

サービスを超える極意 「旅館ホテル」の おもてなし

NPO法人 日本ホテルレストラン経営研究所
理事長 大谷 晃 / 上席研究員 鈴木はるみ 監修
「旅館ホテル」おもてなし研究会

旅館ホテルの文化を伝えつづける女将の姿に感動します。
本書は現場で働くすべての人が、お客様のために日常の
様々な要望に応じていくときに、すぐに役に立つ一冊です。

一般財団法人 日本ホテル教育センター 理事長
日本旅館国際女将会 顧問

石塚 勉



旅館ホテルの役割は「お客様を幸せ」にすることです。特別な場所で幸せな気分を心ゆくまで味わっていただくことです。お客様が旅館ホテルに求めるものは日に日に高くなっています。「おもてなし」に磨きをかけていく旅館ホテルだけが、この先、生き残るものと思われます。基本を理解した上で、自館なりの「おもてなし」を実施することが、他館との差別化にもつながると確信しています。同時に、スタッフを大切にする職場づくりもますます重要になってきます。スタッフが心地良く働いてこそその旅館ホテルです。

(はじめにより)

NPO法人 日本ホテルレストラン経営研究所
理事長 大谷 晃 / 上席研究員 鈴木はるみ 監修
「旅館ホテル」おもてなし研究会

■A5判並製 本文 192 頁 本体 2,800 円 (税別)

- 第1章・女将の仕事、スタッフの仕事 ●女将の仕事 ●スタッフの仕事 ●フロント ●客室 ●調理場 ●支配人
- 第2章・おもてなしの極意 ●やさしい想像力 ●ご予約からお見送りまで ●外国人のお客様 ●敬語でおもてなし
- 第3章・お身体の不自由なお客様へ ●お出迎え ●チェックイン ●お部屋へのご案内 ●お部屋でのご案内
●チェックアウト ●目の不自由なお客様 ●耳の不自由なお客様 ●高齢のお客様 ●車椅子のお客様
- 第4章・和室の作法 ●和室の基礎 ●和室での立ち居振る舞い ●お辞儀の基礎 ●和装の着付け・着こなし
- 第5章・日本の酒と茶の基礎知識 ●日本酒の種類 ●日本酒の味と香り ●日本酒と器 ●焼酎 ●お酒のマナー
●日本茶の種類 ●煎茶・玉露・抹茶・ほうじ茶 ●お茶をおいしく淹れる ●水との関係 ●日本茶にもプロがいる
- 第6章・日本料理の基本とマナー ●伝統ある日本料理の種類 ●料理のいただき方 ●だし ●盛り付け
●器の選び方とルール ●手に持っていていい器、いけない器 ●箸の種類とマナー ●飲み物をサービスする
- 第7章・アレルギーと宗教上の食べ物 ●食物アレルギーへの対応 ●引き起こしやすい食品 ●宗教と食べ物
- 第8章・地震、火災、食中毒からお守りする ●地震 ●緊急時の指示・伝達 ●火災 ●応急手当 ●食中毒
- 第9章・旅館ホテルのこれからの役割 ●“非日常”という感動 ●“体験型ツーリズム”のお勧め ●SNSで発信する
●自然から学び、感動を共有する ●地域と共に生長する ●より具体的に伝える ●想定外時の役割 (ウイルス感染など)
- コラム：温泉 ●定義 ●種類 ●適応症 ●マナー ●注意点 ●全身浴・部分浴 ●効果 ●用語 〈目次より抜粋〉

下記の注文書よりFAXでお申し込み下さい。注文書受理後、受注確認書を送付致します。H.R.M.書籍販売部 TEL03-5687-5336

お申し込みは FAX で 03-3863-9251

「旅館ホテル」のおもてなし 1冊 2,800円(税別)+送料は実費

冊申し込みます。

貴社名

ご所属

お名前

ご住所 〒

TEL