

科目名		担当者氏名	授業形式	単位	開講時期
レストランサービス論		新井 勝則 (他)	講義	2	後期
必修・選択	卒業要件	選択			
	資格要件	レストランサービス技能検定 3 級受験資格必修			
学習目標	調理師として飲食店で働くためにはサービスを学ぶことも重要であり、ホスピタリティを身に付けることは、お客様のニーズに応えるために必要な要素である。その為のサービス実務、接客者のマナー、クレーム対応などサービスの基本を学ぶ。				
授 業 計 画					
回	項 目	担当者	授 業 内 容		
1	サービスに対する心構え	大越	ホスピタリティーについて		
2	食品について	新井	食品の分類及び特徴、食品の加工及び貯蔵		
3	西洋料理の主な食材 (1)	新井	西洋料理に使用される食材 (肉・魚・野菜など)		
4	西洋料理の主な食材 (2)	新井	西洋料理の食材の呼び方 (フランス語など)		
5	西洋料理の調理法	新井	切りかたの名称、独特な調理法の名称		
6	料飲の種類	新井	ワイン、ビール、リキュール、コーヒー、紅茶		
7	西洋料理のメニュー	新井	メニューの分類、地域の料理、料理名		
8	料飲サービスの役割	新井	レストランにおけるサービススタッフの役割及び重要性		
9	サービスの業務内容	新井	セッティング、出迎え、案内、メニューを聞く、片付けなどのサービスの基本業務		
10	接客の基本 (1)	新井	お客を迎える上での基本 (身だしなみ、言葉使い等)		
11	接客の基本 (2)	新井	円滑に業務をこなすために必要な技術		
12	サービスマナー	新井	国際儀礼 (プロトコール) とは		
13	食文化	新井	西洋料理の起源、食文化		
14	苦情処理・施設管理	大越	苦情に対する初期対応や重要点		
15	基礎知識の確認	新井	模擬試験を基に、基礎知識の確認		
参 考 書	日本ホテル・レストランサービス技能協会 監修「料飲接客サービス技法」 レストランサービス技能検定 学科試験問題解説集				
学習上の注意 (自己学習、学外学習など)	次の授業までに必ず復習をおこない、授業内容の範囲の過去問題を解き理解を深めるように努めること。				
評価の方法と時期	授業態度 50%、模擬試験 30%、出席回数 20%を基に授業終了後に評価する。				