

科目名	レストランサービス 1							年度	2024
英語科目名	Restaurant Service 1							学期	後期
学科・学年	情報ビジネス科 1年次	必／選	選	時間数	45	単位数	3	種別※	講義
担当教員	遠藤 麻由		教員の実務経験		有	実務経験の職種		ホテルスタッフ	
【科目の目的】 この科目の目的は、ホテル業界におけるレストランサービスの基本的な知識や技能を習得し、国家資格であるレストランサービス技能検定3級の取得を目指すことです。学生がホテルやレストランでのサービス業務に関する理解を深め、資格取得に向けた準備を行います。									
【科目の概要】 この科目では、ホテル業界におけるレストランサービスの基本的な理念や技術、マナーについて学びます。サービスの流れやお客様への接し方、テーブルマナーなどを理解し、実践的な技能を磨いていきます。また、検定試験に向けての対策や模擬試験も行い、資格取得に備えます。									
【到達目標】 レストラン業界知識の獲得 サービス技能の向上 客への接遇とコミュニケーション レストラン業界への理解 技能検定の準備と合格									
【授業の注意点】 授業中の私語や授業態度には厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。									
評価基準＝ルーブリック									
ルーブリック 評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力				
到達目標 A	レストラン業界の基本的な知識や用語を深く理解し、専門的な内容にも理解を示す	レストラン業界の基本的な知識や用語を理解し、専門的な内容にも一定の理解を示す	レストラン業界の基本的な知識や用語を基本的に理解する	レストラン業界の知識に一部課題があり、専門的な内容への理解が限定的である	レストラン業界の知識が不足しており、基本的な用語や概念の理解も不十分である				
到達目標 B	レストランサービスの基本的なスキルを高度に習得し、実践的なサービスができる	レストランサービスの基本的なスキルを習得し、一般的なサービスができる	レストランサービスの基本的なスキルを基本的に習得し、特定のサービスができる	レストランサービスのスキルに一部課題があり、一般的なサービスが制限される場合がある	レストランサービスのスキルが不十分であり、基本的なサービスも確実に行えない場合がある				
到達目標 C	客とのコミュニケーションや接遇が卓越し、期待を超えるサービスを提供する	客とのコミュニケーションや接遇が良好であり、期待を満たすサービスを提供する	客とのコミュニケーションや接遇が適切であり、基本的な期待を満たすサービスを提供する	客とのコミュニケーションや接遇に課題があり、一部期待に応えるサービスが難しい場合がある	客とのコミュニケーションや接遇が不足しており、基本的なサービスの提供も難しい場合が多い				
到達目標 D	レストラン業界の特性や課題を深く理解し、独自の視点からの分析ができる	レストラン業界の特性や課題を理解し、一般的な視点からの分析ができる	レストラン業界の特性や課題を基本的に理解し、一般的な視点からの理解がある	レストラン業界の特性や課題に一部課題があり、深い理解や独自の分析が限定的である	レストラン業界の特性や課題の理解が不足しており、一般的な視点からの分析も難しい場合が多い				
到達目標 E	レストランサービス技能検定3級の試験に向けての準備を徹底し、高い合格率を達成する	レストランサービス技能検定3級の試験に向けての準備を行い、合格を目指す	レストランサービス技能検定3級の試験に向けての準備を一定程度行い、合格を目指す	レストランサービス技能検定3級の試験に対する準備に課題があり、合格への取り組みが限定的である	レストランサービス技能検定3級の試験への準備や取り組みが不足しており、合格へのアプローチが不十分である				
【教科書】									
【参考資料】 資料を配布する									
【成績の評価方法・評価基準】 試験・課題 50% 授業内容の理解度を確保するために実施する 小テスト 25% 授業内容の理解度を確保するために実施する 平常点 25% 積極的な授業参加度、授業態度によって評価する									
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。									

科目名		レストランサービス 1				年度	2024
英語表記						学期	
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容		到達目標＝修得するスキル	評価	備考
1	レストランサービスの概要と意義	レストランサービスの重要性和基本的な概要を理解する	1	レストランサービスの役割	レストランサービスの重要性的理解と意義の把握	3	
			2	お客様への影響			
			3	資格の意義			
2	レストランの運営と組織	レストランの運営と組織構造を学び、サービスの流れを理解する	1	レストラン運営の基本	レストラン運営の理解と組織構造の把握	3	
			2	組織の役割			
			3	サービスフローの解説			
3	レストランのメニュー知識	メニューの種類と特徴、食材に関する基本知識を学ぶ	1	メニューのカテゴリー	メニューの理解と食材知識の習得	3	
			2	料理の特徴			
			3	一般的な食材の説明			
4	オーダー受けとコミュニケーション	お客様との適切なコミュニケーションとオーダー受けのスキルを学ぶ	1	オーダー受けの手順	オーダー受けのスキルとコミュニケーション能力の向上	3	
			2	お客様とのコミュニケーション方法			
			3				
5	サービスの基本とマナー	サービスの基本的な流れとマナーを理解する	1	サービスのステップ	サービスの流れの理解とマナーの実践	3	
			2	テーブルマナーの基本			
			3				
6	飲料サービスとワインの基礎知識	飲料提供とワインに関する基本的な知識を学ぶ	1	飲料の提供方法	飲料提供スキルとワイン知識の獲得	3	
			2	ワインの種類と特徴			
			3				
7	オーダーサービスと調理知識	オーダーと調理に関する基本的な知識と連携を学ぶ	1	オーダーと調理の連携	オーダーサービスのスキルと調理知識の理解	3	
			2	料理の特徴と提供方法			
			3				
8	トラブル対応とコミュニケーション	トラブル時の適切な対応方法とコミュニケーションスキルを学ぶ	1	トラブル対応のケースタディ	トラブル対応のスキルとコミュニケーション能力の向上	3	
			2	難しいお客様への対応			
			3				
9	テーブルサービスの実践	テーブルサービスの実践を通じて実際の場面に対応するスキルを磨く	1	テーブルセッティング	テーブルサービスの実践スキルの向上	3	
			2	料理提供			
			3	飲み物の提供			
10	レセプション対応と接客の向上	レセプションでのお客様対応と接客スキルを高める	1	レセプションの基本	レセプション対応のスキルと接客能力の向上	3	
			2	お客様対応のトレーニング			
			3				
11	メニュー提案と特別なサービス	メニュー提案と特別なサービス提供のスキルを学ぶ	1	メニューの提案方法	メニュー提案スキルと特別なサービスの実践	3	
			2	特別なサービスの提供			
			3				
12	お会計と精算処理	お会計と精算処理の基本的な方法を学ぶ	1	お会計手続き	お会計処理と精算手続きのスキル	3	
			2	精算処理の手順			
			3				
13	レストランサービスのクオリティ管理	レストランサービスのクオリティ管理と改善の方法を学ぶ	1	サービス品質の評価	サービスクオリティの評価と改善提案スキル	3	
			2	改善策の提案			
			3				
14	レストランサービス技能検定対策	レストランサービス技能検定3級の対策を行う	1	過去問演習	テスト対策スキルと知識の確認	3	
			2	模擬試験			
			3	重要ポイントの復習			
15	レストランサービス1の総括と成果発表	レストランサービス1の学びを総括し、成果を発表する	1	レストランサービス1の振り返りと学びの成果発表	レストランサービス1の総括と成果発表スキル	3	
			2				
			3				

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等