

科目名 Course Name	ホテル・レストランサービス Hotel Restaurant Service			ナンバリング No.	E2-007	
年次	1年	期別	後期集中	単位数	1	授業形態 演習
担当者氏名	阿久戸 綾子					
連絡方法	C-Learning に対応					
必修/選択	選択					
関連 DP	DP2,DP3,DP5					
授業の概要と 到達目標	<p>レストランサービスの基本動作と器具類の扱い方を実際のホテル什器を扱い身につけていく実技型授業である。</p> <p>① 料飲サービスの基本であるレストランサービスの動作を習得できるようにする。 ② 接客会話や接客態度がホテルマン同様にできるようにする。 ③ 研修やインターンシップに参加した際に、授業で習得した技術をつかい即戦力として働くことができるようにする。</p>					
授業の方法	資料配布、およびパワーポイントを用いて経験談を交えながら解説する。サービス実技はホテル什器を使い、サービス係役、客役に交代しグループワークを行う。					
学習成果	L01	レストランサービスの役割と基礎知識を身につけることができる。				
	L02	レストランサービスを通して飲食業界で働くことの意義を考え、理想的な接客態度を身につけることができる。				
	L03	状況判断能力を身につけ、考え、顧客から求められるサービスを判断し提供することができる。				
	L04					
課題に対する フィードバック	2回の実技テストを行う。 試験後に模範解答を示し、試験結果は授業内に各自にフィードバックする。					
教科書/ 参考図書	適宜プリントを配布する。					
履修上の留意点 やルール等	集中して取り組み、各自でノートをとること。 事前・事後学習に費やすべき時間の目安は各回 45 分とする。 サービス実技に差支えない服装で出席すること。					
担当教員の実務 経験	ホテル業勤務通算 14 年 レストランマネージャー勤務 8 年					

成績評価の方法と基準						
評価の領域	評価基準	学習成果の割合				
		L01	L02	L03	L04	
授業参加態度	授業に意欲的に参加し、ノートをとる。 分かりにくい点があれば積極的に質問する。	10	10	10		
レポート/作品						
発表						
小テスト						
試験						
その他	2回の実技テストにて理想的なサービス動作が身についている。	25	25	20		
合計		35	35	30		

回数		授業計画
1	授業内容	オリエンテーション(授業内容の説明) 接客の基本姿勢
	事前・事後学習	姿勢を正す動作について説明できるようにノートにまとめる。
2	授業内容	言葉づかい、接客会話、表情のつくりかた
	事前・事後学習	言葉づかい、接客会話について説明できるようにノートにまとめる。
3	授業内容	お迎えの姿勢と座席までの案内、着席補助
	事前・事後学習	案内、着席補助について説明できるようにノートにまとめる。
4	授業内容	水のサーブ、オーダーとり
	事前・事後学習	水のサーブ、オーダーとりについて説明できるようにノートにまとめる。
5	授業内容	テーブルセッティング、テーブルナプキン
	事前・事後学習	テーブルセッティングについて説明できるようにノートにまとめる。
6	授業内容	カトラリー、グラスウェアの知識 実技テスト①
	事前・事後学習	什器備品について説明できるようにノートにまとめる
7	授業内容	基本の皿出し、サービストレイの扱い方
	事前・事後学習	皿出し、サービストレイの扱い方について説明できるようにノートにまとめる。
8	授業内容	プラッターサービス、ワインサーブ
	事前・事後学習	プラッターサービス、ワインサーブについて説明できるようにノートにまとめる。
9	授業内容	皿の下げ方とテーブルクリア
	事前・事後学習	皿の下げ方とテーブルクリアについて説明できるようにノートにまとめる。
10	授業内容	デザート、コーヒーサーブ
	事前・事後学習	デザート、コーヒーサーブについて説明できるようにノートにまとめる。
11	授業内容	ドリンク知識、リセット
	事前・事後学習	ドリンク知識、リセット動作について説明できるようにノートにまとめる。
12	授業内容	お迎えからアフタードリンクまで全体のロールプレイング
	事前・事後学習	お迎えからアフタードリンクまでの動作について説明できるようにノートにまとめる。
13	授業内容	見送り、会計
	事前・事後学習	見送り、会計について説明できるようにノートにまとめる。
14	授業内容	全体のロールプレイング復習 実技テスト②
	事前・事後学習	配布プリントやノート全体を見直し、レストラン業務の流れについて説明できるようにノートにまとめる。
15	授業内容	顧客のつくりかた、全体のまとめ
	事前・事後学習	顧客のつくりかたについて説明できるようにノートにまとめる。