

サービスを超える極意

「旅館ホテル」のおもてなし

日本ホテルレストラン経営研究所 大谷 晃

9

チェックアウト前の点検 座る、立つという3通りの朝食では、配膳、下膳 行動をされます。それぞれ(食べ終わった食器を下げ の高さの目線で追っていく)を行います。終えたら、

●調理場

チェックアウトの準備をします。お忘れ物がないかお部屋の中をくまなくチェックし、冷蔵庫の中の飲み物を確認します。お客さまをお見送りすると、次のお客さまをお迎えするために部屋を掃除し、備品の補充をします。

忘れ物があった場合は、フロント係が管理します。お客さまから部屋に忘れ物をしたと言われた場合、お客さまの動線に沿って探します。トイレ、風呂場、食事処、バイキング会場、棚の上や中など。死角がある場所は特に注意を払います。いつもとは視点を交えることが大事です。畳の部屋では、お客さまは寝る、

小さな家族経営のようなところでは、調理から盛り付けまで、1人が何役もこなしながら作業を進めま

スタッフの仕事⑤

お客さまに料理をお出しする時は、サービスを担当する仲居と、料理を担当する料理人との連携が大事なポイントとなります。また、お客さまによって食事の進み具合が違うような場合、スムーズに料理が出せるように仲居が調理場に伝え、コントロールします。

●支配人

女将に次ぐポジションにいるのが支配人です。多くは経験豊かなベテランで、リーダーシップのある人が選ばれます。女将がいない時、業務の代行や各種会合などに代理出席をします。

* *

■日本ホテルレストラン経営研究所IIホスピタリティ業界(旅館、ホテル、レストラン、ブライダル、観光、介護)の人材育成と国際交流へ貢献することを目的とするNPO法人。同研究所の大谷晃理事長、鈴木はるみ上席研究員が監修する書籍「『旅館ホテル』のおもてなし」が星雲社から発売中。問い合わせは同社 ☎03(3868)3275。

II隔週掲載