

開講期間	配当年	単位数	科目必選区分
半期	1年	1	選択
担当教員			
森川 幸紀雄			
G (現代ビジネス学科)	S (専門科目)	HP (ホスピタリティ)	109 (基礎・入門科目)

授業のねらい (概要)	ホテルや結婚式場、レストランなど接客サービス業、インターンシップ希望者のための演習です。サービス業で接客する上で必要な実務知識を深め、サービスの基本を身に付けます。トレイの持ち方、お皿の運び方などの指導を受け、インターンシップ先で困らないように敬語の使い方、立ち振る舞いのポイントなども学びます。また、この授業ではDP (ディプロマポリシー) に記載のある実践力を身に付け、組織において協働できる能力を身に付ける。
授業計画	<p>第1回 オリエンテーション、授業の進め方など、オリエンテーション、授業の進め方、接客サービス、レストランとは</p> <p>予習 (時間) : シラバスの内容を確認する。 (30) 接客サービス、レストランについて 復習 (時間) : 今後のスケジュールの確認。 (30) 接客サービス、レストランについて。</p> <p>第2回 接客サービス、レストランとは レストラン業務の特徴</p> <p>予習 (時間) : サービス時のマナー、基本動作、身だしなみ、言葉遣いについて予習する (30) 復習 (時間) : 2回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第3回 レストラン組織と職務分担、基礎知識 レストラン組織と職務分担、その他基礎知識について</p> <p>予習 (時間) : 該当箇所をテキストを読み理解、疑問点を抽出予習する。 (30) 復習 (時間) : 3回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第4回 接客サービスの基本① (姿勢、振る舞い、言葉)、準備、テーブルクロス 接客サービスの基本作業、動作、お客様のお迎え、席への案内と着席補助、注文の受け方</p> <p>予習 (時間) : 接客サービスについて予習する。 (30) 復習 (時間) : 4回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第5回 接客サービスの基本② 料飲実務、サービス業務の実践、テーブルセッティング、飲み物、ナイフ、フォーク</p> <p>予習 (時間) : サーバーの持ち方、サービス、皿盛り料理の出し方について予習する。 (30) 復習 (時間) : 5回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第6回 レストランサービス① 料飲実務、サービス業務の実践、心構え、テーブルマナー、メニュー</p> <p>予習 (時間) : レストランサービス、心構え、動作、メニューなどについて予習する。 (30) 復習 (時間) : 6回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第7回 レストランサービス② 料飲実務、サービス業務手順、オーダーの知識</p> <p>予習 (時間) : サービス業務、オーダーの知識について予習する。 (30) 復習 (時間) : 7回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第8回 料飲実務、 料飲実務、前半授業のまとめと振り返り</p> <p>予習 (時間) : 前半授業について予習する。 (30) 復習 (時間) : 8回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第9回 衛生管理、クレーム処理対応 衛生管理、クレーム処理対応の知識</p> <p>予習 (時間) : 衛生管理、クレーム処理対応の知識について復習。 (30) 復習 (時間) : 9回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第10回 食器、リネン、備品の知識① 什器備品の知識について</p> <p>予習 (時間) : シルバーウェア、チャイナウェア、グラスウェア等について調べる。 (30) 復習 (時間) : 10回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第11回 食器、リネン、備品の知識② 食器、リネン、什器備品の知識について</p> <p>予習 (時間) : 食器、リネン、備品等について調べる。 (30) 復習 (時間) : 11回目の学習した内容を復習する。 (30)</p> <p>第12回 料飲実務、レストラン防災、防犯、その他のまとめ 料飲実務、接客サービスの実技テストの練習</p> <p>予習 (時間) : これまで実践してきた料飲サービスの一連の流れについて確認する。 (30) 復習 (時間) : 12回目の学習した内容を復習する。 (30)</p>

	<p>第13回 料飲実務 料飲実務、接客サービスの実技テスト</p> <p>予習（時間）：これまで実践してきた料飲サービスの一連の流れについて確認する。（30） 復習（時間）：1 3 回目の学習した内容を復習する。（30）</p> <p>第14回 料飲実務 料飲実務、接客サービスの実技テスト</p> <p>予習（時間）：これまで実践してきた料飲サービスの一連の流れについて確認する。（30） 復習（時間）：1 4 回目の学習した内容を復習する。（30）</p> <p>第15回 定期試験について、接客サービス、料飲実務、基礎知識の復習 接客サービス、料飲実務、基礎知識の復習、長期インターンシップ前の注意</p> <p>予習（時間）：接客サービス全般について。インターンシップへの心構えについて予習。（30） 復習（時間）：本講義、実務サービス全般（30）</p>
授業を通して身に付けることができる能力（DP）	DP（ディプロマポリシー）に記載のある実践力を身に付け、組織において協働できる能力を身に付ける。 【身に付くスキル】主体性・協働力
到達目標	①インターンシップ先で困らないように、ホテル、レストラン、宴会での接客サービス基本動作・基本知識を身につける。 ②レストランサービス技能士3級の実技試験に合格できるだけの基本動作・基本知識を身につける。
課題や小テスト等のフィードバックの方法	テスト等の全体的な注意点などを授業内で説明します。
履修上の注意	①無断欠席、遅刻、授業中私語、飲食禁止。携帯電話は電源OFFにしてカバンにしまうこと。 ②教室は全講義座席指定とする。 ③ホスピタリティ業界（ホテル、ブライダル、レストラン）での接客サービスを学びますので、必ずスーツを着用し、接遇のプロを目指す自覚を持って参加してください。 ④ホテル・ブライダルコースの学生は履修することが望ましい。 ⑤欠席（公欠含む）6回で履修放棄とみなすので注意すること。 ⑥毎回行うテーブルセッティング、実習は、必ず予復習を行うこと。
成績評価の方法・基準	実技、小テスト 50% 期末テスト（筆記）50%
教科書	レストラン業務の基礎 出版社：一般財団法人 日本ホテル教育センター 価格：2600円＋税
参考書・教材	【参考書】必要に応じてプリントを配布します。欠席時に配布されたプリント類は、各自翌週までに研究室に取りに来て下さい。
備考	演習科目／実務家教員による授業
教員との連絡方法	MELLYでの授業連絡を行うので、各自授業始まりまでにセッティングしておくこと。その他メール及びオフィスアワー