

# “ホテルで働くために”



株式会社トラストホテル・ブライダルサービス

配ぜん人紹介所

## 派遣スタッフとしての心構え

あなたは、(株)トラストホテル・ブライダルサービスの紹介スタッフの代表としてホテルで勤務します。次のことを意識し勤務をしてください。

### ① 時間の管理

勤務前、勤務中等、時間を指定されている確認・連絡事項は確実に行ってください。また、遅刻は弊社や他の派遣スタッフの皆さんの信用問題に繋がります。そのようなことのない様に時間には余裕をもって行動してください。

### ② 体調管理及びスケジュールの管理

勤務日以外のプライベートな時間はもちろん自由ですが、勤務日に支障をきたす行為は慎みましょう。勤務予定日の体調不良による欠勤、遅刻はない様に、体調のコントロールをしてください。

### ③ 社会的マナー遵守

あなたは仕事をする上では、社会人として勤務をしていただきますので、基本的な社会的マナーは守ってください。特に、現場での挨拶や言葉遣いには注意して、怠慢な行動や横柄な態度は慎んでください。

### 仕事に対するプロ意識

仕事の依頼を受け現場に入れば、あなたはすでにプロとして扱われます。

単純なアルバイト感覚では、ホテルの従業員の皆さん・お客様など周りの方々に迷惑となります。

”自分に代わるスタッフはいない”という自覚をもって最後まで責任を持ち、一生懸命仕事をしましょう。

## ホテルで働く際の心構え

ホテルは洗練された雰囲気と美味しい食事、さらに良質なサービスの提供をしているところです。

そこで働くあなたのサービスの基本が守られていなければ、お客様にご満足していただくことはできません。ホテルでの良いサービスの基本は、清潔で快適な環境を保つこと、最適なタイミングと最良の状態で料理や飲み物をサービスすること、という要素から成り立っています。なかでもサービススタッフの技術は、ホテル、レストランの商品の付加価値を高める重要な要素ですので、しっかりと身につけ、常にホスピタリティー精神(心のこもったおもてなし)をもってお客様に接しましょう。

新人もベテランもホテルの制服を身につけたらホテルの代表となります。お客様にとってあなたのキャリアは関係ありません。お客様に喜ばれるサービスとともにあなた自身の成長へつなげてください。

### ホテルで働く条件とは・・・

- ①言葉遣い・挨拶(正しい日本語を使っているか?)
- ②正しい身のこなし(好印象を与える接客ができているか?)
- ③仕事に対する積極的な態度(現場での協調性、また前向きに仕事に取り組めるか?)
- ④仕事に対するプロ意識(サービスマンとしての基本ができているか?)

## 身だしなみ

- 髭はきれいに剃っているか
- 口臭はないか
- 袖口、襟はきれいか
- 色は白の無地か
- 爪は清潔にし、伸ばしてないか
- ズボンのプレスはきいているか
- 靴は革靴か
- きちんと磨かれているか
- かかとはすり減っていないか



- 頭髪は短く黒いか
- きちんとセットさせているか
- シミ、シワはないか
- 蝶ネクタイは曲がっていないか
- ボタンは外れてないか
- シミ、シワ、ほつれはないか
- 肩にフケがついていないか
- 結婚指輪以外はしていないか
- 時計は実用的なものか

- 化粧は薄めか
- 香りの強いものは使用していないか
- 爪は清潔にし、伸ばしていないか
- マニキュアは基本使用しない
- 結婚指輪以外はしていないか
- 時計は実用的なものか
- 指定以外の靴は黒であるか
- きちんと磨かれているか
- 歩きやすいものか
- かかとはすり減っていないか



- 肩にかかる長さにまとめているか
- 前髪は眉にかかってないか
- 色は黒か
- ボタンがきちんとついているか
- 肩にフケはないか
- ほつれ・シミ・シワはないか
- ストッキングは肌色に近いものか

## 披露宴

### ① 来賓受付

披露宴の開始に先立って、ホテルのサービススタッフは、披露宴会場内の準備を進めるとともに、会場付近に来賓用の受付テーブルをセットする。また受付テーブルには両家の名前を書いた札を設置する。通常、披露宴の受付は開宴の約 30 分前から始まるが、両家の受付係が来場したら、席次表や受付に必要な備品類を渡す。

### ② 披露宴会場入り口で来賓の出迎え

披露宴までに来賓に控え室が用意されている場合は、控え室で食前酒や桜湯などのサービスを行う。開宴の約 10～15 分前になれば、ホテルの係は親族控え室などで待機している新郎新婦、媒酌人夫妻、両親を披露宴会場の入り口に設置された金屏風の前に誘導する。来賓の入場が終了したら、両親を自席に案内する。

#### ■来賓出迎え時の並び方例

※ 作法の流派や地域の慣習などによって並び方には幾通りかの方法がある。

### ③ 新郎新婦、媒酌人夫妻入場

来賓及び両親が入場、着席を見定めて、係は一度出入り口の扉を閉める。司会者が「皆様、おまたせいたしました。只今より新郎新婦の入場です。盛大な拍手でお迎えください」などと告げたら、係は再び扉を大きく開き、新郎新婦・媒酌人夫婦を先導し、披露宴会場に入場、メインテーブルまで誘導する。メインテーブル担当の係は、テーブルサイドに待機し、新郎新婦と媒酌人夫婦の着席を手伝う。

### ④ 司会者自己紹介、開宴の挨拶

全員が着席したところで、司会者から開宴の挨拶が行われる。ここでメインテーブルと両親席の係を除いたサービススタッフは一旦、退室する。

### ⑤ 媒酌人挨拶

開宴の挨拶に続いて、司会者から媒酌人が紹介され、挨拶が行われる。この時、係は新郎新婦、媒酌人夫婦、両親の立席と着席を手伝う。

### ⑥ 主賓挨拶

通常、主賓は新郎・新婦側から各 1 名が事前に依頼されている。司会者の紹介によって、それぞれの主賓による挨拶が行われるので、係は新郎新婦の立席と着席を手伝う。最後の主賓挨拶が始まったら、サービススタッフはシャンパンを持って入室し、挨拶が終了したら各自受け持ち場所で待機する。

### ⑦ ウェディングケーキ入刀

司会者の進行で新郎新婦によるウェディングケーキ入刀が行われる。サービススタッフはナイフを手渡し、新郎新婦がケーキにナイフの先を入れる。サービススタッフはケーキカットの位置やタイミングなどを新郎新婦に説明する。ケーキカットが終了したサービススタッフはナイフを受け取り、新郎新婦は自席に戻る。

※お色直しでウェディングドレスに衣装替えした後に行われる場合もある。

⑧ 乾杯

キャプテン(またはヘッドウェイター)の合図に従って、サービススタッフは一斉にシャンパンを抜き、受け持ちのテーブルにサービスする。(1本につき約10杯～12杯が目安)。司会者の進行で全員が起立し、使命を受けた乾杯人の音頭によって乾杯が行われる。係は新郎新婦等の立席と着席を手伝う。この後、料理のサービスが始まる。

## テーブルプラン

テーブルプランとは、予約受付書の内容にしたがって、会場に宴会用のテーブルを配列することをいいます。宴会の内容が多様化するにしたい、宴会で使用するテーブルも様々な種類が用いられるようになっていきます。テーブルの組み合わせも宴会場の広さや、お客様の人数により、多様なテーブルプランが考えられますが、宴会場を華やかに見せ、卓上の料理は豪華で美しく見えるよう演出を工夫することが求められています。

### 1) テーブルの種類

通常、宴会で使用するテーブルは、以下のようなレギュラーテーブルと円形テーブルに大別される。

種類	サイズ(単位:mm)	用途
レギュラーテーブル	幅 900×長さ 1800	基本となるテーブルで、一般的に一 間(いっけん)テーブルと呼ばれる 元卓や流しテーブルに用いる
	幅 900×長さ 900	脚と天板が別々の変形テーブルや 着生ビュッフェのちらしテーブルとし て用いる
	幅 450×長さ 1800	洋食のセッティングにふさわしいテー ブルで、2つ合わせて一間のテーブ ルとして使用される
円形テーブル	直径 900	4~5 人用のテーブル
	直径 1200	6 名用テーブル
	直径 1800	10 名用テーブル

## テーブルセッティング

テーブルセッティングに基づき、正確にテーブルを配置したら、会場設営と並行しながら、担当者はテーブル・セッティング (tablesetting) に取り掛かる。ここでは着席形式と立食形式に分けて、それぞれの宴会用のセッティングのポイントを整理する。

### 1) 着席形式の場合

卓上のセッティングは料理の内容、サービスの方法などによって異なるが、通常、次の様な手順で作業を行う。宴会では、効率よく作業を進めるため、皿を配る者、銀器類を並べる者などスタッフそれぞれが役割分担して作業を行う。

※ホテルによって、作業手順は多少異なる

- ① テーブルクロスをかける。
- ② 必要な器材を配る。
- ③ シルバー、グラス、ナフキン等各料理、プランに合わせてテーブルをセットする。
- ④ ナフキンをセットする。
- ⑤ 必要な卓上小物をセットする。
- ⑥ 所定の位置に椅子を置く。

### テーブルクロス

クロスは各テーブルに2枚かける。一枚目はアンダークロスで主に音の吸収、テーブルが透けるのを防ぐ。使い回すことが多く、クリーニングに出すことはない。2枚目はクリーニングから出来あがったものを常に使用する。

#### ～白テーブルクロスのかけ方～

- ① アンダークロス (undercloth) をかける。
    - ・ アンダークロスはテーブルのサイズにあったものを使用し、クロスの継ぎ目が凸凹にならないように注意する。
    - ・ アンダークロスが見えないように、端のテーブルの脚に結ぶか、紐で結ぶなどの方法で固定する。
  - ② テーブルクロス (tablecloth) をかける。
    - ・ テーブルクロスの折り目の凸部が上席側、クロスの合わせ目が下席側になるようにかける。
    - ・ 方形のテーブルの場合、テーブルクロスの折り目の凸部がテーブルの縁と並行になるように注意する。また、テーブルクロスの四隅の垂れが約45cmくらいになるように調節する。
    - ・ 円形テーブルの場合、中心の凸は、上座に対して横を向くようにし、また垂れは約35cmくらいに調節する。
    - ・ 一つのテーブルに一枚のクロスしか使用しない場合は、クロスの中心とテーブルの中心が重なるようにかける。
    - ・ 2枚のクロスを重ねてかける場合は、下座の方から先にかける。
    - ・ 複数のクロスが必要な場合は、クロスの内側の折り目が凸部になるようにし、垂れは約35cmくらいに調節して、両方のクロスの端を合わせる。
    - ・ チェッフエボードのクロスは、外側にテーブルスカートがはれる余裕を持たせ、内側にクロスを垂らす。
    - ・ かけ終えたら、しわやたるみがないかチェックし、テーブルブラシでブラッシングして折り目をきれいに伸ばす。
- ※クロスの長さは、各ホテルが使用するクロスのサイズ等により異なるので、前後と左右、あるいは四隅の垂れが均等になるように留意してかける。

## テーブルセッティング

### ④ナプキン(napkin)

清潔なナプキンを飾り皿の上に手際よくセットする。また手の空いたスタッフは、カスターセット(バタークーラー・塩・こしょう)をセットする。カスターセットは3名~4名ごとに1セット用意する。このときテーブル全体の卓上のチャイナ類やシルバー類、グラス類が正確にセットされているか最終的なチェックを行う。

※飾り折りしたナプキンをグラスに立てるなど、演出効果を狙ったセッティングをする場合もある。

### ⑤イス

卓上セッティングの終了後、イスを所定の位置に置く。イスの座面や背もたれに汚れがないか注意し、必要に応じてきれいに拭う。

### ⑥その他

- ・ 座札、メニュー(menu)、テーブル記号、装花、引き出物等
- ・ 座札やメニュー、テーブル記号をセットする場合には、ナプキンのセット後に続いて行う。





## 皿の下げ方

### 皿の下げ方(3枚以上)

左側にあるパン皿やサラダ皿以外の皿をお客様の左右どちらかから下げるかは、ホテルによって異なっている。枚数の皿を一度に下げる方法としては、右手で皿を取り、左手に移し、皿の上の食べ残しやナイフおよびフォークを次のように移すという作業を繰り返す。

- ① 一枚目の皿を右手で取り、左手に移し替え、親指を上縁にあて、人差し指は皿の凸部分にかけて、人差し指と中指で支える。残りの二指は、自由しておく。
- ② 二枚目の皿を右手で取り、左手に移し左手の中指、薬指、小指の三指で支える。一枚目の皿のナイフの上にフォークを交差させるように置き、続いて二枚目の皿のナイフを一枚目の皿のフォークの下に差し込み、①枚目の皿のナイフに揃えて置く。二枚目の皿のフォークで二枚目の皿の残り物を寄せる。二枚目の皿のフォークを一枚目のフォークに揃えて置く。
- ③ 三枚目の皿を取り、左腕と二枚目の皿の端で支える。三枚目の皿のナイフを一枚目の皿に移し、残り物はフォークを使って二枚目の皿に移す。三枚目の皿のフォークを一枚目の皿のフォークに並べる。四枚目の皿以降は空となった三枚目の皿の上に重ね、同様の手順で、残り物は二枚目の皿へ、ナイフとフォークは一枚目の皿へ移すという手順を繰り返して皿を重ね下げる。

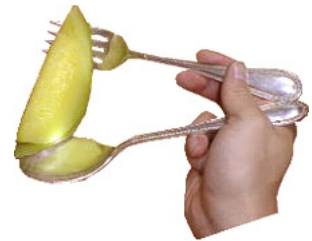
## サーバーの使い方

メロンをサービスするときを使うジャパニーズのサーバーの持ち方。

- ① メロンは、果肉を傷つけないようにサービスするのがポイント。左写真のような持ち方でメロンを下からすくうようにする。コツをつかむと簡単に出来るようになる。



- ② メロンサービスの時は、脇が開きすぎないようにする。脇が開くとお客様に圧迫感を与えてしまう。また、果汁が垂れたり、氷で冷やしてサービスするので水が垂れたりしないように注意する。



### ウェスタン持ち

- ① 左写真のようにまずスプーンから持つ。スプーンを上に向け、人差し指と薬指がスプーンの上に、中指と小指が下に来るように持つ。



- ② 次に小指をスプーンの枝の部分に引っ掛けるように曲げる。薬指は剃るようにまっすぐ伸ばす。スプーンは、この小指と薬指、中指の三本の指で持つようにする。



## トレイの持ち方

- ☑左手のひらの中心がトレイの中心になるよう、指を全て広げて各々の指と手で安定を保つようにする。
- ☑持つ高さは、胸よりやや低めに、視線は前方に置く。
- ☑食べ物や飲み物を運ぶものなので、清潔に十分に気を配る。
- ☑お客様が混雑している場所を歩く時は、空いてる右手の親指を上にして、トレイの端に添えるようにする。
- ☑トレイの上は滑りやすいため、グラスなどを置く時は傾かないようにする。
- ☑空いたトレイであっても、物を乗せている場合と同じように左手の上に正しく乗せて運ぶようにする。



### ポイント

- 1) グラスは、右足を踏み込む前に右手に持ち変えるべし！
- 2) トレイを胸元で抱え込むような姿勢がダメ！お客様にあたってしまう！
- 3) サービスをする時に、身体がテーブルの方に向いてしまうとダメ！

## バイキング・サービスの注意点

- バイキングでのお客様の動きは、乾杯後、まずは一斉に料理を取りに行き、その後はテーブルにての食事となります。来賓、主賓の方が料理を取りに行かれない場合がありますので、その際は、サービス員が料理を取り皿に盛って、料理の提供を行うようにする。まずは、一品(冷製料理)続いて(魚料理)(肉料理)と提供また、お客様の動きがあるので、サービスする際に注意が必要。
  - 「失礼いたします」の声を発し、自分の存在をお客様に知っていただくこと。(お客様との衝突を防ぐため)
- 空き皿の下げ。(注)お箸を一緒に下げないこと!
- ビールの補充、空き瓶の下げ。
- コーナー料理の持ち帰り。
- バーからドリンクの持ち帰り。

### <下げ係>

- 卓上、料理卓を常にきれいな状態にするように、心がける

### <下げ物の注意点>

- 同じ形の器だけを下げた方が効率が良い。
- 大丈夫だろう!は禁物。絶対に無理はしない。(バランスを崩し、お客様の洋服を汚したら大変です)

### <ビールの補充、空き瓶の下げ>

- 基本的に、半分以上のビール瓶2本を常に用意。(補充の際は、ラベルの向きに注意)
- 少し残ったビールは「失礼いたします」と声かけを行い、グラスに注ぎ、瓶をからにして下げる。
- 空き瓶を下げる際、トレーは使用しない。(手または、バスケットを使用)  
(トレー使用時は必ず手を添えて安全にして下げる)
- バーを利用し、ビールをカウンターに置き、補充が必要なテーブルへはバーから補充する。

### <バーからのドリンクサービス>

- バーカウンターの上に、ウイスキー、ウーロン茶、オレンジジュースを用意する。(数はキャプテンに確認)  
(お客様の希望があれば、そこから持って行く。お客様が直接取りに来る場合もあり)

### <ドリンクの持ち回りサービス>

- トレーにウイスキー、ウーロン茶、オレンジジュースを乗せ、ビール以外のお飲み物希望の方へ提供する。
- トレーが重たい時は、両手で持ち、お客様に希望の飲み物をお取りいただいても良い。(安全性のため)
- 持ち回りの際は、下げ物と並行してサービスを行わない。  
「ウイスキー、ウーロン茶、オレンジジュースはいかがですか？」  
「どうぞ、お取りくださいませ。」

### <コーナー料理の持ち回り>

- 来賓の方や、コーナー料理の利用が少ない時は、持ち回りにてコーナー料理を提供します。
- コーナー担当に、個々に作ってもらい、トレーにてサービスを行う。
- 料理に対して、付属のスプーン、フォークを忘れないように一緒にトレーに用意する。  
「失礼いたします。〇〇〇はいかがでございますか？」
- 提供の順番は、来賓・(上座)ステージ側より(下座)と提供する。

## buffet・サービスの注意点

- buffet(立食)は、お客様が会場内を動き回るので、サービスをする際、大変注意が必要。
  - 常に、「失礼いたします」の声を発し、自分の存在をお客様に知っていただくこと。
  - (お客様との衝突を防ぐため)
- 空き皿、空きグラスの下げ。
- ビールの補充、空き瓶の下げ。
- コーナー料理の持ち帰り。
- バーからドリンクの持ち回り。

### <下げ係>

- 散らしテーブルを常に、きれいな状態にするように心がける。
- 飲みかけの放置されたグラス  
「ご利用のお飲み物は、どちらでございますか？」と伺って不要なグラスは下げる。  
お客様がいない散らしテーブルの放置グラスは下げる。
- 食べかけの放置された皿  
お客様がいない散らしテーブルの放置皿は下げる。  
散らしテーブルにお客様がいて、どの皿を下げていいかわからない。(食事をしていない時など)  
「お下げさせていただきますお皿は、ございませんか？」

### <下げ物の注意点>

- 同じ形の器だけを下げた方が効率が良い。
- 大丈夫だろう！は禁物。無理は絶対にしない。(バランスを崩し、お客様の洋服を汚したら大変です)

### <ビールの補充・空き瓶の下げ>

- 基本的に、半分以上のビール瓶2本を常に用意。(補充の際は、ラベルの向きに注意)
- お客様がいない、散らしテーブルのビールはお客様がいるテーブルに移動する
- 少し残ったビールは「失礼いたします」と声かけを行い、グラスに注ぎ、瓶を空にして下げる。
- 空き瓶を下げる際、トレーは使用しない。(手または、バスケットを使用)  
(トレー使用時は必ず手を添えて安全にして下げる)

### <バーからドリンク持ち回りサービス>

- バーより、ウイスキー、ウーロン茶、オレンジジュースをトレーに乗せ、ビール以外のお飲み物をご希望の方へ提供する。
- トレーが重たい時は、両手で持ち、お客様に希望の飲み物をお取りいただいても良い。(安全性のため)
- 持ち回りの際は、下げ物と並行してサービスは行わない。  
「ウイスキー、ウーロン茶、オレンジジュースはいかがですか？」  
「どうぞ、お取りくださいませ」

<コーナー料理の持ち回り>

- 来賓の方や、コーナー料理の利用が少ない時は、持ち回りにてコーナー料理を提供します。
- コーナー担当に、個々に作ってもらい、トレーにてサービスを行う。
- 料理に対して、付属のスプーン、フォークを忘れないように一緒にトレーに用意する。  
「失礼いたします。〇〇〇はいかがでございますか？」
- 提供の順番は、来賓(上座)ステージ側より(下座)と提供する。

## 新しく登録される皆さまに

「配ぜん人(サービスクリエイター)」

配ぜん人	正式な献立による食事を提供するホテル、レストラン、結婚式場等における料理、飲み物のサービスを行なう者
働く場所	ホテル(宴会場)、レストラン、結婚式場等。
仕事内容	料理、飲み物のサービスを担当します。一般的には、備品や料理のセッティング、お客様へのサービス、食事の後片付け等を行なう仕事です。
雇用形態	求人先の依頼された時間帯で働くお仕事です。
雇用条件	労働条件は、1日最低4時間から12時間で時給は求人先との協議により決定します。(経験によっては高級が望めます。)

### ● サービスの心構え

飲食業のサービスの基本は何かと言うと、それは訓練された技術と、精神的な心配りと言えます。

そして、ホテルや会館、結婚式場のサービスの良し悪しも、すべては配ぜん人のサービス技術と心配りによるわけです。

すなわち、言葉を変えて言えば、サービスは一つの商品であり配ぜん業にとっては、まさに労働の対価となるものなのです。その商品であるサービスの質を高めるものは、次の6つとも言えます。

- 1) 親切・・・人は、親切にされて悪い感情を持つ人は誰もいません。逆に不親切な扱いを受けた場合、その印象は容易なことではなかなれません。したがって、常にもし、自分であったらどうしてもらいたいかを考えて接客します。
- 2) 丁寧・・・サービスの立居、振る舞い、態度、行為のすべてに落ち着きをもたせ、誠実に丁寧に行動することです。行為は、人柄の反映として受け取られるもので、丁寧に落ち着いた行動は、好印象を与えることができます。
- 3) スピーディ・・・特に洋風のサービスでは、要望がなければ特別にサービスを要する必要はないのですが、お客様からの要望があれば、それに素早く対応する=これが良いサービスです。
- 4) 確実・・・依頼したことが確実に実行されていることほど、お客様にとって嬉しいことはありません。確実に実行するためには、サービス担当者はメモを取ったり、復唱したり、場合によっては報告をすることも忘れてはなりません。
- 5) 協力・・・お客様に対するサービスも、自分がサービスすることによってできることもあれば、他人の協力によって可能になることも少なくないのです。常日頃から協力し合える人間関係を作っていくことを心がけていきましょう。



- 6) 微笑・・・すべての行為に微笑みは必ず人を和ませるものです。不幸に直面している場合以外は、必ず微笑みをもって接することを心がけましょう。

<身だしなみ>

1. 髪の毛の長さは、耳や襟にかからない
2. 前髪をあげて額を出す
3. 整髪料をつけて整える
4. 髪を染めたり、パーマは禁止です
5. 髭はよく剃っておくこと
6. 長い髪(肩より長い場合)は一つにまとめる

<その他>

1. マニキュア、指輪、腕時計、イヤリング等の使用は禁止です
2. 爪は短く切っておく
3. 靴は布製以外の黒色を使用する(紐付きでないもの)
4. 靴下(男性)は、黒色または、紺色を使用する
5. スtockingは肌色のものを使用する
6. 汚れた制服は使用しない。常に清潔にしましょう

<出勤時のマナー>

1. 草履、短パン、ランニング等で出勤しないこと
2. 指定時間の30分前までには、控室及び更衣室に到着すること
3. 指定された日時に、どうしても来れない場合は、必ず連絡を入れて指示を受けること(当日のキャンセルは受け付けません)

<挨拶の一例>

- お客様に対しては・・・  
いらっしゃいませ  
ありがとうございました  
かしこまりました  
お待たせいたしました  
失礼いたします  
少々お待ちくださいませ
- 職場では・・・  
おはようございます(出勤時)  
おつかれさまです  
おつかれさまでした、お先に失礼いたします(退社時)  
<常に元氣よく笑顔で挨拶してください>

<仕事の紹介の仕方>

毎週水曜日が手配になっておりますので、必ずこの日に事務所に電話を入れて来週の予定の確認をもらってください。仕事ができない週も指定を必ず電話を入れてください。

<出勤時の持ち物>

白色カッターシャツ  
靴(布製以外・ヒールの低いもの)  
靴下(黒色・紺色)  
ボールペン  
蝶ネクタイ  
メモ用紙  
黒色スラックス  
名札・栓抜き  
ストッキング(肌色)  
ヘアピン

<報告義務>

<注意点>

お客様にそそぐをした時.....すぐに謝罪し責任者に報告  
わからないことを質問された時.....各自の判断で対応しない  
器物を破損した時.....すぐに片付け責任者に報告  
自分で判断できない時.....責任者に報告  
※以上、何か問題が発生した時は、常勤者及び社員の方に必ず報告すること

<サービスのマナー>

1. 歩き方  
営業スペースを歩く時は、すべてのお客様が優先であり、絶対にお客様の前を横切ったり走ったりしてはならない。
2. 待機の仕方  
両手を前や後ろで組んだり足を投げ出した休憩の姿勢をしてはならない。私語を慎み顔や頭に手をやったり壁などにもたれてはならない
3. シルバーの取り扱い  
シルバー(ナイフ・フォーク・スプーン等)は、すべて柄の部分をもって扱う。
4. グラスの持ち方、出し方、下げ方  
グラスは私たちが扱うサービス備品の中で一番お客様の口に直接接する備品です。したがって、間違ってもチップしているようなグラスを配置してはならない。

※グラスは常に半分から下の部分を持つ。

※グラスの中に指を入れたりしてはならない。

※グラスをセットしたり使用する前には必ず指紋による曇り、汚れ、チップなどを十分にチェックしなければならない。

職場では社員、パート、アルバイト、配膳人、新人のいかに問わず、お客様は求人先の従業員と考えます。常に自覚をもってお客様へ対応してください。

株式会社トラストホテル・ブライダルサービス

〒690-0826

島根県松江市学園南2丁目5-13 ハーベストビル101

電話番号 0852-33-7049

FAX 番号 0852-33-7049

<給与>

各企業(現場)により締め日及び支払日が異なります。

<控除科目>

1. 求職手数料・・・一回690円、1ヶ月最大3回分2070円を限度とします。
2. 障害保険料・・・1ヶ月200円(全国サービス業協会に加入分)
3. 所得税

※ 何か不明な点がありましたらご連絡、ご相談ください。