

ABSTRACT

The purpose of writing this final project is to determine servicing room service at the Khas Surabaya Hotel. The author, who also works as a waiter in the food and beverage service department at the Khas Surabaya Hotel, observed the room service procedures at the Khas Surabaya Hotel. The author can conclude that the room service hotel the first step is to taking order, then preparation food, beverage and equipment, and next is delivering the guest order to the room, and the last is clear-up or cleaning dirty equipment from the room.

Keywords: room service, hotel

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pelayanan *room service* di Hotel Khas Surabaya. Penulis yang juga bekerja sebagai *waiter* di *food and beverage service department* di Hotel Khas Surabaya melakukan pengamatan terhadap prosedur pelayanan *room service* di Hotel Khas Surabaya. Penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan *room service* di Hotel Khas Surabaya langkah pertama adalah *taking order*, selanjutnya menyiapkan makanan dan peralatan makan dan selanjutnya mengantarkan pesanan tamu ke kamar dan yang terakhir adalah *clear-up* atau membersihkan peralatan kotor dari kamar tamu.

Kata kunci: *room service, hotel*