

ホスピタリティー(産)業

語 源：Hospice **Hospitality**

派生語：Hotel Hospital Host Hostess

親 切・やさしさ・誠 実・心からの歓待
「お客様のお世話をおもてなしの**こころ**で行うこと」

お客様の期待に

答える ⇒ **応える**

お客様のお話を

聞 く ⇒ **聴 く**

「**癒す**」すべてに**こころ**が大切です

1. いつでも「お客様第一」

- ◆ お客様の安全は、全てに優先する
火 事 ・ 食中毒 ・ 犯罪の予防と防止
- ◆ ゲストスペースは、あなたのステージ
- ◆ **一歩下がり、お客様をリード(安心感)**
- ◆ お客様の「ありがとう」の言葉に感激できる
- ◆ 売るものは、部屋・料理・飲み物そして**あなた**
- ◆ **リピーターにつなぎ、顧客になっていただく**
- ◆ **スキルアップをすると仕事量・プレッシャーが増加**

客単価を上げると？

客層が上がり、ゲストの要求が増す！

- 事前期待 < 実績評価 (満足して気持ち良く精算)
- 高い商品知識、サービスが要求される
- より良い料理、より良いシャンペン、ワインなどとサービスのオプションが必要

(あなたのスタイル ⇒ ゲストスタイル)

スタッフ一人ひとりの意識改革 例 (国家資格の取得)

食中毒とアレルギー

	汚染源	潜伏期間	症状	予 防
サルモネラ菌	鶏卵、鶏肉、豚肉、卵	12時間	下痢、腹痛、悪寒、発熱、嘔吐	加熱殺菌
腸炎ビブリオ	生魚介類	10～24時間	上腹部の激しい痛み、下痢、発熱	60℃、15分程度の加熱
ブドウ球菌	皮膚に生育し、傷口から食材	3～6時間	嘔吐、腹痛、下痢	60℃、30～60分の加熱
ボツリヌス菌	缶詰、土壌や河川、湖沼	12～36時間	発病から2～3日以内に死に至る	100℃、10分の加熱
ノロウイルス	生牡蠣、あさり	1～2日	集団感染 嘔吐、下痢、発熱	十分に洗浄して過熱
O-157	鼻腔、傷やおでき、にきび	3時間以内	赤痢の症状 吐き気、嘔吐、下痢	傷のある手で調理しない

《食品取扱いの原則》

- ・清潔な衣服、エプロンの着用、頭髪はキャップ着用
 - ・未調理の貝類(あさり、生牡蠣など)十分に流水で洗浄
 - ・食品は十分に加熱調理
 - ・調理器具(まな板、包丁・ふきん)、手指をよく洗う
- 傷のある手で調理しない、おにぎりは素手で握らない

薬事法のアレルギー表示

規定	特定原材料等の名称	理由
省令	卵、乳、小麦、えび、かに	症例数が多いもの
	そば、落花生	症状が重篤であり生命に関わるため、特に留意が必要なもの
通知	あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご	症例数が少なく、省令で定めるには今後の調査を必要とするもの
	ゼラチン	牛肉・豚肉由来であることが多く、これらは特定原材料に準ずるものであるため、既に牛肉、豚肉としての表示が必要であるが、パブリックコメントにおいて「ゼラチン」としての単独の表示を行うことへの要望が多く、専門家からの指摘も多いため、独立の項目を立てることとする

接客サービスの前に 簡単テーブルマナー 2-1

- ◇ 日本料理は**本膳、茶懐石、会席、精進、普茶、卓袱** (しっぽく = 長崎)などに大別され、**会席料理は酒の宴席料理が基本**
- ◇ **テーブルマナーを学ぶ**
テーブルマナーの知識 ⇒ 接客は理解出来る
- ◇ **知らないことは、遠慮なく聞く**
「ありがとうございます」相手の目を見て丁寧に！

エチケットとプロトコール 2-2

◇ エチケット

個人間の社交儀礼 ⇒ 礼儀作法

違反が行われても、すぐにはねかえりがない

◇ プロトコール

国家間の公式儀礼 ⇒ 思いこみに注意

違反があれば国際問題となる

参考例: 国旗掲揚 ⇒ 向って左が外国国旗

エレガントな身のこなし

- ◇ レディファーストを基本とする
- ◇ 愛想笑いとスマイルは違う
- ◇ ハッキリは通用しない (Yes or No)
- ◇ お名前で声掛け、そして待たせない
- ◇ 自信を持って対応(日本人は繊細)
- ◇ 備品・器材・コンディメント類は英語で
- ◇ サーバー使用の基本
 - ⇒ プロフェッショナルはエレガント

今日から出来ること！

◆ ゲストのお迎え

玄関から、お客様をお名前でお呼びする

◆ 大切な人に接するようなサービス

五感を満足させる、演出・食材・エレガントなサービス

◆ 接客とチームワーク

お客様はすべて違う・・・すべて違う対応がある

他社ではマネージャー、キャプテン、ウェイター、ソムリエ、バスボーイなど、各タイトル別に役割分担がある

◆ 「これはダメ！ あれはダメ！」には必ずフォローを！

◆ バリアフリー、車椅子、盲人客のケア

スタンバイ(事前準備)

- ◆ スタンバイ作業前にミーティング(作業分担)
各自責任を持って作業を行う
- ◆ チェックリスト作成し、必ずO.J.T.を実施
ムリ・ムダ・怪我の防止
- ◆ 指示した作業は必ずリチェック
- ◆ 「手ぶら禁止」のルールを守る
- ◆ Clean as you go!! (ゴミはすぐに拾う)
- ◆ 電球・トイレチェック

異なるタイプのサービス

1.) フランス式サービス

シェフ・ド・ランがサービス用ケーヴェール(大スプーン+ミートフォーク)を添えた大皿をお客様の左側から差し出し、お客様自身がこれを自分の皿に取り分ける

長 所:客自身が、好きなものを好みの量だけ取り分けることができる

短 所:不慣れなゲストもいるため、長時間かかる

注意)このサービス方法は、現代でもフランス上流階級の邸宅等で行われているが、

レストランの基本サービスではない。レストランではミニョディーズ(ブチフル)のような、ある種の料理でのみ行われる

2.) イギリス式サービス

シェフ・ド・ランが大皿をお客様の左側から差し出し、お客様の皿に料理を盛る

長 所:スピーディーで効率的なサービス。サービスマンとお客との良いコンタクトがとれ、なおかつエレガントである

短 所:技術の優れたサービスマンが必要とされる

全ての料理には、用いることができない(例:崩れやすい魚料理に不適)

注意)バンケットに最も適したサービス方法である

(SAUCEは、Grillした肉にはかけない、煮込んだ肉にはかける)

3.) ロシア式サービス(ギャリドンサービス)

まず料理の食材をお客様にプレゼンテーションする

料理は、お客様の前のゲリドンでデクパージュ(サーバーで取分け)、フランバージュ(火器使用)にて調理

長 所:演出効果が高く、質の高いサービスとして評価も高い

短 所:レベルの高いサービスチームが必要となる。このサービスはエレガントで洗練されたサービスが要求される

注意)ゲリドンではシェフの料理をさらに活かし調和のとれた盛りつけをする

お客様との距離、ゲリドンの位置など十分に配慮する

4.) 皿盛りサービス(クロシュサービス)

料理は厨房で盛りつける。皿の向きを確認しサービスする

長 所:クロシュがかけられている場合、演出効果は高い

短 所:演出効果を高めるためには、全てのサービス動作を同時に行わなければならない

注意)サービスの基本を他のタイプのサービスと同様に慎重にしなければならない

メートル・ドテルの合図で、同時にクロシュをはずす

テーブルのサービス責任者が料理内容をお客様に告げる

◆ フランス食文化の歴史 ◆

～中世から今日に至るテーブルアートの変遷

14～15世紀	フランス料理の歴史は、中世末期に始まる 偉大なシェフ キュイジニエ、Guillaume TIREL(ギョーム・チレル) 通称:Taillevent(タイヴアン)が登場する
16～17世紀	サービスは変化を続け、より洗練されたものになる。 当時の『フランス式』サービスは、テーブルの左右対称に皿を並べる方式であった
17～18世紀	ルイ14世、ルイ15世治世下のベルサイユ宮殿に於いて、フランス式サービスとテーブルアートが 最も洗練の度を加えその頂点をきわめる Maitre d`hotel
18世紀	1789年、フランス革命後、初めて外食ビジネスとしての《レストラン》が誕生オーナーはシェフ自身だった
19世紀初頭	フランス料理の黄金時代。レストラン業の繁栄は、新しいサービスの方法を生み出す「一品ずつの順番をおったサービス」である これが現代につながる《ロシア式》サービスの糸口になる (ロシア皇太子 クラキン)
19世紀末	以降メートルド・テルが外交的に支配的な役割を果たすようになる メートルド・テルは直感的にお客の要望を理解し、同時にその要望を叶えなければならない また、列車によるツーリズム、パレスホテル、豪華なレストランが誕生した時代でもあった
20世紀初頭 ～20世紀半ば	20世紀前半は、料理を求めフランスの地方を巡る、ツーリズムによるガストロノミーの時代といえるこれが、今日もなお参照され、 フランスのガストロノミー、料理の天空を統制している小さな赤い本『ミシュラン』の発祥(初版は1900年刊行) また、一人のシェフがこの時代に残した自身の功績を記録した。 オーギュスト・エスコフィエ(1846～1935)彼は料理を一冊の本に体系化した。これが『ル・ギード・キュリネール』である。 また、フランス料理の守護者である偉大な大使も出現した。エドモン・セイラン、通称キュルノンスキーである。(1872～1956)
1970年代	シェフ達が料理を“生かし”始める。『ヌーヴェル・キュイジーヌ』の旗揚げである。 彼らは顧客の新しい要求に応えるのみならず、新しい素材、新しい技術を導入して、新しい料理、 サービスを生み出し、料理に個性を与えた。“皿盛りサービス”
1990年代	現在では、ロジェ・ヴェルジェ、ジャック・マキシマン、エミール・ユング、アンドレ・ダガン、ポール・ボキューズらを代表として、 郷土料理の絶え間無い研究が成されている。同時に、名高いレストランにおいては、顧客の要求から、 演出効果の高いサービス、デクパージュや、フランパージュなどが復活してきている

自分の最も大切な人に接する気持ちでお客様に対応する事ができれば、
サービス員として合格です、技術等も大切ですがこの事が一番大切だと考えます - 1

- お迎え 1** 1～2歩お客様の前に進み出て、明るくはっきりと「いらっしゃいませ」と笑顔で30度のお辞儀をする。出迎えるということは、そういうことだと思います。立ち止まって話すことが大切、歩きながらも立ち止まって話すとお客様の印象に残ります。歩きながら、他のお客様と目が合った際にも「いらっしゃいませ」と言って頭を下げます。人の目を見て話すということは大変大切なこと、しゃべりながら頭をさげては絶対にダメです。新規のお客様の場合、第一印象に残るのでとても重要な部分の一つです。
- お迎え 2** 名前がわかる場合は「〇〇様いらっしゃいませ、いつもご利用ありがとうございます。」と名前でお呼びする。何度もご利用いただいているお客様は、ドリンク、料理の好みなどメモを残しておくようにします。
- 人数確認** 「5名様でいらっしゃいますか」などと確認します。最もふさわしいお席に案内するために人数を確認します。大勢で人数がわからない場合を除いて、「2名様でいらっしゃいますか」などと人数を言います。癖で指をたて人数の確認をする人がいますが、あまりやらないほうがよいと思います。禁煙と喫煙をわけている場合は、人数を確認した後に「お煙草を召し上がられる方はいらっしゃいますか」とお伺い予約がはいっている場合は、予約されていたお客様かどうかを確認します。
- 席案内** 「はい、かしこまりましたお席へご案内いたします」、「どうぞこちらへこちらのお席でよろしいでしょうか」笑顔で会釈をおこない、5本の指先を揃え手の平を斜め上に、案内する方向を示します。目線も指先に移して、その後お客様に戻します、お客様に決して背中を見せることのないようにします。少し斜め前の位置から、お客様の2、3歩前を歩きながら誘導します。お客様に歩調を合わせながら歩き、お客様が常に把握できるように、120度の視野の範囲内にいれます。席の前で、指先を揃え手の平を斜めにして、こちらで席を決めているので「こちらのお席でよろしいですか」とお客様にお伺いをたてます。予約状況やレストラン全体の状況を頭に入れておき、ゲストのウェイティング時はスムーズな回転に努める。ゲストコントロールで売上が左右します。基本は席数に合わせご案内をすること。

自分の最も大切な人に接する気持ちでお客様に対応する事ができれば、
サービス員として合格です、技術等も大切ですがこの事が一番大切だと考えます-2

- 着席** 小さな子供・女性・年配者の順に着席補助をおこないます。
男性同士などの場合は、上座の椅子の着席補助をおこないます。
基本的には上座の椅子をひいて着席補助をするようになります、4人席などの場合は奥の席からです。
- メニュー** 左45度の角度でメニューを開いた状態で差し出します、次のページもある場合はお客様にお伝えする。
基本的にはメニューは人数分用意。メニューはそのレストランの顔、無言の販売促進の役割をもっている。
お薦め料理のご案内タイミングを頭に入れておく。
- 注文** お客様の左側に姿勢正しく立ち、足を開いたりしない。
笑顔にてアイコンタクトをとりながら一品一品返事をおこない記入してください。
「お決まりでございますか」、「ご注文をお伺いしてよろしいですか」ポイントはお客様を急がせないように注意
「それでは、ご注文を繰り返させていただきます」復唱確認をおこないますが、略語や専門用語は使用せず
お客様の言葉どおりに繰り返すことが重要です。
飲み物やデザートなどの注文を受けたときは、お出しするタイミングを聞いておくことが大切です。
「ありがとうございます、少々お待ちくださいませ」
復唱した後に「以上で、ご注文はよろしいでしょうか」などとは言わないようにする。
- 携帯物** メモ用紙、オーダーパッド、小さな手帳とボールペン二本、ウェ이터ナイフ、ハンカチ
- セールス** アルコールの注文は、料理がでるまでのつなぎとして一品料理を薦めるようなセールストークも大切です。
時間のかかるメニューは必ずお客様に確認をとります、10分以上かかる場合は説明が必要だと思います、
お客様には途中で一声かけ、できあがる少し前に「まもなくおだしできます」等、一声かけることが大切です。
一番早くできるメニューも把握しておいてください。多忙時には上手なトークをしてください。
- セッティング** テーブルの手前で笑顔にて「失礼致します」と言ってから一礼してテーブルの近くで、シルバーウェアや
取り皿等のセッティングをして、「失礼いたしました」と笑顔にて一礼をおこないテーブルを離れます。
必ず、お客様の視界にはいる位置から一声かけてからはいります。

オーダーテイクの基本知識

注文は必ずメモを取る！

メニューが読めて書けること

主材料、調理法、調理時間、ソースの種類と内容を理解している

オードブルからデザートまでの組み合わせ方

料理とワインの合わせ方

季節の食材(海鮮、野菜、果物など)の知識

お客様の身になって(健康状態、嗜好など)考えること

お急ぎのお客様には、調理時間のかからない料理をすすめ、かつスピーディなサービス

オーダーに迷っているお客様には、積極的に手ごろな値段の料理をすすめ手助けをする

お祝いをするお客様の場合はそれに相応した料理とワインをすすめる

ダイエットしているお客様には、低カロリーのメニューをすすめる

オーダーをとる順序は、ホストが全体の注文を頼むかあるいは個人で頼むか
サービス員はすばやく判断します。これは、主に接待などの場合に重要

オーダーを聞くべきお客様を間違えないように注意し、多人数客が銘々に頼む場合は、
ホストの右隣の方から始め、時計と反対回りに注文を伺っていきます

ディシャップ レストランの売上に多大に影響します

ディシャップ台は常に整理整頓を心がけ清潔に保ち、完成した料理の器に破損や汚れがないか、また料理に髪の毛等はいっていないか等のチェックをおこないます。
特に付属するもの、ソースやガロニなどを付け忘れないように注意をし、
温かいものは温かいうちに冷たいものは冷たいうちに提供するために迅速かつ丁寧に扱う必要があります。

常に伝票の整理チェックをおこない、
長い間待っているお客様がいないか気を配ります先に注文を受けたお客様から順番にサービスします、
同じテーブルの料理は同時に提供できるようにすることが大切です但しお子様ランチなどは、
最初に仕上げてもらうようにすることが大切です

◆スピーディな動作について

サービスの基本は「迅速・清潔・正確」です。
迅速は温かい料理は温かいうちに、冷たい料理は冷たいうちに食べたほうが美味しいからです。

◆無駄・無理・ムラな動作について

レストランサービス員は、宴会サービスに比べて機敏な動きをもとめられます。
突然忙しくなったり、予測が困難なことと、食事時間が決まっていないためお客様によって食事時間がまちまちです。

1. 料理を下げてバックヤードに下がる時にも他のテーブルの様子にも目配りをする
2. 手ぶらでバックヤードに下らないようにする
3. サービスワゴンなどを効果的に使用して、何人もが同じテーブルへなるべく行かなくてもすむようにする
4. 多忙時には、仕事の優先順位をよく考えてから行動する
5. サイドテーブルを確実にスタンバイ(ウォーターピッチャー、灰皿)お客様に頼まれてもすぐ対応出来るようにする
6. 食後の飲み物があるテーブルは頭の中に入れておく。

Table d'hote = un menu complet = le menu

Amuse gueule amusement to mouth
un **hors-d'oeuvre** appetizers

世界の3大珍味

foie gras = goose liver **caviar** = caviar **truffles** = truffles

un **potage** soup

un **poisson** fish

sorbets (糖度 18~22°) = sherbet

granites (糖度 12~14°)

un **entrée** meat

(un viande butcher's meats)

un **salade** salad

un **fromage** cheese

世界の3大ブルーチーズ

Blue stilton (英) **Roquefort** (仏) **Gorgonzola** (伊)

un **entremets** (**desserte**) sweet (desserts)

cafe ou the coffee or tea (**infusion** = herb-tea)

mignardises cookies

テーブル・セッティング

Table Setting

テーブルの準備	床は決してフラットではない、テーブルのがたつきを調整し、アンダークロスで被う。 アンダークロスはテーブルの下縁か4本の脚に固定します、 椅子のシートに触れるくらい約30センチが前後左右均等に垂れるようにテーブルクロスをかける。 丸テーブルは、クロスの角が4本の脚の処へくるようにします。 クロスの折り山がテーブルのセンターラインにくるようにかけ、もうひとつの折り山が上座。
椅子の配置	椅子前部がテーブルの縁に触れるようにし、正確に卓上のセットの前に配置。
皿の配置	糸底、表面をよく拭いて清潔で光ったものをテーブルの縁から1センチくらい離して置く。 長方形のテーブルで両辺の客数が同じであれば向かいあったセットは対称の位置にセット。
ナイフ・フォークの配置	タオルで柄の部分を持ちきれいに拭きあげて、ナイフは皿の右側で刃を内側に、 フォークは皿の左側で穂先を向こうにむけてセット。
グラスの配置	透明なグラスをテーブルナイフの上の位置からサービスする順番にセットします。 開店前に汚れ等がないか再度調べます、グラス類は下部か脚の部分を持ち扱うようにします。 ゴブレットのステムを指の間に挟んで持ち運ぶことは良いですが、クリスタルの場合は要注意。
ナプキンの配置	あまり糊のききすぎでないものを、シンプルに折って卓上に置く。
カスターセットの配置	塩、胡椒をセット。マスタードその他のコンディメントは、それを必要とする料理の時にサービス。 基本的にはカスター類は、デザートコースに入る前に取り除きます。 カスターセットは日本語です、外国人はクルートまたはベッパームル、ソルトシェーカーです。

接客用語

いらっしゃいませ	お客様のお迎えのあいさつとして使用
ありがとうございます	注文を受けたときにも使います。感謝の意味
かしこまりました	お客様に何かを頼まれたときに返事として使用
おそれいります	お客様に何かをお願いするときに使用
失礼致します	お客様の側に行くときに使用。両手を伸ばし、円を描いた距離に他人が近づいてくるのを嫌う
申し訳ございません	謝罪時に使用、些細なことでもミスがあれば、他人のミスでも申し訳ございませんと心から罪。お客様の目をしっかり見ておこなう。 ただ言えればいいというのではなく、心から謝罪しなければかえってお客様を怒らすことにもつながりますので十分注意して言わなければいけない言葉
少々お待ちくださいませ	お客様にお待ちいただく場合に使用
お待たせいたしました	お待ちいただいていたものをおだしするときに使用。
語尾に、ませがつく言葉	ませには、語尾を落ち着かせる作用がある。「いらっしゃいませ」。ませをつけることができる言葉には必ず、ませをつけましょう
一人だけ優秀でもダメ	レストランサービス員は、一人優秀な人がいてもダメなのです。スタッフそれぞれの良い所をのばしてあげる努力を上の人にはしなければいけません。
5秒が限度	これは、お客様がサービス員を呼ぶときに待つことのできる限界の時間とされていますつまり5秒間以上、お客様から目を離すなということです。
レストランはホテルの顔	ホテルのレベルを知るにはそこにあるレストランに食事に行けばわかるとされています。宴会などをする場合、幹事の方は開催予定ホテルのレストランにて食事をします。
2人以上で同時に	椅子引きのとき、同じタイミングで二人がひくと綺麗に見えます。何事もサービスはサービス員同士の呼吸が大切です。宴会の場合などは、キャプテンの合図と共に同時にサービスをはじめます。

一日のスタートは挨拶から

挨拶	おはようございます。今日も一日宜しくお願い致しますなどと言います また従業員の出勤状態や体調不良の者がいないかチェックします
身だしなみチェック	お互いが(頭髪・ひげ・化粧・爪・服装・靴)などのチェックをおこないます なかなか自分では、わかりにくいのでみんなに見てもらおうようにします
所持品のチェック	筆記用具・メモ用紙・トーション・オープンナーなど必要所持品を持っているか確認します
前日の反省点や お客様からの声など	前日におこったミスなどを再び繰り返さないために、 前日の仕事上の問題点などがあればこの場で言うてもらおうようにみんなに尋ねます またお客様から言われたことなども伝達します
予約状況について	予約があれば、お客様名・人数・時間・料理内容・お取りしている席の場所などを伝えます
料理に関すること	本日のスープ、旬のおすすめ、品切れ品についてなど調理からの伝達事項などを伝えます
業務連絡	業務関係の伝達事項があれば、この場で伝えます

スタンバイ・チェックリストの作成

<p>デイリー・チェック Clean as you go!</p>	<p>入り口の扉の手垢や汚れ キャッシャー周りの埃や汚れ チラシ等がきちんと整理され補充されているか メニューなどきちんと整理され所定の位置にあるか テーブル上のクロス上に汚れやゴミはないか トップクロスやアンダークロスは均等な長さでかけられているか 電球チェック、トイレチェック 窓ガラスに手垢などがいないか 椅子やテーブルはきちんと並んでいるか シルバーウェアの汚れや変色などはないか 冷蔵庫の温度のチェックや電源がはいっているかの確認 メニューに汚れ等がないか 床にゴミなどが落ちていないか</p>
<p>何週間かに1回チェック</p>	<p>製氷機の汚れ 冷凍庫の霜取り 電子レンジ内の掃除</p>

Claim = Complain

こんなことがクレーム、コンプレインになる

<p>私語</p>	<p>従業員同士が私語をしていると神経がお客様にいかずに従業員にいつているからです。プロのサービスマンはアイコンタクトだけでそのお客様の近くにタイミングよく行きます何で呼ばれたか、それを察知するためには、私語などしている暇などないと思います。待機しているときに常にお客様を観察していることそれが大切です、お得意様の癖や性格などは、頭に入れておくことは必要</p>
<p>料理・飲み物関係</p>	<p>料理が冷めている、料理の内容が違う、料理に異物がいっていた、飲み物が適温でない、料理がまずい、品切れのメニューが多い。同じテーブルでの料理の提供時間に差がある(相手が食べ終わったところに、料理が来るなど)</p>
<p>サービス関係</p>	<p>席案内がない、注文をとりに来ない、メニューが汚い、クロス・椅子の座面・備品類・テーブルが汚い、グラスや皿のチップ、料理や飲み物の提供に時間がかかりすぎる、先に注文したのに後から来た人に先に料理がでた、注文したものと違う料理、サービス方法が雑、空いた食器を下げない、追いたてるように頻繁に料理を下げに来る、会計に時間がかかる、違うテーブルの伝票がきていた。</p>
<p>室温の苦情</p>	<p>冷房がききすぎ、又は暑いというのは最も気をつけないといけません。通常23度に設定することが多く、昼間と夜間ではかなり違ってきます、噴出し口近くの席であれば少し寒く感じます、こまかな調整が大切。</p>

OJT-1 「誰かがやってくれる」はだめ！

スタンバイに始まり スタンバイに終る	調理の仕込み同じように準備をしておけば、多忙時でもスムーズにサービスが可能です 逆に準備ができていないと慌てることとなります
明るい部分を見せる	明るい部分を見せてサービスに心がけ。陰の部分は見せないようにサービスする事が大切 陽の部分とは、手の平・腕の内側・身体全体は正面、 陰の部分とは、手の甲・腕の肘・身体全体は背中やお尻です
私語は雑音	従業員同士の私語はお客様から見ると雑音にほかならない。集まったの雑談は禁物
口よりは身体を動かす	文句を言ってもはじまらない、そんな時間があるなら先ず動くことである。
サービスは無音	レストランにおいては、無音でサービスをおこないますお皿を置くとき等です。 しゃべらないということではありません、余計な音をたてないということです。
音をたてずに歩く	音をたてて歩くと雑音になります、音がするのであれば靴底にラバーソールを貼る。
多忙時ほど冷静に	どうしても早口になり、ミスがおきやすくなりサービスが雑になりがちになります、 冷静な対応が大切です裏では慌てていても、表にでたら冷静に動くことが大切です。
手ぶら禁止	手ぶらで裏に下がらないように料理を出すだけでなく、空いたお皿など 少しでも一声かけてからさげるようにします。この作業が繁忙時に大切です。 お客様が、器などをテーブルの端に移動させたときなどは、タイミングよく一声かけてから お下げすると良いでしょう。
運び屋は不要	料理の説明など必ずすることが大切、自分に置き換えてみる、どうやって食べたらいいか わからないものを、なんの説明もなくサービスされたとしたらどんな気持ちができるか。
何事にも順序がある	ソースがあるのに肉だけ最初にしてしまう、料理をだしてからシルバーウェアセットをする、 順番を間違えること。グラスをセットして、飲み物です何事も考えてから行動に移す。

OJT-1 「誰かがやってくれる」はだめ！ -2

ほかのテーブルも観察	テーブルに意味もなく何度もいくのはよくないので、料理など出したときにまわりのテーブルの料理の進行状況などを見ておくことが大切です。目の届かないテーブルでよく見えない場合は時々見て回ります、お客様と目があったら「お料理はいかがですか」とか、冷房や暖房などの状態はいかがですかとか、一言声をかける。会話によってなんとかなるといふ考え方が大切です。
クレームは必ずおきる	宴会に比べレストランの方が多く、きちんとした対応をとればその時は怒っていてもわかっていただけます。誠心誠意謝罪し、処理が上手くいったときは一番嬉しい瞬間になります。
サービスは人により違う	アルバイトは、これはもうお出してよいでしょうか？など聞くことがあります。お客様に尋ねるべきです思い込みはいけません。アルコールを飲まないから、食事は最初でよいと思ひこむのはいけません。最初に「食事をお持ちしてよろしいでしょうか」とお伺いをします。
予約席は良い席	ご予約していただいているのですから良い席を準備しておくことが大切。予約をしていただいているお客様が悪い席に座ることのないように。
やっていなければ知らない事と同じ	ベテランや仕事に慣れてくるほど、ついつい手を抜いてしまうことからきています。ある意味ここで述べている事柄は多くのサービス員は知っているでしょう。口で言うのは簡単ですが、これらを実行に移しやることは大変だと思います。
最初に言わない	「失礼いたします」と「お待たせいたしました」を逆に言うのであれば、お客様はすごく待ったような錯覚をしてしまいます。料理を出してから「お待たせいたしました」と言うと、すでにお客様に出し終えている訳ですから待ったような気がしません、良い意味での錯覚をおこさせる事ができます。

OJT-1 「誰かがやってくれる」はだめ！-3

言葉でしか伝わらない	お食事を楽しんでいただきたいと思っても、口で言わなければ、お客様には伝わりません。「ごゆっくりお食事をお楽しみください」と言わなければお客様には何も伝わりません。思っているだけではダメです、お客様とコミュニケーションをとることを心がけます。
清潔・迅速・正確	1つでも欠けていれば良い料飲サービスとはなりません。
お辞儀と接客用語	お辞儀をせずに言葉だけ言っても意味がありません。 二つをセットにやってはじめて完成します。 アイコンタクトをとり、言わなければ全く意味がありません、お客様には全く伝わりません。
忘れる・間違い・遅い	サービス員は忘れてもお客様は忘れることはありません。 最後のサインはアイコンタクトを取ってきます、それが我慢していた人が怒り出す直前です。 間違いは、お客様自身が粗末にあつかわれていると感じ、信頼を得ることができなくなります。 便利になってきた反面待つことについての要求がより厳しくなっているからです。 ・忘れるはメモを取る ・間違いは、復唱すること ・遅いは、あらかじめ説明する
聞けば答えてくれる	お客様は、こちらから聞かなければなかなか答えてはくれません。 「飲み物は、いかがでございますか」、「お食事は、いかがございましたか」とお客様にたずねてみるという事です。「お肉が少しかたかった」など情報をえることができるからです。サービス員から「申し訳ございません」の一言をもらえます「美味しかったですよ」と言ってもらえれば、周りのお客様にも聞こえるわけです。 また来ようという人間心理が働きます。「美味しかった」と言わせる努力をします。
白と黒をはっきりさせる必要はない	お客様が2つと言ったなら、たとえサービス員が3つと間違いなく聞いたとしても、2つなのでお客様と白、黒をつけない。余程の理不尽なこと意外は必ずお客様が正しい
チャンスは最低4回	お客様に良い印象を持っていただける機会は、最低でも4回はあります。 ①お出迎え ②注文を伺う ③料理をお出しする ④お見送り この4回を大切にしなければいけません。
目をそらした方が良い時	チェックイン時のレジストレーションカードを記入時など、人に見られていると嫌な時があります。お客様をあまり凝視しないようにしましょう、それがお客様をリラックスさせるのです。

後輩指導のために－1

パブリック・スペースはステージ、あなたは常に見られています

料理のサービス

料理のサービスで、お待たせした場合は、「〇〇〇でございます、ミディアムでお焼きいたしました」と言って料理をサービスして「大変お待たせいたしました」とお詫びをすると、「お待たせいたしました」は意外と頭に残りません。

器の破損、汚れがないか料理、飲み物にゴミや髪の毛などの異物が混入していないか確認をします。

盛り付けが崩れたり、こぼれたりしないように十分に注意をして料理を運びます。

料理に手がふれないように注意しテーブルの一步手前で立ち止まり笑顔にて会釈をおこないサービス。

料理の盛り付けにはお皿の向きがあります、

正しい向きで「〇〇〇でございます、ミディアムでお焼きいたしました」と料理名を訳さずに言います。

「お皿が熱くなっておりますので、ご注意ください」などと言葉を添えてください。

料理を美味しく食べていただけるか、楽しんでいただけるかを考え料理を提供することが重要なポイント。

サービスは基本的に一対一のサービスと言う事を忘れずに気配りをします、

笑顔でテーブル全体に向かい「どうぞごゆっくりお召しあがりくださいませ」言って一礼後にそのテーブルを離れます

待 機

来店されるお客様が見える位置に立ち、呼ばれても直ちに応じられるようにしておきます。

サービス員は全員のお客様のテーブルを見ていることができるようにある程度、入り口近く中央・両端など

レストランのテーブル配置などによりサービス員を分散させ死角ができないようにしておきます。

お客様がアイコンタクトをとったときにすぐにそのテーブルにいけることが理想です。人間の視野角度は120度が限界

入店しないお客様についても目があつた場合は笑顔にて挨拶を行います。

お客様に左顔を見せるようにすると良い表情を見せることができます。

待機の姿勢とは自然体で背筋をすっきり伸ばし、目は目配りをしながらも穏やかにし肩の力を抜き、

指を揃えて肘は自然に伸ばし、左手を右手の前に軽く添えるようにします。

男性は足のかかとをつけて、つま先を少し開きます。女性はつま先もとどるか片足を半歩引くと良いと思います。

腕組をしたり、後ろ手を組んだり、手をポケットに突っ込むようなことはしないでください。

髪の毛をさわるクセのある人はさわらないようにする必要があります。肩よりうえに手を上げない。

お客様に呼ばれたら「はい、只今まいります」など肯定的な言葉を使用します、「少々お待ちくださいませ」等は避けます

後輩指導のためにー2

パブリック・スペースはステージ、あなたは常に見られています

料理・飲み物の下げ方

使用済のお皿やグラス等を下げる場合は「失礼いたします、おすみでございますか」と言ってから軽い会釈後に笑顔でアイコンタクトを取ります。

お皿の料理をすべて食べ終わっている場合は、「お下げいたします」。

少し料理は残っているが、食べ終わっているようであれば、「こちらはお下げしてよろしいでしょうか」と言ってさげます。静かに丁寧に、スムーズに音をたてずに一度に5人分以上を下げないこと。

グラスを片付ける時はトレイを使用します、食後のコーヒー等をサービスするときには水とシャンパン以外のグラスは下げるようにします。

常に食事の進行状況に目配りをおこなう必要があります、食事が終わったようであれば速やかにテーブルに行ってお皿やお膳等を下げてからデザートや飲み物をサービスしますこのときに必ず只今コーヒーをお持ちいたします等言うておくことが大切です。

「ごゆっくりお過ごしくださいませ」と言ってから一礼後テーブルを離れます。

サービス員同士の連携プレイができていれば、他のサービス員がコーヒー等の準備をしてくれます

後片付け

トレイ又はサービスワゴンを用意します、テーブルクロスが汚れていない場合はテーブルブラシ等をかけて基本的テーブルセットをおこないます。またカスターセット、POPなどを定位置に整えます。

下げ物のトレイとお客様に料理をお出するトレイとは種類を変えるようにするのが良いです。

クロスの張替えは埃等がたたないように注意をはらいますまたカスターセットの残量確認や汚れのチェックもおこないます片付け作業をおこなっているときでも常に他のお客様に気配りをします

後輩指導のために－3

パブリック・スペースはステージ、あなたは常に見られています

会 計

会計は、テーブル会計が基本です。

現金精算の場合とします「お待たせいたしました500円でございます」、
「1000円お預かりいたします500円のお返しでございます、どうぞお確かめくださいませ」、
「500円丁度いただきます、ありがとうございます」また最後になにか一言つけくわえることが必要です。
笑顔でアイコンタクトをとりながら、はっきり利用料金とお釣の金額を述べキャッシュトレイにつり銭とレシートを添え両手で丁寧に渡します。折れ曲がった紙幣や汚れた硬貨は避けて上下、表裏を揃えます。

宿泊者とわかる場合は、「ごゆっくりおくつろぎくださいませ」

外来のお客様と明らかにわかる場合は、「お気をつけてお帰りくださいませ」などと言うとよいでしょう。

また、食事はいかがでしたかなど、お客様にお尋ねすることも大切です。

料理についてやサービスについて情報収集することにより、
よりお客様の満足度を上げるための貴重なヒントをもらえる場合があります。

ポイントカード等を発行している場合は、「ポイントカードはお持ちでございますか」一声かけることが大切です、
お金を確認した後、はっきりと預かり金額を述べてキャッシュトレイを使用し両手で預かります。

キャッシュトレイを両手にてお客様の前に笑顔で、「恐れ入りますがこちらにお願い致します」と一声かけます、
黙ってお客様の前にキャッシュトレイを差し出すのはよくありません。

手の平をお客様に見せるようにして両手にておこないます。何故なら手の平が陰と陽の陽だからです。

売 掛

お客様には料理内容等をご確認していただきます。「お部屋番号を確認させて頂いてよろしいでしょうか」
ルームキーの提示をお願いし、伝票にサインをいただきます。

伝票は丁寧に両手を使い提示して伝票やボールペンの向きなどにも注意をします。

伝票の向き、ボールペンの向きはお客様にペン先を向けないようにして渡します

ケースバイケース

◆サービス員の適正配置人数

多忙時の予測は、ある程度できていても暇なときの予測というのは意外と難しいものです。サービス員ばかりがずらりと横並びの状態になり、お客様は何だか見られているという錯覚をおこし不快な気分になります。

そうなった場合に忙しくなるまでは今必要な人数以外は裏の仕事をヘルプさせるなどして、ずらりとただ立っているだけのサービス員をつくることのないようにします。

お客様というものは、確かに呼んでもすぐに対応してもらえないようなサービス員の数でも不快になりますがこのような場合でも不快になるということは理解しておくべきです

◆開店前にこられたお客様

「開店まで少々お時間がございます、よろしければお席にておかけになってお待ちください」
お冷、おしぼり、メニューをお持ちして、営業時間になった時点で注文をお伺いに行く

◆急いでいるお客様

「〇〇などは比較のお早めにおだしできますがいかがでございますか。」
年齢などにあわせて一種類でなく二種類程度をお薦めする

◆時間のかかる料理を注文

「〇〇は〇分ほどお時間をいただきます、ご了承くださいませ」必ずお断りしておく事

◆まだできないのかと言われた

「誠に申し訳ございません」と必ず最初に謝罪し「確認いたしますので、お待ちくださいませ」確認後、お客様には、「お待たせいたしました。只今お作りしておりますので、後〇分ほどお時間をいただけますでしょうか」と説明します

◆リピーターは、店の情報通

リピーターには、新メニューなど公開してもよいものがあればいち早く教えましょう。よく利用しているからこそ他のお客様よりも情報通にしてあげることで、ますます、そのお店が好きになり居心地がよくなります

ビュッフェ・スタイルのサービス

◆ビュッフェ・スタイルの場合は、サービス員は通常の営業スタイルと少しサービスのスタイルを変えることになります。「声かけのタイミング」と「お客様との距離と位置を意識する」ことが大切。用事がある時に近くにいないで、用事のない時に近くにいる。手伝って欲しい時に手伝ってくれずに、手伝って欲しくない時に手伝おうとする。あくまで、お客様が快適に過ごしていただくことが大切ですので、行き過ぎたおせっかいは、お客様にいやがられます。料理テーブルのお客様に、恐れ的位置(お客様の後ろ)から背後霊のごとくまわりつかないことが基本です。ある程度の距離をおいて観察し、何かを探しているような感じ(周りをキョロキョロ見る)を察知したらさりげなく「何かお探してございますか」と声をかけてその場所まで誘導してあげたり、器具の使用方法などタイミングよく補助をしてあげたりといったタイミングと距離が大変重要です。補充がなくなった料理があり、それを取りにきたことが明らかな場合は、料理ができた時点でテーブルまでお持ちするなどの気配りをして、決して待たせた気分を感じさせないようにする事も大切です。料理をお客様に自由に取っていただくスタイルであるがゆえに、楽なような気がしますが追求すると意外と奥が深いです。

方向や向き	<ul style="list-style-type: none">①文字が書いているものは、左から右・上から下②座布団はさわってみて、ざらつきのない方が表③ナイフは刃先を内側にセットする
盛付けの基本	<ul style="list-style-type: none">①皿の中央に形よく盛り付ける②付け合せの野菜などは、皿の上方に配色よく盛り付ける③肉類で脂身のあるものは上方の右側に骨付き肉の場合は骨を左側に魚類は頭を左側腹が手前に向くように盛り付けます④料理に添えるソースで液体状の薄いものは料理の中央手前に3分の1ほど、残りを料理の手前にサーブ、固体状のソースは、料理の手前に置くようにします。どちらのソースも付け合せの野菜などにはかけないようにする⑤手前よりも上側を高く盛り付ける⑥箸を使い食べる和食の料理の盛り付けは右下がりに盛り付ける左下がりと箸で食べにくい⑦また刺身の山葵などは料理の手前につけます⑧料理にクラッシュアイス等を置く場合は、料理に直接かからないようにおく
サービスの注意	<p>予約の料理は予備がなく、落したりしないように細心の注意でサービスすることが大切です。料理を出すときには、料理名を言って出すことが大切です。その一言で重大なミスを防げます。たとえ一分でも、最初に注文を受けたテーブルから順番が逆にならないようにサービスします。</p>

苦情処理

思いこみは厳禁、内容を理解することが大切 愛想笑いは禁物

必ずお客様と同じ目線の位置になるように腰をかがめるなどして、**お客様の左横(情の位置)に行く**

謙虚な気持ちでお客様に接し、言い分をとりあえず全部聞き終るまでは途中で弁解したりせずに、お客様の言う事を素直に聞いて接し、さらに同調する

問題のポイントをはずさないようにして、お客様が何について苦情を言っているかを確実に理解するようにする
お客様の感情の変化に注意しながら対応していく

こちらに非がなくても、お客様に不愉快な思いをさせたことに対して素直に謝る

こちらが正しいとしても、論理的な説明はしない。
怒りがおさまらず感情の変化が見られない時は、担当者を変えて上司を呼び言い分を聞いてもらう

一度起こった苦情は他のサービス員全員に伝え、二度と同じミスを繰り返さないようにする

ベテランは、いろいろ経験をしている反面、専門知識が豊富になってきます、その事が逆に盲点となる場合があります。あくまでお客様重視「赤ワインに氷を入れてくれ」など、まずお客様の要望には応えてあげる事が大切。固定観念にとらわれずにお客様を観察するという基本は忘れてはいけません、一声かけてみるということも大切です。

料理の提供する順番であるとか、そういった事をきちんとおこなっていたとしても、いろいろなお客様がいるのも事実です。アルコールを飲んでいないお客様は、フルーツ以外の料理はなるべくすぐに出し終えることが大切です。

私達サービス員はお客様を教育するのではない。

楽しんでいただき、心からくつろいでいただき笑顔にてレストランを後にしていただくという基本精神を、
忘れなければよいのですが意外とベテランになるほど、そういう融通を知識が邪魔をしてしまうことがあります

お客様は千差万別です。

◇ 礼、情け、怖れの位置 ◇

「立ち位置」は重要！

1. 礼(れい)の位置

「いらっしゃいませ」、挨拶は**お客様の正面**にておこないます
(真正面は避け目線の左側へ移動＝お客様の動線の確保)

2. 情け(なさけ)の位置

苦情処理でお客様が怒っている時は、**お客様の横の左側が情け(なさけ)の位置**
お客様と同じ目線になるように腰をかかめて謝罪、何かをお願いするときは礼の位置から近づき、
最初の言葉を言ってから情けの位置に入り謝罪やお願いをする

3. 怖れの位置 「両手を広げた360度の範囲」

お客様の後ろの位置を怖れの位置と呼びます、他人が後ろから近づいてくるのを本能的に好みません
(後ろから黙って近づき「失礼いたします」と言って後ろから声を掛けるとお客様は、心理的に不快感を覚えます)

テーブル配置などで、後ろ側から回り込んでサービスしなければいけない時は、お客様の見える位置にて
一声かけてから後ろに回る、必ず横の位置まで身体を持って行ってサービスする

参考例：レストランサービスの場合

礼の位置(正面)「失礼いたします」と言って会釈、お客様の近く**情けの位置(左横)**に身体を持って行き、
料理を丁寧にサービスして**料理名を告げ、料理説明**、テーブルに全ての料理等などを出し終えたら
「お待たせいたしました、申し訳ございません」とお詫びをする
一礼後に「失礼いたしました。」と言って、テーブルを離れる

速やかな対応 = (料理のサービス ⇒ 料理説明 ⇒ お詫び)

人間の心理として目の前の物にまず気持ちが行きます。
クレームは対応を間違えなければお客様との信頼関係の構築につながります

経費節減

経費の節減は純利益のUPになる

電気代を節約	デカンターを電熱器にて保温しているのであれば、魔法ビンにて保温すれば電気代を節約できる
事務経費の削減	リースのコピー機を使用、コピーを何枚もするよりもパソコンにて印刷するほうが経費の削減になる
飲み物原価の削減	焼酎等をショット売りしている場合で使用しているのが720ml瓶の場合、一升瓶があるものに変えれば単純に原価率を落すことができる
人件費を削減	サービスの質を落さずに人件費を削減するのは非常に大変ではありますが、サービスワゴンを効果的に使用すれば、少ない人数でも効率的にサービスをおこなうことができます。
トップクロスを汚さない	トップクロスは、意外とクリーニング代が高いですランチタイムの低い客単価では、なるべく取替えずにすむようにする必要があります。 ランチタイムに限り、茶色やクリーム色などの角盆に料理をのせていくのが良いと思います。角盆にのせて行くと出す時も1回で出せますし、下げる時も1回で下げることが可能です。 またクロスの上でなく、角盆の上にソース等をこぼすのであまりクロス上を汚すこともありません 効率的に料理を下げて食後のコーヒー等の飲み物を提供する

◆ サービスの鉄則 ① ◆

テーブルのプロトコル

- 男性客、女性客の席は交互に。ただし食事のスタイル、あるいは招待の仕方によって、席順が決まる
- 招待者(ホスト)は、最後にサービスをする
- 料理はお客様の左側または右側から統一してサービスをする

留意点

- 会話をしている2人の間には決して、割り込んで会話を切ってはいけない
- 皿引はテーブルの全員が終わった段階で行う、客の右側から引く
- グラス類をサービスする時、あるいは引く時は『脚』を持つこと
- アペリティフのグラスは、大1皿をサービスした後で引く。白ワインのグラスは、肉の皿をサービスした後で引く
- 赤ワインのグラスは、コーヒーをサービスした後で引く。水グラスは、食事の間中テーブルに残しておく

クーヴェールの交換:

- クーヴェールは必ず、皿の上にナプキンを敷いた『運び皿』を用いる
注意) ワイングラスを引くときは必ず、お客様に声をかける。

厨房に料理をとりに行く前に

- コールをかける。(レクラメするかフェール・マルシェするか)
- テーブルをセットしてギャリドンを仕込む
- この後に、厨房に料理をとりにゆく

留意点

- レクラメする(Reclamer) すでにキューソンのはいった料理を、皿に盛りつけるためのオーダーフェール・マルシェ(Faire Marcher)これによってシェフはキューソンをかける
- ジャンレーブ(J'enleve) すでにレクラメした、またはフェール・マルシェをかけた皿を取りに行く

フランス料理の代表的な調理方法

ムニエル Meuniere	粉をまぶした魚をフライパンでバター炒め、はしばみ色に熱したバターをかける
グリエ Grille 網で焼く	鉄格子の炭火等の直火に調理材料をかざして、その火の輻射熱であぶる
ロースト Roti あぶり焼き	直火にかざして焼く、串焼きローストrotir a la brocheオープンの放射熱でおこなう いずれも肉塊に脂肪をかけながらおこない、表面を高い熱で強く焼き色をつけて、 表面組織を固め中の肉汁を逃がさないように調理
ポワレ Poêle 蒸し焼き	ポワレは肉や魚を、油脂を用い香味野菜や少量の液体を加え、蓋をして焼くように火を通す
グラタン Gratin	熱を通した材料をグラタン皿に入れ、ソースをかけた上に卸しチーズやパン粉を振りかけて 高温のオーブンで焼いてつくる、濃い白ソースを掛けて焼き色をつけることもグラタンという
ポシェ Poche 茹でる	ポシェとブイイの違いは、ポシェは茹でる材料に湯がかぶる程度 ブイイは十分な湯で沸騰するくらいに茹でる
ブレゼ Braise 蒸し煮	赤身の肉はリゾレシ、白身の肉はベーコンなどの脂で脂肪を補い鍋の下に野菜や香草を敷き、 少量の液体を加え、蓋をしてオーブンでゆっくりと火をとおす 魚の場合は、野菜と魚の出し汁やワインで蒸し煮
フリット Frit 油で揚げる	揚げる油脂には植物性の油、牛、豚の脂 深い鍋に多めの油脂を入れ加熱、揚げる材料と調理法によって油の温度は低・中・高温の 使い分けをする。衣は小麦粉をまぶしパン粉を被せる 小麦粉を卵白や水などで溶いたトロミのある衣を付ける、3種が用いられる
バプール Vapeur 蒸す	蒸す事で魚の臭みが消える。魚料理によく使われる

◆ サービスの鉄則 ② ◆

オーダーシートの役割

※厨房・サービス・会計のコミュニケーション

サービス全員を機能させる⇒『料理』(商品)をホールに導入し、ホールから厨房に返す⇒会計伝票

注意事項

料理、ワインは必ずプレゼンテーションしなければならない

テーブルサービスのプロトコルを尊重する⇒ホール内の動きは静かに音をたてない

つねに厨房内の仕事⇒料理の価値を更に高めるサービスの努力をする

ゲストにサービスする料理⇒常に『売り手の言葉』で説明

これらの規則、注意事項も全てたった一つの目的のためのものである

一人の有能な“プロフェッショナル”に欠かすことの出来ない“サービスのメソッド”を身につけることである

《 Protocole a la francaise 》

6 5 1 7 2 3 4
F H F H F H F

Host

サービスは必ずホストの右側から

H F H F H F H
6 5 2 7 1 3 4

※ HOSTは主人
MGはメインゲスト

1 3 2
○ ○ ○

MG婦人 Host
MG ホスト婦人

○ ○ ○

◆ 什器・機材・備品 ① ◆

食器

食器の選択は、非常に大切である、非常に明確なレストランの印象を決めるからである
レストランの格に応じて、食器は、磁器あるいは陶器を選ぶ

磁器

カオリンという粘土岩を成分とした陶土を焼き、うわぐすりをかけたもの、手書きで色彩をほどこしたものを軽く極めて繊細だが、非常に高価

陶器

カオリンよりは、より粘土質の陶土を高温でじっくり焼いたもの厚く、多孔質の素焼き

☆ 主要な食器

大皿：クルーズ皿	直径 20～22cm
平皿	直径 24～26cm
平皿	直径 28～32cm

アントルメ用皿：フロマージュ

デセール	直径 19～20cm
パン皿	直径 15～18cm

○ 種類別に大きさを揃えてストックすること

30cm以上、皿を高く積み過ぎないように、
大量に、移動させる場合は必ずワゴン、専用台車を使用する、それ以外は3点確保で持つ。

◆ 什器・機材・備品 ② ◆

銀器(シルバー)

レストランで使用される器具類、クーヴェール、プラ、レシヨールなどは、ひとまとめにシルバーと呼ばれる

種類

- A) シルバー : 銅、亜鉛、ニッケルとの合金に、銀メッキしたもの
- B) ベルメイユ : 同様に金メッキしたもの。
- C) ステンレス : 銀食器類より安価⇒普通のレストラン向きには、丈夫で使いやすい。

注) couvert de service サーバー(英)

サービス備品

シャンパン・クーラー、ワインクーラー、アイス・クーラー、ポルト酒・クーラー、レシヨール花瓶、壺、塩、胡椒入れ、シャンデリア等

皿類 : 全ての皿

主要なクーヴェール:ナイフ、フォーク、スプーン

- ① 波刃サーモン・ナイフ(サーモン、生ハム) ② スライスナイフ30cm(大きな塊の肉) ③ パン切ナイフ(パイナップル)
- ④ エマンセナイフ18cm(子羊背肉、鶏) ⑤ ソールナイフ(鴨、七面鳥、冷製サーモン) ⑥ テーブルナイフ(フォアグラのテリーヌ)
- ⑦ 骨すきナイフ15cm(鴨、オマール海老) ⑧ ペティナイフ8cm(フルーツ、鶉、鳩) ⑨ 骨すきナイフ8cm(生ハム)

- A 泡立て(シュゼット・バター) B 芯抜き(パイナップル) C ジコホルダー(子羊腿肉) D 胡桃割(オマール、伊勢海老)
- E カニ用フォーク(オマール) F 骨抜き(スモークサーモン) G 皮むき(りんご、洋梨) H くりぬき2cm(メロン)

驚くほど沢山の作業があるが、そのほとんどが掃除と事前準備です
作業時間、備品名、機材名などから、使用方法までの全てについてメモを取り、
毎日ノートに付けて記録してください、それは正しい後輩指導のためです

◆ 什器・機材・備品 ③ ◆

A) 客用の家具

テーブル:形や大きさは、レストランによって異なる。高さは75cmが一般的。

1) 使用頻度が高いテーブルの大きさ

丸形	直径 1メートル	4人用
	直径 1,2メートル	6人用
	直径 1,5メートル	8人用
正方形	1メートル四方	4人用
楕円形	縦2,4メートル	10人用
長方形	縦2,4メートル	10人用

2) 椅子・長椅子:高さは約45cm

B) サービス用備品

コンソル、あるいはサービス用テーブル:厨房とホールの間をつなぐ。サイドテーブル

ギャリドン:Gueridon客の前に置き、

デクパージュ、フランバージュ、あらゆる用途に使う、デカンタージュdecantageも行う

ヴォアチュール:Voiture a Rosbifロースト・ビーフ等、大きな肉を保温しながらデクパージュする

フランベワゴン:Voiture a Flambee火力の強いバーナーを備えたフランベ専用ワゴン

専用ワゴン:**デザートChariot a Desserts**、**フロマージュFeomges**、食後酒**Chriot a degestifs**を客席にサービスする
カクテル、サラダ、パンなど多種。ギャリドンと並べて使用

ビュッフェ台:ホールにゴールドビュッフェを仕込む、長方形のテーブル

例:ソーモンフュメ、ジャンボンフュメ、オードヴル、果物、パティスリー等。場合によっては、保冷ボックスを用いる

◆ グラス類 ◆

ガラス

珪土と石灰等の混合物、一般的なガラスは高温かまどで焼く

クリスタル

混じり気のない砂と、純度の高いカリ炭酸塩の混合物、透明で純度が高い品質をもつ

～ 様々な飲物にあったガラスの形と容量 ～

レストランで使われる主要なグラス類

水	用	20～24	cl
ワイン	用	18～20	cl
シャンパン	用	12～15	cl

バーで使われる主要なグラス類

ポルト酒用	10～12	cl
ロング・ドリンク、タンブラー	28～30	cl
オールド・ファッション	20～22	cl
食後酒用	22～24	cl
カクテル用	10～12	cl

洗い方と整理

よく乾燥したトーションで磨く(ミレする)、必ず種類別に棚に逆に並べる。毎月、在庫チェック

トーションの使用方法について注意事項
グラスの内側を磨く場合は、必ず親指にクロスをあてて行うこと
グラスのチップによる怪我の防止

◆ 一般的なテーブルの種類 ◆

■ 角型

90角テーブル (小角)	90cm × 90cm
1.5テーブル	180cm × 45cm
2.3テーブル	90cm × 60cm
2.6テーブル	180cm × 60cm
2.5テーブル	180cm × 75cm
3.6テーブル (大角)	180cm × 90cm

■ 丸型

90丸 (小丸)	直径90cm
120丸 (中丸)	直径120cm
180丸 (大丸)	直径180cm
2000丸	直径200cm

■ 半丸

90半丸	直径90cm × 1/2
120半丸	直径120cm × 1/2
180半丸	直径180cm × 1/2
2000半丸	直径200cm × 1/2

◆ 一般的なテーブルクロスの種類 ◆

■ 角クロス

90 角	170cm×170cm
1 間	160cm×260cm
2 間	150cm×460cm
3 間	150cm×650cm
4 間	150cm×850cm

■ 丸クロス

120丸	200cm 丸
180丸	260cm 丸
2000丸	280cm 丸

※ 1尺は30cm1間は6尺で180cm

◆ リネン ◆

リネン類は、使い勝手やレストランのスタイルによって選ぶ。天然繊維のものが、最もよく用いられる

レストランで使う、主なリネン

A.) ナップ(テーブルクロス)

色は白が望ましい。サイズはテーブルにより異なる。
固定：ナップの垂れは、平均して30～40cmである。

B.) ナプロン(トップクロス)

軽いシンのついたナップを覆いかくす。

C.) セルヴィエット(ナプキン)

レストラン用は、45～50cm四方。
サロン・ド・テ用
朝食用 は25～30cm四方

D.) 業務用リネン

リナー：皿を運ぶ際等、ホールスタッフに必要不可欠。
トーション：ガラス製品を磨くには麻製が良い。

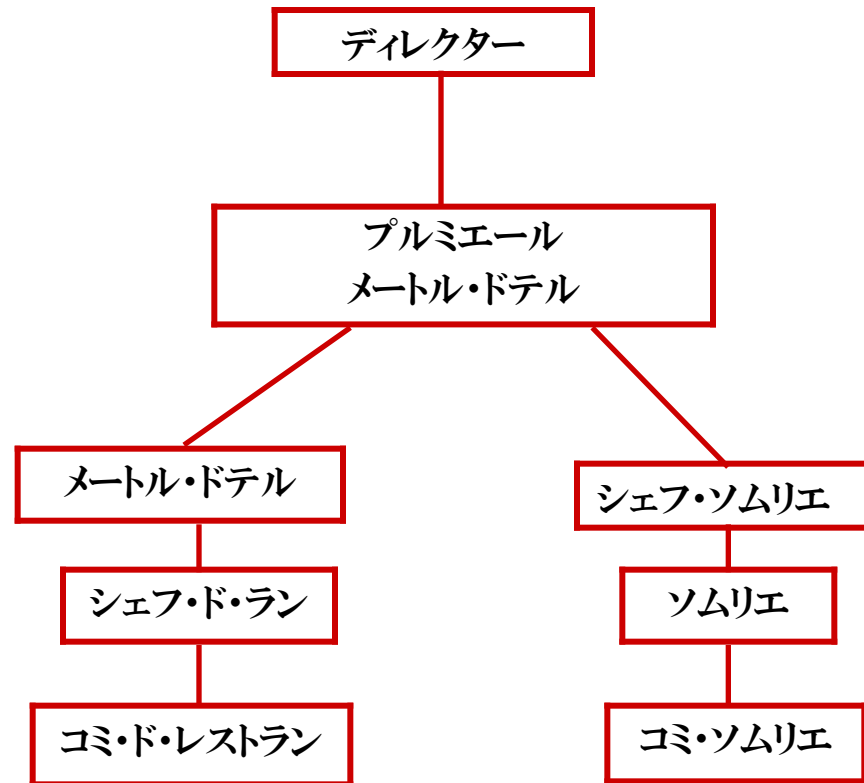
保存と整理

リネンは高価なため、管理をしっかりと行う。在庫チェックを行う

リネン類でテーブルの汚れを拭いたり、銀器類、灰皿、グラス類を磨いたりしないこと。
ナプキンは口を拭きます。

◆ レストランの人員配置と組織体制 ◆

《レストランの組織体制》



任務分担においては、各自が各々の責任を果たすことが重要である

◆ タイトル別役割分担 ◆

タイトル	役割
ディレクター	レストラン全体の運営管理。人事担当。及び、全体の運営方針やビジネス・ポリシーックを定める ホールを直接に統括し、客の迎え入れを行う。ホール(サービス)と厨房(キュイジーネ)との円滑な関係を構築する
プルミエールメー トル・ドテル	ディレクターのアシスタント。ホールサービス・チームのチーフ。ホールの仕事の役割分担とプランニングを行 うディレクターと同等のレベルと知識が求められる
シェフ・ソムリエ (≒メートル・ドテル)	レストランのワインカーブ、ワインリストの責任者 ワイン学の強固な知識と、ワインと料理の組み合わせに精通していなければならない
ソムリエ (≒シェフ・ド・ラン)	シェフ・ソムリエのアシスタント。シェフ・ソムリエと同等のレベルが求められる
コミ・ソムリエ (≒コミ・ド・レストラン)	ソムリエの下につき、ソムリエの仕事を補佐しつつワインサービスにあたる
メートル・ドテル	ゲストのアドバイザーであり、テーブルサービスにたずさわる サービスマン全体の責任者で、サービスを統括する(ゲストの要望にどこまで応えられるか、商売人) レストランを誕生させたのはシェフ、繁栄させたのはメートル・ドテル
シェフ・ド・ラン	ホール全体のサービスの責任者 幾つかのテーブルからなる、“ラン”(グループ)のチーフとして、テーブルサービスをする
コミ・ド・レストラン	シェフ・ド・ラン(ホール)と厨房とのつなぎ役 常にシェフ・ド・ランの動きの先を読み「仕込み」を行わなければならない

Les 4 AS

Accuel → **Souriant** 微笑み
迎え入れ ⇒ 第一印象にてパーティの目的を早くつかむ

Ambiance → **Synpatiqve** 楽しく
雰囲気

Assiette → **Savoure** 美味しい
料理

Addition → **Sage** 高くない、あたり前の料金
会計

《サービスチームのマネジメント》

- ① 第一印象(パーティの目的を早くつかむ) 外国人(宗教)
サービスの手順を決定する ファミリー(記念日)
- ② セールス(販売) LA commande 高い商品知識が必要
- ③ サービスは客の一步前に行く
- ④ 会計(LE DEPART)送り出し

- ゲストを満足させる事が第一
- フリー客を大切に、
RGに付き過ぎない
- 品格を持つこと
- 自己管理
- プロを育てる

○サービスの大切な要素

1. 最高の技術……基礎知識、実務をしっかり身につけ、それを正確に実践する
2. ショーマンの心……ゲストの要望を瞬時に読みとり、細やかな対応をする

《ワゴンサービスは、お客様にとって、豪華なショーです。最高のデクバージュ、フランバージュを学び
一級のサービス知識を身につけ、『おもてなし』のプロを目標にしていただければ幸いです。》

友人、家族、恋人が来店し自分の何を見てもらうかは、あなた自身が決めてください

◆ 場 所 ◆

A. ゲストの為の場所

ホール :ゲストが食事をする場所

サロン :様々の会合やバンケット、セミナー等に用いる

ホワイエ:ゲスト用スペース、ロビーとバンケットルームとの中間

バー :ゲストが食前,食後酒をとることができる、より親密な雰囲気のある場所

その他 :クローク、洗面所、ビジネスセンター、電話室

B. サービスのための場所

オフィス :ホールと厨房の間にある、サービスの準備作業を行う
準備作業、サービス用品のストック、配布を行う

洗い場 :食器、グラス類・・・

ストックルーム:食材ストック (エコノマ)

カーブ :ワインのストック

エチュード :機材のストック (レゼルブ)

従業員食堂:更衣室等を含む

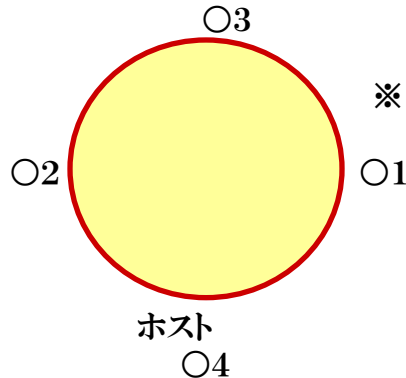
◆ テーブルの仕込み ◆

ゲストの来店前にテーブルの仕込みを終えておくこと

- 1.) ホールの掃除、及びテーブル、イスの清掃
 - A) MOLLETONNAGE アンダークロス
 - B) NAPPAGE テーブルクロス
- 2.) テーブルの位置を決める、及びナパージュ。(山 → 入口)
- 3.) イスの位置を決める。(テーブルの脚に注意)
- 4.) テーブルプレートを置く ⇒ ミートナイフ(右)→ミートフォーク(左)
- 5.) パン皿、バターナイフを左側に。(アントルメ用スペース)
- 6.) グラス類は右側に、ナイフの先方に
- 7.) テーブル中央に、花、塩・コショウ入れ
- 8.) セルヴィエットを置く(角、あるいは波形に折ったもの)
パンをセットしてゲストを待つ、キリスト教より伝来しているパンとワイン(血と肉)

注 意 点

- スタンバイの間、ホールへ器具、サービス用品を運ぶ場合は、全て『トレイ』にのせること(皿を除く)
- テーブルのセッティングは調和をもって行う。『テーブルにつきたい』と思わせる魅力的かつ正確な仕込み



※ ホストの右側にNo.1 ゲスト左側にNo.2ゲスト
(Businessの場合はLady firstは適応外)

テーブルセッティング Mise en place
a la carte au menu
アラカルト コースメニュー

◆ コンソールの仕込み ◆

コンソールはサービス中、厨房とホールをつなぐ要の役割をはたす、

コンソールの仕込みは、以下の3点から決める

- 1) クーヴェールの数(客数) 2) サービスの種類 3) メニュー(その日のメニュー)

チェックポイント

- 1) 清潔さ
- 2) シルバーは全てトレイにのせて運ぶ。
- 3) コンソールの棚には、右側からクーヴェールを決まった順番に仕込む

アントルメ	アントルメ		ミート	ミート	
フォーク	ナイフ	アントルメスプーン	フォーク	ナイフ	大スプーン
スプースプーン			バターナイフ		

ソース スプーン	魚 フォーク	魚ナイフ
ティー&モカスプーン		

※ヨーロッパ円、フランス料理店、イタリア料理店等では全てのレストランが同一の仕込み

- 4.) 上の棚には、 :塩、コショウ、ペッパーミル、ムタール、砂糖入れ、灰皿、グラス類等を仕込む
- 5.) 下の棚には、 :全ての皿、盆、まな板等を仕込む

国内では、サイドテーブルと呼ぶ。レストランによりセッティング方法、スタンバイ方法は異なります
汚れがなく清潔であることが大切です

スモーク・サーモン

SAUMON FUME

スモークサーモンのデクバージュ 作業時間約 5分程度ですがカービングはエレガントに行う

- 1.生産地 ○大西洋産のサーモンは色が薄いオレンジ、脂が多くソフトな食感が味わえる
ノルウェー、デンマーク、スウェーデン、スコットランド産などが知られています
○太平洋産はレンガ色がかったオレンジ色でカナダ産
2. 燻製法 半身に切り分け、塩をして干してから燻製室でスモーク ⇒ チップは、樫、ぶな、かば等多種にわたる
メルバトースト、スクランブルエッグなど好みの薬味を添える

A.)ギャリドンに用意するもの

サーモンワゴン ×1 サーモンナイフ ×1
オニオン ケッパー レモン×1/2 スクランブルエッグ(温製)
グリンス(そば粉)またはメルバトースト×数枚 9インチ皿 ×人数分 サーバー ×1式

B.)作業手順(デモンストレーション参照)

1. スクランブルエッグ以外のサーモンワゴン、ギャリドンを準備
2. サーモンをゲストにプレゼンテーションしてお好みのコンディメントをチョイス
3. サーモンの薄くスライスする、1人前80gを目安に2~3切れ
(複数人の場合は必ず1枚ずつ皿に順次切り分けるようにする ⇒ 部位により脂部分の違いがある)
5. 左上よりケッパー、オニオン、レモンの順に薬味を添える
(レモンはサーモンの切り身に触れないように注意 ⇒ 変色)
7. スクランブルエッグはマフィンなどで保温をしてサービス

ポイント) 温かいものは温かく、冷たいものは冷たくサービスが基本、サーモンは薄く均一にスライスする

C.)サービスの仕方

オードブルナイフ、フォークは事前にテーブルにセット
メルバトーストはナプキンで包んでサービス ペッパーミルを添える

その他の

D.)ワインの合わせ方

辛口の白ワイン サンセール(SANSERRE)プイイ・フュイッセ(POUILLY FUISSE)
ブーケの高いワイン:ムルソー(MEURSAULT) リースリング(RIESLING)
あるいは辛口のシャンパン シャンパーニュ・ブリュト(CHAMPAGNE BRUT)

テリーヌ

TERRINE DE FOIE GRAS

世界三大珍味の1つに数えられる食品、ガチョウまたは鴨が使用され、フランス語で「フォア (FOIE)」は「肝臓」、「グラ (GRAS)」は「脂の多い、肥大した」を意味する。「フォア・グラ」は「脂肪肝」のことである

フォアグラのテリーヌのデクバージュ 作業時間約 5分程度ですがカービングはエレガントに行う

1. 生産地 主な産地はフランス。世界のフォアグラの生産量は西暦2000年で約1万8000トンだが、そのうちフランス産は1万5300トン
フランス南西部のペリゴール地方、現ドルドーニュ県とランド県が主産地で、ガチョウと鴨の両方のフォアグラを生産
南西部全体での生産量は、フランスの生産量の75%を占める
2. 製法 蒸したトウモロコシを、じょうご(ガヴァール)で強制的に胃に詰め込む強制給餌(ガヴァージュ)を1日に3回繰り返す。
これを1ヶ月続けると、脂肪肝になった肝臓は2kgほどに肥大、この段階のガチョウをしめて取り出し、
余分な脂肪、血管、神経などを除き、冷水に浸して身を締める

cornichon=コルニッション pearl-onion=パールオニオンなど好みの薬味を添える

A.)ワゴンに用意するもの

テリーヌワゴン ×1 テリーヌナイフ ×1 コルニッション パールオニオン
またはメルバトースト×数枚 9インチ皿 ×人数分 サーバー ×1式

B.)作業手順(デモンストレーション参照)

1. テリーヌワゴン、ギャリドンを準備
2. フォアグラテリーヌをゲストにプレゼンテーションしてお好みのコンディメントをチョイス
3. フォアグラテリーヌを1センチの厚さにスライスする、1人前90gを目安に1枚
5. 左上よりコルニッション、パールオニオンの順に薬味を添える
ポイント)テリーヌは均一にスライスする

C.)サービスの仕方

オードブルナイフ、フォークは事前にテーブルにセット
メルバトーストはナプキンで包んでサービス ペッパーミルを添える

その他のテリーヌ : 野菜、シーフードなど

D.)ワインの合わせ方

伝統的に貴腐歴史ソーテルヌなど甘口のワインと合わせる

シーザー・サラダ

CAESER`S SALADE

シーザー・サラダの特徴

アンチョビ、ガーリック、チーズなどの素材の味を強調しロメイン・レタスと合せたサラダ
ドレッシングは色々なものを混ぜ合せ個性的な風味を感じられるようにします、レタスはクリスピーな食感がポイント

A)調理台に準備するもの

- ・サラダボール ×1
- ・ミキシング・ボール ×1
- ・サーバー ×2
- ・ティースプーン ×5
- ・ロメイン・レタス×1
- ・レモン ×1
- ・ニンニクのみじん切り ×少々
- ・バージン・オリーブオイル
- ・フィレ・アンチョビ×1
- ・チーズ(グリエールまたはパルメザン)
- ・生卵黄またはポーチド・エッグ ×1
- ・クルトン×少々
- ・クリスピー・ベーコン
- ・塩、黒コショウ、タバスコ
- ・フレンチマスタード

B)作業手順(デモンストレーション)

1. レタスは水洗いをして、食べやすい大きさに手で千切って良く冷やしておく(布ナプキンで包む)
2. ミキシングボールにガーリックを入れサラダ用スプーンですりつぶしアンチョビを加えさらにすり混ぜる
3. チーズを加え更にすり混ぜ、卵黄を加えよくつぶす
4. レモン汁を絞って、タバスコ、フレンチ・マスタードを加えソースのバランスを確認します
5. ソース・ビネグレットを作る要領で、オリーブ・オイルを少量ずつ加えドレッシングをのばします
6. 塩、コショウで味をととのえる
7. サラダボールにレタスを入れ、ザックリと混ぜ合わせます
8. クルトン、クリスピー・ベーコンをお好みで振りかけて出来上がり

C)サービスの仕方

ロメイン・レタスまたはレタス、お好みの生野菜と召上る直前に合わせる事がポイントです。

D)ワインの合わせ方

辛口ワイン:シャブリ(CHABLIS)、サンセール(SANSERRE)、プイイ・フェイッセ(POUILLY FUISSE)

ドレッシング

DRESSING

フレンチドレッシング French Dressing

シンプルでさらりとした口あたりは、オールマイティーに使用できます

A.) ギャリドンに用意するもの(出来上がり1/2カップ分)

サラダ油 小さじ6 ワインビネガー(酢) 大さじ2 塩
小さじ2/3 コショウ 少々 マスタード 小さじ1/2 タバスコ

B.) 作業手順(デモンストレーション参照)

ミキシングボールに塩、コショウ、練りからし、ワインビネガーを入れ、全体が溶け合うように、泡だて器を使ってよく混ぜる
サラダ油を少しずつ加えながら、絶えずミキシングする。白っぽくとろりとするまで、しっかりミキシングする

イタリアンドレッシング Italian Dressing

グリーンサラダや魚貝類など、さっぱり仕立てのサラダに適しています

A.) ギャリドンに用意するもの(出来上がり1/2カップ強)

フレンチドレッシング 大さじ5 トマトアッシェ 大さじ1
にんにくアッシェ 小さじ1 パセリアッシェ 小さじ1 オレガノ 少々 バジリコ 少々

ラビコットドレッシング Rabigot Sauce

フレンチドレッシングに香味野菜のみじん切りを混ぜたものです。

香味野菜はパセリ、エストラゴン、セルフィユ、タマネギ、トマトなどが主に加えられます
魚貝類や肉の入ったサラダと良く合います。刺身、牛肉のたたきのマリネとしても合います

A.) ギャリドンに用意するもの(出来上がり1/2カップ強)

フレンチドレッシング 大さじ6 玉ねぎみじん切り 大さじ1
ケッパーみじん切り 小さじ1 タラゴン 小さじ1 パセリみじん切り 小さじ1

和風ドレッシング

刺身、肉類、ワカメ、豆腐等、の和風サラダに良く合います、おろし大根を入れるとバリエーションが広がります

A.) ギャリドンに用意するもの(出来上がり1/2カップ強)

サラダ油 大さじ6 しょうゆ 大さじ2 ゆず汁 大さじ2 砂糖 小さじ1

マヨネーズ

MAYONNAISE

基本のマヨネーズはサウザンアイランド・ドレッシング、タルタル・ソースのベースになります

A.) ギャリドンに用意するもの (出来上がり約1カップ)

卵黄(室温に戻す) ×1個分 マスタード ×小さじ1/2 塩 ×小さじ3/4 コショウ ×少々
サラダ油 ×3/4カップ強 酢 ×大さじ2

B.) 作業手順(デモンストレーション)参照

- 1.) ミキシングボールに卵黄、マスタード、塩、コショウを合わせ、泡だて器で粘りがでるまで混ぜる
- 2.) サラダ油を数滴ずつ落としながら泡立て続ける。濃度がついたら、酢を数滴加ゆるめる
- 3.) 油と酢を交互に加えながら十分に泡立て、ポツリとクリーム状にまるまで混ぜて出来上がり

サウザンアイランド・ドレッシング

マヨネーズにトマトケチャップやチリソース、みじん切りにしたセロリや赤ピーマン、玉ねぎ、茹で卵を混ぜ合わせて作られます
ソースの中の粒々が、海に浮かぶ千の島(サウザンド アイランド)に見えることからこの名があります

● 材 料

マヨネーズ カップ1/2強 茹で卵アッシュ×大さじ3 玉ねぎアッシュ×大さじ1 ピクルスアッシュ×大さじ1
赤ピーマン×1/4個、セロリ×少々、トマトケチャップやチリソース×お好み量

タルタル・ソース TARTAR SAUCE

マヨネーズにゆで卵、玉ねぎ、ピクルスなどのみじん切りを加えて、さっぱりと仕上げたなめらかなソース
魚介のフライソースとして、茹でたジャガ芋、カリフラワーサラダにも最適

● 材 料(4人分)

マヨネーズ カップ1/2強 茹で卵アッシュ×大さじ3 玉ねぎアッシュ×大さじ1 ピクルスアッシュ×大さじ1
パセリアッシュ×小さじ1 マスタード×小さじ1 ブラックペッパー×少々

タルタル・ステーキ

STEAK TARTARE

肉本来の味を味わうのに最適の料理、好みに合わせてさまざまな調味料で味付け

A.) ギャリドンに用意するもの

サーバー 1式 ミートナイフ平皿 1 パン皿/ティースプーン ポターージュ皿(サラダ・ボール)
肉(細かく刻んだ牛フィレ肉)1人前200g 卵黄 1
オニオン・アシェ パセリ・アシェ ケイパー 各大1 レモン 1/2 メルバ・トースト 塩、コショウ

準備するもの

A1ソース、LPソース、マスタード、タバスコ、パプリカ、オリーブ油 フルーツ・ビネガー、コニャック

B.) 作業手順(デモンストレーション参照)

1. 皿に肉を丸く広げ、中央をくぼませ卵黄を入れておく
2. ポターージュ皿に肉と卵黄を入れ、オニオン、パセリのみじん切りとケイパーを混ぜ合わせる
3. 次に塩、コショウ、A1ソース、LPソース、マスタード、タバスコ、パプリカ、オリーブ油、フルーツ・ビネガーを適量ずつ加え味をととのえる
4. 仕上げにレモン汁とコニャック少々を軽くふりかけ、丸い形にととのえる

C.) サービスの仕方

ミートナイフ・フォークは先にセットをする
メルバ・トーストを添える

D.) ワインの合わせ方

力強く、コシがあり、骨格のしっかりしたワイン CHATEAU NEUF DU PAPE

フロマージュ

LES FROMAGES DE FRANCE

A) 生産

フランスは、非常に多くの種類のフロマージュを生産している

『毎日違う、365種フロマージュで食卓を飾れるほどである』といわれる、1990年度、年間生産量：140万トン

内 訳 牛乳から生産： 133万トン

山羊乳から生産： 4万トン

羊乳から生産： 3万トン

フランス国民一人当たりの平均消費量は、年間2.2kg

B) 季節

牧場には、乳の収穫、フロマージュの完成に3つの重要な季節がある。

① 春 4月・5月 一番草・・・牧草が最初に芽を出す時期

② 初夏 6月・7月 牧草の開花期

③ 初秋 9月・10月 二番草・・・草が二回目の芽を出す時期

A. O. C.原産地名称権

A) 伝統的な製法

B) 限定地域での原乳生産

C) 品質検査(品質・形・大きさ・包装)

保存方法

B・O・F:

バター(**B**EURRES)、卵(**O**EUFS)、フロマージュ(**F**ROMAGES)の頭文字をとった乳製品専用冷蔵庫で7℃～9℃で保存

サービス方法

1. 最初の包装紙のまま保存が良い 2. 1時間前には冷蔵庫から出す 3. 味の強いチーズには無塩バターを添える

フロマージュ 生産手順

LES FROMAGES DE FRANCE

LE CAILLAGE カイヤージュ	凝乳酵素を加えて乳を凝固させる
L'EGOUTTAGE(脱水) エグタージュ	固形分と乳清を分離する
LE DELACTOSAGE デラクトザージュ	凝乳を小さな塊に切り、水を大量に用いて洗い、乳酸酵素を防ぐ
LE MOULAGE (型詰)ムーラージュ	乳を凝固させ砕く。この段階で視覚的に特徴を持つフロマージュの形をつくる。円筒形、立方形、挽き臼形、大鼓形、三角形、円盤形、四角形、菱形など
LE SALAGE (加塩)サラージュ	加塩は、フロマージュを保存するために行い、塩は脱水作用を促し、防腐の役割もする
LE RESSUYAGE (乾燥)ルシュヤージュ	加塩ののち、アロワール(HALOIR)乾燥室(風通しが良く高温の場所)で脱水、表面のカビの促進を可能とする
L'AFFINAGE (熟成)アフィナージュ	湿度、温度が調節されたカーヴの中で、熟成を進ませるための総合的な作用。ブロサージュ(BROSSAGES)ブラシでこする、ラヴァージュ(LAVAGES)洗う、またはマセラシオン(MACERATION)により行われる

フロマージュ - タイプ別

LES FROMAGES DE FRANCE

フレッシュタイプ	長時間脱水した凝乳のチーズ、いかなる熟成過程も経ない。製造直後から供せられ、賞味期限は3週間
白カビタイプ	カーヴで3~5週間熟成された堅い皮が、白カビで覆われている。中身がソフトで、ネトリとした味わい
ウォッシュタイプ	塩水の中に漬けたスポンジを使って外皮を洗うタイプ。1週間に2~3回ブラシをかけ、熟成は2~4ヶ月の長期にわたる。口当たりはなめらかだが、かなり強い香りと風味
ナチュラルタイプ	山羊乳、羊乳のものが多い。カーヴでの熟成はせずアロワールでの長期の脱水を行うフレッシュ、ソフト、ドライとタイプにより脱水期間が4~5週間から10週間にも及ぶ木炭に覆われているものもある
青かびタイプ	ブルーと呼ばれるチーズで、内部に青かびが生え、とろりとしてネトリとした感じで、香りが強い酸味はない。やく2~3ヶ月にわたり、じっくりと天然の熟成室で熟成させる
圧搾非加熱タイプ	この名称は脱水のためにカードを圧搾し、型詰めしたとの意味。約2~6ヶ月、湿度が高く、低温の熟成室で熟成。風味は種類によりバラエティに富む、乾燥しやすい欠点がある
圧搾加熱タイプ	細断されたカードは、30分温めてから、脱水し型詰め圧搾するタイプのチーズ。グリエールが代表のひとつ。熟成は湿度が高く、低温の熟成室で長期にわたる、外皮を固め保持するため、ラヴァージュ、プロサーージュが行われる
フォンデュタイプ	保存のために乳化剤を添加し、細かく砕かれたカードからつくられる。このタイプのチーズはカーヴでの熟成はしない。生クリーム、ハーブ、香料油を添加する

ワインのデカンティング

DECANTAGE

ワインは全てゲスト本位に立って取り扱うこと。デカンタージュは必要性を説明し、同意を得た上で行う、デカンタージュは出来るだけ多くのワインをデカンタに移すなど、最低限のことをつねに念頭におきサービス

A.) ギャリドンに用意するもの

キャンドルとスタンド ウェィター・ナイフ デカンタ リー パニエ(ワイン・バスケット) パン皿

B.) 作業手順(デモンストレーション)参照

- 1.) Vin Rougeはパニエに入れホストにラベルを見せ、ワイン名、A.O.C.生産者、収穫年などを告げ、確認を取る
- 2.) パニエの下にパン皿を引き抜栓をし、首を持ちパニエからはずす
- 3.) キャンドルに火をつけ、ビンのそこを持ちローソクの炎の光源がビンの肩の部分が見えるように保持し、デカンタに移す
- 4.) 終わり近くになってローソクの光を透かして、澱が見えたらデカンティングを終了する

供する30分前～前日の抜栓まで多岐にわたり知識が必要
セラーでの温度管理、ビンテージ管理、売上管理の知識
リーを使い、滴をテーブルに落とさないこと

C.) VIN BLANC 白ワインのサービス

ワインクーラーに入れ、スタンドを使用して作業する

コルクを中で切ったり、割ったりしないように注意する。
同じワイン2本目のサービスはグラスを変える。
シャンペンの抜栓は音を立てない。



1. いつでも「お客様第一」

- ◆ お客様の安全は、全てに優先する
火事・食中毒・犯罪の予防と防止
- ◆ ゲストスペースは、あなたのステージ
- ◆ 一歩下がり、お客様をリード
- ◆ お客さまの「ありがとう」の言葉に感激できる
- ◆ 売るものは、部屋・料理・飲み物そしてあなた
- ◆ リピーターにつなぎ、顧客になっていただく
- ◆ スキルアップをすると仕事量・プレッシャーが増加