

第 1 章 レストランサービスとは

1 サービスとホスピタリティ	2
① サービスとは何か	2
② ホスピタリティの重要性	3
③ サービスと調理従事者とのかわり	5
④ お客様の存在とは	5
2 サービス産業と外食産業	6
① サービス産業の位置付け	6
② サービス産業と外食産業の現状	6
③ 外食産業の発展の要因	8
3 企業の一員として	9
① 商品としてのレストランサービス	9
② サービスプロフィットチェーン	10

第 2 章 レストランサービスの基本

1 レストランサービスの学習段階	12
① 飲食店の種類による接客サービスの違い	12
② レストランサービスの階級と職務	12
③ サービスにおける大切な姿勢	14
2 接客者としての意識	15
① 自己の人間性の育成	15
② プロとしての仕事	16
3 接客者の基本マナー	16
① 身だしなみ	16
② 態度	19
③ ことばづかい	23
④ 電話対応(受け方)	26

4 クレーム対応	30
① クレーム対応の心構えと目的	30
② クレームの原因	32
③ クレーム対応の具体的な手順と注意点	33
④ クレーム処理報告書	37
⑤ クレームを発生させないためには	38
5 安全対策	38
① 災害への対策, 対応	39
② 事故への対策, 対応	40

第 3 章 レストランサービス実務

1 西洋料理におけるサービス実務	44
① テーブルサービスの種類	44
② 接客者の基本的な 1 日の業務	47
③ 西洋料理のサービスの流れ	49
④ サービステクニックの基本	54
⑤ 快適な食事空間の演出	61
2 日本料理におけるサービス実務	64
① 日本料理の様式	64
② 開店前の準備(部屋のしつらえ)	65
③ 動作のポイント	66
④ 日本料理のサービスの流れ	69
⑤ 食器類	72
3 中国料理におけるサービス実務	73
① 中国料理のサービスの流れ	73
② 食器類	76
4 宴会の種類と運営	77
① 宴会の種類	77
② 宴会の運営	78

第4章 飲料の種類と特徴

1 各種飲料の種類と特徴	84
① アルコール飲料	84
② 非アルコール飲料	90
2 ワイン	93
① ワインの基本	93
② ぶどうの品種と特徴	94
③ ワインの産地	96
④ ワインの分類	98
⑤ 保管方法	100
付録	103
索引	111
