

家庭科	科目名	レストランサービス	担当者	宮城 里子
履修学科	調理科			
履修学年	第 3 学年	履修単位	2 単位	
概要及び目標	サービスの本質、レストランサービスの基本、接客実務、快適な食事環境、クレーム対応等を学び、調理師としての高いプロ意識を養成する。			
評価基準及び方法	豆テスト、定期テスト、提出物、授業態度			
使用教科書及び教材	調理師養成教育全集 選択編 レストランサービス			
その他留意点	指導にあたっては、生徒の実態に応じて取り扱う内容や程度、順序に配慮する。また、具体的、実践的な学習を多く取り入れるとともに、情報機器、視聴覚教材を活用するなどして、学習効果を上げるようにする。			

月	単元名	学習内容と方法	備考
4	求められるサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスとは何か ・外食産業の発展 	
5	レストランサービスの基本 クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ・接客者としての意識 ・接客者の基本マナー 	クレーム対応の ケースダイ ロールプレイング
6		<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の心構え 	
7		<ul style="list-style-type: none"> ・クレームの種類とその対応方法 ・クレームを発生させないためには 	
9	接客実務	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的なサービスの流れ ・日本料理の接客実務 	
10		<ul style="list-style-type: none"> ・西洋料理の接客実務 ・中国料理のサービス 	
11	快適な食事環境	<ul style="list-style-type: none"> ・雰囲気 	テーブルコーディネート 実習
12		<ul style="list-style-type: none"> ・食卓 ・食器類 	
1	総合実習	<ul style="list-style-type: none"> ・一年間学習したことを実践形式で実習する 	
2			