INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	Etážový servis (Servicio de habitaciones)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	29.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3.ročník, 4.ročník - opakování
Anotace:	Studenti se seznámí s etážovou službou, jejími druhy, nabídkou a možnostmi objednávky, požadavky na zaměstnance

SERVICIO DE HABITACIONES

(SERVICIO DE PISOS / SERVICIO DE PLANTAS)

- **es obligatorio en el hotel de 5 ***
- **24 horas**
- **servicio de comidas y bebidas**
- **camareros en cada planta tienen a su cargo habitaciones correspondientes**
- **cada planta tiene su ofice/despacho con:**

- **ascensor de carga para platos**
- **teléfono**
- **nevera**
- **microondas**
- **horno de gas/eléctrico**
- **refrigerador**
- **máquina para hacer café**
- **equipamento/inventario (metálico, de porcelana, auxiliar, manteles)**

El servicio se realiza mediante

- **carro de servicio**

[cit 2013-11-07]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www. http://www.royce-bohemia.cz/editor/image/eshop_products/cc224303_l.jpg

- **mesa camarera/ mesa de servicio**

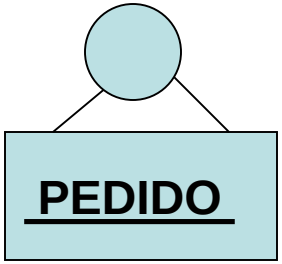
[cit 2013-11-07]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www. https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&docid=n8BRMo38mATaCM&tbnid=oc3GPKt78zc-vM:&ved=0CAUQjRw&url=http%3A%2F%2Fmodernibyt.dumabyt.cz%2Frubriky%2Fdoplnky%2Fstolky-a-podpery-na-snidani-i-na-notebook_1384.html&ei=2QibUuSQOoHRtAbSrIHoCA&psig=AFQjCNGrl-DOU7qyvEsK3jXAx-ckMfDmag&ust=1385978285980200

- **bandeja de servicio**

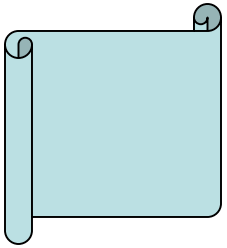
[cit 2013-11-07]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www. https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&docid=_XQ0w69mS0EskM&tbnid=0vVo2s5dKUBcMM:&ved=0CAUQjRw&url=http%3A%2F%2F www.mhome.cz%2Fmisy-a-servirovaci-tacy%2Fservirovaci-tac-limetkovy-eva-solo%2F&ei=1AmbUp_fL4XPsgbMloH4Bw&psig=AFQjCNFxsgZNnWOzgU0rbmQ0CgTV1f-Erw&ust=1385978647994404

FORMA DE PEDIDO

- en la recepción
- en el servicio de habitaciones
- por teléfono
- por etiqueta colgante (colgada en manilla)



OFERTA DE COMIDAS Y BEBIDAS



- **BEBIDAS - se ofrecen todas exepto cerveza de barril y cocteles**
- **PLATOS/COMIDA – elección reducida**

  - parrilladas

  - entradas calientes/frías

  - platos fríos

  - postres

REQUISITOS AL EMPLEADO/ AL SERVICIO

EMPLEADO

- servicio perfecto
- reglas de comunicación
- conducta profesional
- dominio de idiomas
- autocontrol
- ropa profesional arreglada
- discreción, etc.

SERVICIO

- evidencia cuidadosa de pedidos
- llamar a la puerta
- entrar después de estar invitado/de 3 llamadas
- pensar técnica de servir antes de entrar en habitación
- no molestar mucho tiempo
- respetar privacidad

PROBLEMAS con el servicio de habitaciones

- mantener comida caliente
- comunicación entre personal (trabajo por turnos, cambio de lugares,..)
- trabajo irregular (mayoría en desayunos y cenas)
- difícil estimar pedidos
- distancia entre centro de preparación y habitaciones
- cumplir deseos de huéspedes