapat dipergunakan dan masih di troli atau nampan yang masih di kamar atau koridor.

V. I. P Set – Ups

Setiap hotel hendaknya menyusun spesifikasi VIP set-upnya:

- Sangat penting untuk konsisten dalam melayani VIP, dalam banyak kejadian hal ini sering terlupakan.
- Piring/keranjang yang menarik harus ditentukan sebelumnya untuk setiap VIP dan harus dipatuhi.
- Semua VIP set-up harus difoto (lengkap dengan detailnya) dan ditempel pada area room service. Perhatian pada detail dan konsistensi pada setiap kategori sangatlah penting (contoh: Fruit basket dsb).
- Adalah tanggung jawab room service manager/supervisor untuk memastikan bahwa penataan VIP sesuai dengan presentasi yang telah difoto.
- Setelah dikirimkan ke kamar, VIP set-up hendaknya tidak dilupakan begitu saja, namun harus selalu diperhatikan sepanjang lama menginapnya tamu. Setiap hotel hendaknya memiliki kebijakan pengisian ulang VIP set-up, misalnya: bila ada buah segar atau es, harus diisi ulang setiap hari, bahkan dua kali sehari.
- Penggunaan Aluminium foil, pembungkus plastik dan sejenisnya sebaiknya dihindarkan. Gunakanlah cara yang lebih kreatif untuk tetap menjaga kesegaran makanan/buah yang menjadi bagian dari VIP Set-up.

STANDARD PELAYANAN BANQUET & CATERING

Penataan secara profesional dan fungsi banquet dan catering di Hotel Santika Indonesia sangatlah penting. Banquet dan Catering memberikan kontribusi yang sangat besar dalam profitabilitas departemen Food & Beverages.

Adapun dijalankannya Banquet dan Catering secara profesional adalah:

1. Untuk dapat menyiapkan tempat secara cepat dan setepat mungkin
2. Memberikan pengalaman yang melebihi harapan tamu

Karena kamar merupakan sumber revenue terbesar dan paling menguntungkan, maka kapasitas maximum atau 100% revenue diperoleh dari terisi penuhnya kamar tamu dan 100 % kapasitas ruangan banquet.

Namun hal itu tidak selalu memungkinkan. Karena untuk dapat menjual kamar dalam jumlah banyak sekaligus, ruangan acara biasanya sudah termasuk dalam harga sehingga tanpa extra biaya. Demikian sebaliknya, bila ada bloking untuk acara banquet dan catering dalam jumlah besar, dapat menjadi kendala dalam menjual satu kesatuan jumlah kamar.

Sales Manager dan Banquet Manager harus bekerjasama sebagai satu tim untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Di setiap Hotel Santika ada kebijakan tentang:

1. Filosofi tentang membukukan pemesanan tempat
 - Disarankan agar kontrol pemesanan ruangan hanya pada satu orang.
 - Kapan sebuah ruangan dapat diperuntukkan bagi acara sosial atau acara internal.
2. Konsultasi antara Sales dan Banquet & Catering dalam menangani booking.

Target dan Tujuan Tahunan

Setiap Hotel Santika Indonesia, harus menyusun tujuan dan target untuk Departemen Banquet dan Catering.

Tujuan dan target harus meliputi:

1. Organisasi departemen Banquet and Catering

- Personalia : terlatih secara profesional, pengetahuan tentang produk Food & Beverages. Apakah mereka mempunyai kuota target penjualan
- Lay out fisik : area reception untuk para pelanggan yang datang
- Sistem dan prosedur seperti:
 - Booking sheets yang mencakup seluruh informasi penting berkaitan dengan suksesnya acara.
 - Event order sheet yang hendaknya ke seluruh departemen terkait, 6 (enam) sampai 10 (sepuluh) hari sebelum acara.
 - Banquet meeting antara Banquet & Catering Managers, Executive Chef dan departemen terkait lainnya diadakan sedikitnya satu kali dalam seminggu.
 - Surat ungkapan terimakasih kepada pelanggan.
 - Surat konfirmasi acara dikirimkan pada waktunya.
 - Kebijakan pembayaran secara kredit

Penetapan target revenue terpilah antara *makanan, minuman, Room Rental* dan sumber pemasukan lainnya dengan uraian berikut:

- Uraian target bulanan yang harus dicapai.
 - Uraian berdasarkan sales quota masing-masing sales person.
 - Sistem dan prosedur seperti : Buku reservasi yang meliputi semua informasi penting atas kesuksesan acara
2. **Files** : Susunlah daftar tahunan *repeat accounts*. Pastikan nomer account yang masih berhutang di update.

3. **Quality**

- Menus/Graphics harus dilakukan dengan profesional. Menu didesain fleksibel untuk dapat mengikuti kebutuhan pasar.
- Standard pelayanan.
- Food & Beverages Product - persiapan dan presentasi.
- Lingkungan ruangan - selalu dirapikan dan dibersihkan.
- Pelanggan

Perlakuan terhadap Pelanggan

Perhatian khusus dan kebijakan mengenai bagaimana pelanggan diperlakukan pada saat mereka datang ke hotel.

- Apakah memiliki area *reception* dengan tempat duduk? Bila tidak, dimanakah pelanggan akan duduk?

- Apakah pelanggan disuguhkan minuman? (mengapa tidak dengan *snacks, small pastries, cookies, small hors d'oeuvres*, bila pelanggan itu penting keberadaannya).
- Tamu hendaknya tidak dibiarkan menunggu
- Selalu harus ada *banquet sales person* di hotel untuk pelanggan yang “*walk-in*” pada jam kerja. Akhir pekan dapat menjadi hari yang sangat berpotensi untuk mendapatkan booking dari pelanggan. (Pertimbangkan untuk membuka pelayanan saat akhir pekan).

YEARLY PLAN (Rencana Tindakan Tahunan Banquet Sales)

Setiap departemen Banquet & Catering Hotel Santika Indonesia harus menyusun Marketing plan tahunan khusus untuk Banquet dan Catering. Perencanaan ini hendaknya menguraikan target dan tujuan departemen, menganalisa persaingan dan juga menguraikan strategi penjualan.

Adalah tanggung jawab Food & Beverages Manager (atau Sales Manager bila departemen ini bertanggung jawab kepada sales) untuk memantau target sepanjang tahun yang telah ditetapkan.

Banquet & Catering Manager beserta stafnya harus memahami tanggung jawabnya. Ini artinya harus ada panduan yang tegas, evaluasi yang berkelanjutan atas segala upaya yang dijalankan, langkah dan tindak lanjut dan akhirnya hasil.

Elemen dasar dari Marketing Plan ini adalah:

- *Objectives dan Goals* (Sasaran apa yang akan dicapai)
- Menganalisa pesaing, apa nilai lebih dan kekurangan bila dibandingkan dengan pesaing.
- Mengidentifikasi pasar, ketahui potensi bisnis, kebutuhan mereka dan bagaimana cara pendekatan yang tepat. Contoh:
 - Dapatkan petunjuk bisnis (*leads*) dari surat kabar
 - Dapatkan *petunjuk bisnis* dari *function boards* hotel lain.
 - Referensi dari networking.
 - Promosi fasilitas di banquet dan catering
- Analisa dan identifikasi pangsa pasar, bagaimana membuat alur tindakan, bagaimana melakukan pendekatan pasar dan mengukur keberhasilannya.

- *Action plan* (jadwal aktifitas) dijabarkan dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan yang kemudian akan dipergunakan sebagai patokan kegiatan.
- *FB worksheet monthly*
- *Definite Bookings Form* yang diisi oleh *Banquet & Catering staff* dan diperiksa oleh *Food & Beverages Manager*

Buffet Set Ups / Theme Parties

Satu cara untuk bagaimana objective Hotel Santika agar menjadi creative leader dalam Food & Beverages dapat diekspresikan dalam pendekatan-pendekatan bagaimana buffet dan theme parties kita presentasikan.

Buffets dan theme parties harus tampak profesional, dan set upnya unik dan kreatif. Indah dipandang mata adalah yang paling penting.

- Berbeda dengan pesaing.
- Buffet dan theme parties selalu direncanakan dengan baik.
- Spesifikasinya tergambar dengan jelas (sket dari set up).
- Equipment, supplies, linen, tables dan cubes harus dalam kondisi yang baik (penampilan adalah penting).
- Budget tahunan harus mempertimbangkan biaya penggantian peralatan buffet dan dekorasi untuk tema-tema.
- Jangan memakai aluminium foil, patung styrofoam, atau butter pada dekorasi buffet.
- Harus disiapkan beberapa ragam set up. Kreatiflah ; gunakan peralatan yang berkualitas.
- Tema dekorasi diatur hendaknya tidak menempel dengan dinding.
- Tema dekorasi harus dalam kondisi istimewa. Buatlah list item pada tema-tema tersebut untuk meyakinkan adanya adanya konsistensi di dalam set up selanjutnya.
- Peletakan makanan dibagi atas beberapa bagian, hindari meja buffet yang terlalu panjang. Dimana perlu, set up meja buffet makanan mengelilingi ruangan pesta. Ciptakan berbagai macam set up dan dekorasi pada setiap meja.

- Executive Chef bertanggung jawab terhadap makanan yang di set up, lay out dari buffet dan theme party nya. Dan juga memimpin perencanaan function yang besar.
- Dekorasi untuk buffet meliputi ; seni lokal dan kerajinan tangan, memakai tanaman, bunga, buah, ice carving dsb.
- Bahan-bahan yang berbeda di gunakan untuk mendisplay makanan, seperti cermin, silver trays, keramik, kayu, china dsb. Hindari penggunaan stainless steel.
- Gunakan *tiered* set up (set up bertingkat)
- Ingat; dekorasi dan table cloth yang digunakan pada buffet jangan terlalu mencolok tetapi yang meningkatkan penampilan buffet secara keseluruhan. Makanan harus selalu tetap sebagai hal yang utama pada buffet.

Coffee Breaks

Tujuan menawarkan set up coffee break yang bertema adalah untuk mencapai konsistensi dalam standar untuk meyakinkan beragam coffee break set up yang unik dan kreatif tersedia bagi pelanggan.

- Presentasi coffee break harus unik dan kreatif. Gunakan berbagai macam metode untuk menonjolkan set-up, tapi tidak terbatas pada hal berikut ini :
 - Gunakan seni budaya lokal dan kerajinan tangan seperti : keranjang, gerabah, bunga, kain, barang seni dari kayu, kotak dsb.
 - Gunakan sistem *tiered* (sistem permukaan yang bertingkat untuk mendisplay item).
 - Gunakan meja, kotak, furnitur dsb yang berbeda.
 - Penggunaan tema pada set up. Penggunaan set up ini dapat berdasarkan tema function yang ada atau dapat pula tidak berhubungan. Jika berhubungan semua aspek dari set up harus seirama dengan temanya.
- Hindari pemakaian Room Service Card (contoh : clear up tag)
- Susun spesifikasi untuk beberapa set up (diagram dan fotonya).
- Setiap material collateral hotel harus berisi foto dan penjelasan rinci dari masing-masing set up coffee break yang berbeda.

Spesifikasi Tabletop

Spesifikasi table top harus dibuat dan dikembangkan oleh Food & Beverages Manager. Table top yang menarik akan memberikan sentuhan terakhir pada banquet. Item table top harus sesuai dengan desain dan warna ruangan .

Spesifikasi table top ditentukan untuk berbagai food function :

1. Breakfast
2. Lunch
3. Dinner
4. Cocktail parties
5. Buffet functions
6. Theme Parties

Spesifikasi table top harus dipotret dan didisplay di ruang banquet. Ini akan membantu menjamin konsistensi di dalam set up (khususnya pada saat menggunakan tenaga paruh waktu yang membantu selama buffet).

- Meja dalam keadaan yang baik.
- Tabletops tidak boleh tampak penuh. Item-itemnya hendaknya disiapkan menurut spesifikasinya ; China, glassware, silverware, entremets dan centerpiece.
- Meja harus memakai centerpiece seperti misalnya bunga, tumbuhan, bendera, buah, lilin atau barang seni setempat/kerajinan tangan sebagai dekorasi yang berhubungan tema pelanggan saat itu.
- Jika pelanggan tidak menghendaki ada centerpiece, hotel mengisi dengan dekorasi sendiri seperti lilin, vas bunga, dan barang seni (setiap hotel Santika harus mempunyai stok beragam centerpiece yang bisa digunakan)
- Jangan mencampuradukkan table set up. Contohnya ; terdapat 3 jenis asbak yang digunakan atau 2 jenis piring yang dipakai.
- Chief Steward bertanggung jawab untuk meyakinkan bahwa setiap function memiliki contoh yang berpola sama.

Service Standards

Standar service dasar yang digunakan di restoran juga berlaku di banquet service. Hotel Santika harus dikenal memiliki banquet service yang efisien.

Selama pelayanan banquet cukup banyak part timer yang digunakan oleh karena itu sangatlah penting pada setiap function, diberikan briefing mengenai standar service oleh Supervisor atau Banquet Manager.

- Plate service adalah suatu hal yang biasa bagi banquet atau jenis pelayanan yang lain yang sesuai dengan keadaan/budaya setempat.
- French atau Russian service hendaknya ditawarkan untuk function yang ukurannya lebih kecil.
- White wine disuguhkan dalam buckets. Red wine in Basket.
- Air putih disuguhkan apabila diminta atau sesuai dengan budaya/keadaan setempat.
- Air diisi terus selama meal period.
- Fresh bread disuguhkan didalam basket.
- Asbak diganti pada saat tampak berisi selama meal period.
- Piring kotor diambil setelah semua yang dimeja menyelesaikan tahapan makannya

Meetings

Spesifikasi set up meeting room :

Semua meeting di Hotel Santika disiapkan dan paling lambat harus sudah siap 30 menit sebelum waktu mulai meeting.

Harus ada beragam meeting set up.

Meeting set up yang standar adalah sebagai berikut :

- Meja yang memakai table cloth / taplak meja atau felt.
- Kertas meja atau notes
- Pensil
- Gelas air dan pitcher (silver or glass)
- Asbak

Set up meeting yang kategori deluxe sama dengan set up yang kategori standar yang berisi tambahan amenities (misalnya : pena khusus, berbagai macam permen, buah, minuman ringan dan pernak-pernik kecil lainnya). Set up deluxe tentu saja berharga lebih mahal.

Pembersihan meeting room selama meeting :

Selama setiap break period sebuah meeting, ruangan meeting harus diperiksa sebagai berikut :

1. Bersihkan asbak
2. Isi air
3. Lengkapi amenitiesnya
4. Periksa pensil dan notepad apabila perlu
5. Lantai dibersihkan dari kotoran