

Особље собног сервиса

Успешност у квалитетном пружању угоститељских услуга зависи од адекватне организације рада и опремљености собног сервиса, али и од радника оспособљених за извршавање свих послова везаних за собни сервис. Од особља у собном сервису ангажују се висококвалификовани и квалификовани радници, са завршеним угоститељским школама. Осим стручних угоститељских радника, у собном сервису могу да раде и радници који немају угоститељску школу. Сваки добро организован собни сервис мора да има систематизована следећа радна места: шеф собног сервиса, заменик шефа собног сервиса, висококвалификовани и квалификовани конобари, собни информатор и особље за попуњу минибарова ако је тај део послова у саставу собног сервиса (велики број хотела издваја ову специфичну службу посебно).

Шеф собног сервиса је одговоран пре свега, за спровођење утврђене организације рада и предлаже мере за њено усавршавање. Он је дужан и одговоран за извршење свих послова из домена собног сервиса. Такође, он врши надзор над квалитетом пружања угоститељских услуга, уредности услужног особља, као и над његовим односом према раду. Одговоран је за материјално и финансијско пословање собног сервиса. За свој рад одговоран је руководиоцу сектора за угоститељство.

Заменик шефа собног сервиса ради у супротној смени од шефа собног сервиса. У својој смени одговара за све послове и задатке као и шеф собног сервиса. За свој рад је одговоран шефу собног сервиса.

Висококвалификовани конобари су у рангу шефа рејона у ресторанима, с тим што су посебно обучени за рад у собном сервису. Њима се дају поруџбине које су компликованије за служење. Зато они морају да имају више радног искуства на тим пословима.

Квалификовани угоститељски радници су једним делом везани за помагање старијим колегама у пружању услуга у хотелским апартманима, када се послужује већи број гостију, а највећи део својих радних обавеза обављају самостално. Нарочито им се поверавају комплетне припреме које се обављају у конобарском офису: припрема столњака, салвета, крпа за брисање, инвентара од стакла, прибора за јело, порцуланског прибора, менаже, папирне конфекције, потрошног материјала итд. Посебна им је дужност да изврше правилно припремање платоа са куверима, као и колица која се користе за служење у собном сервису.

Собни информатор не мора имати завршену угоститељску школу. Те послове може да обавља иако има неку другу школу под условом да изванредно говори страни језик или више језика, и да је посебно обучен да обавља своје послове у домену собног сервиса. Његови послови су многобројни, а најважнији су: обученост у раду на регистар-каси или на терминалу, изванредно познавање свих врста карата у којима су назначене услуге које се гостима нуде, познавање свих цена услуга, могућност да у датом случају госту препоручи неку услугу и да је госту објасни, примање свих врста поруџбина преко телефонске везе, регистровање свих примљених поруџбина према редоследу примања у књигу за примање поруџбина и уношење у њу свих података који се траже. Поред тога обавештава госта о телефонским позивима, најкасније за 3 до 5 секунди, користећи списак гостију који му се сваког дана доставља поздравља госта по имену или презимену, сваку поруџбину на крају понавља госту како не би дошло до неких неспоразума, а сваку примљену поруџбину пише у