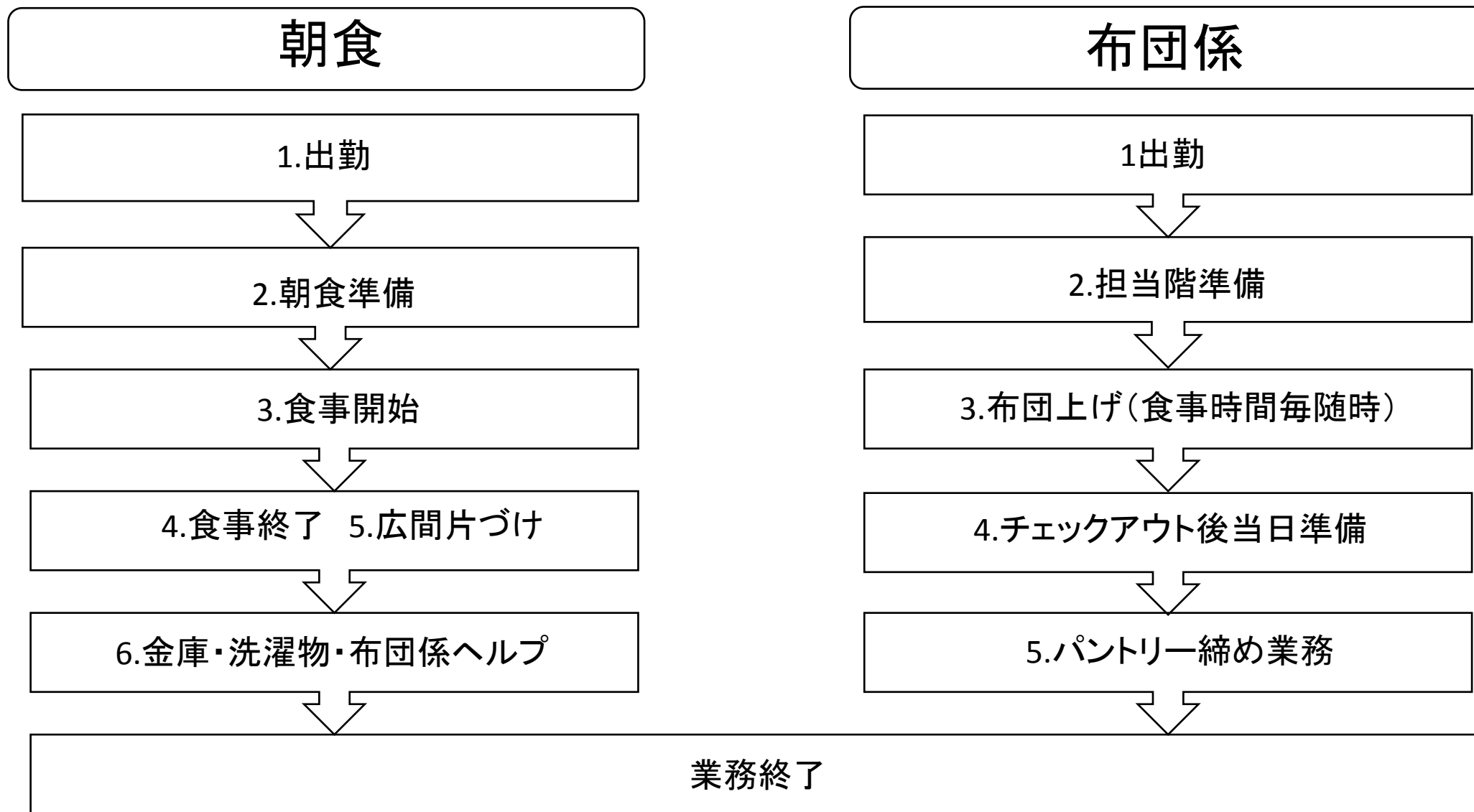


綿善旅館 客室マニュアル

【一般朝】

朝食係

【一般朝】スケジュール



朝食種類

朝食種類一覧表

	和食			ぶぶ漬け					
	呼び方	食事内容	燃料	呼び方	燃料				
一日目	和A	湯豆腐	20g	ぶぶ	20g	※ぶぶB 要スプーン(出汁巻き→茶碗蒸し)			
二日目	和B	柳川	20g	ぶぶB	20g				
三日目	和C	調理場相談	同左	ぶぶC	20g				
	洋食		ベジタリアン						
	呼び方	燃料	呼び方	燃料					
一日目	洋	15g	ベジ						
二日目	洋	15g	ベジB						
三日目	洋	15g	ベジC						

- ・【和B、ベジB】については、内容を調理場確認の上、必要な量の燃料を用意すること。
※日によって二日目の朝食内容は変動するため。
- ・【ぶぶB】はスプーンが必要。(だし巻き→茶碗蒸しになるため)
- ・【洋食】は二日目以降もB、C等の表示はないが、日々内容は変わる。
※燃料は別途指示が無い限り15gの用意で良い

1.出勤

(1)出勤時間

(2)スイッチON

1.出勤①

(1)出勤時間

朝食開始時間により出勤時間が異なる。

※1名につき約20名担当が基本。

(例)7:00朝食がある場合、

6:30出勤なら間に合う。

1名につき約30名担当時は、

6:15出勤の場合もある。

出勤時間

8/21 白夜		8/22 月朝	
1F		1F	松村 6:15
2F	部 川崎	2F	松村
3F	木佐貫	3F	川崎
4F		4F	
休み 荒木		休み 西川	
8/22 月夜		8/23 火朝	
1F		1F	荒木 6:30
2F	部 木佐貫	2F	
3F	川崎	3F	川崎
4F	松村	4F	西川
休み 荒木		休み 松村 木佐貫	
8/23 火夜		8/24 水朝	
1F		1F	原田 6:30
2F	部 西川	2F	西川
3F	川崎	3F	川崎
4F	荒木	4F	松村
休み 松村 木佐貫		休み 松村 荒木	

1.出勤②

(2)スイッチをONにする

<パントリー>

- ・湯沸かし器

<広間>

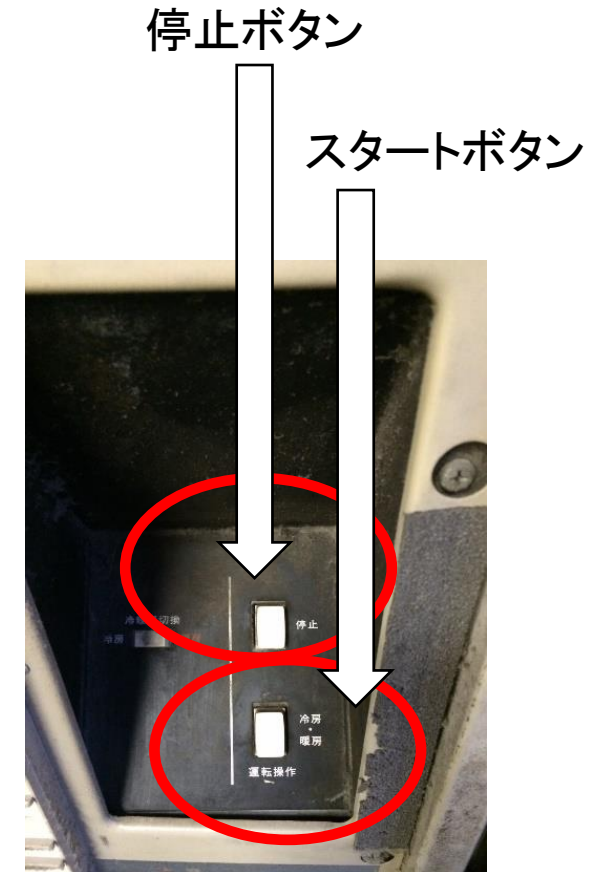
- ・広間内の電気つける
- ・冷暖房つける
- ・換気扇をつける



湯沸かし器



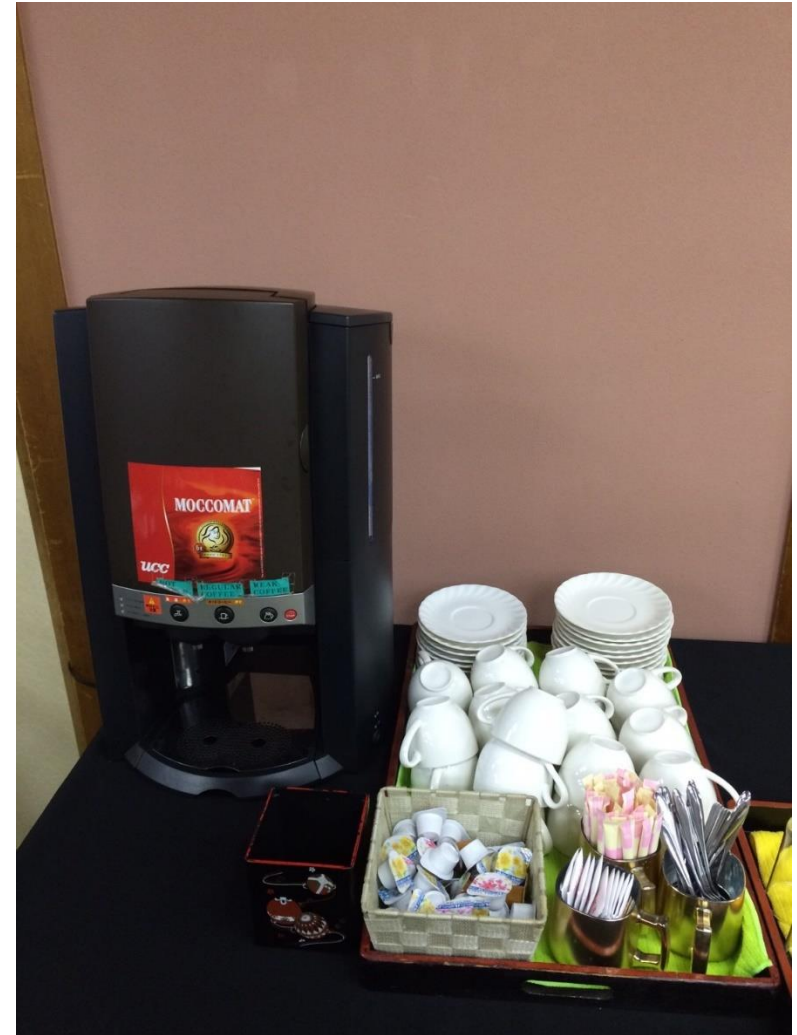
エアコンスイッチ場所



エアコンのスイッチ

2.朝食準備

- (1)コーヒーマシーン
- (2)各種飲み物
- (3)コンチネンタル朝食とは
- (4)各テーブル準備
- (5)準備について
- (6)注意点



コーヒーマシーン

2.朝食準備①

(1)コーヒーマシーン使用方法

- ①コンセントを刺す
- ②左側上部を開け、ペットボトルより浄水器からの水を入れる。
- ③コーヒー原液を冷蔵庫から出し、センター部に差し込む。
※コーヒー原液は冷凍状態では使用不可。
必ず、必要数を前日または前々日までに解凍しておくこと。
- ④用意するもの
 - i コーヒーカップ
 - ii ティースプーン
 - iii シュガー・ミルク
 - iv 紅茶セット
 - v 小さいゴミ箱(シュガー・ミルク等の殻入れ)



2.朝食準備②

(2)各種飲み物

①用意する飲み物

- i オレンジジュース
- ii 牛乳
- iii 冷水(氷入り)

※オレンジジュース・牛乳等はローソン100にて必要分のみ購入。

※ジュース類が途中でなくなった場合は客室係で買いに行く。

→人が足りない時のみ、フロントに依頼する。

②用意する備品

- ・グラス



オレンジジュース・ピーチジュース・牛乳・水

2.朝食準備③

(3)コンチネンタル朝食とは

①コンチネンタル朝食とは

期間限定で無料朝食プランを販売。

②メニュー

パン・ゆで卵・コーヒー・紅茶・ジュース・牛乳

③フリービュッフェ形式

④準備

i .7:00までに準備を完了させる。

ii .②のメニューのお出ししたものの数を1Fパントリーボードに控えておく。

2.朝食準備④

(4)各テーブル準備①

①コンロに燃料を入れる

※燃料の必要グラム数は【朝食種類一覧表】参照

②海苔をお皿に乗せる

※海苔パッケージの文字をお客様の方向へ向けて置く。

③各種料理をつける

※写真参照

※アレルギーや連泊状況により、内容が異なるので注意すること。



2.朝食準備⑤

(4)各テーブル準備②

④朝食開始30分～10分前

＜30分前＞

- ・湯豆腐のみ：湯豆腐のタレをつける

例)7:00スタートの時は6:30につける

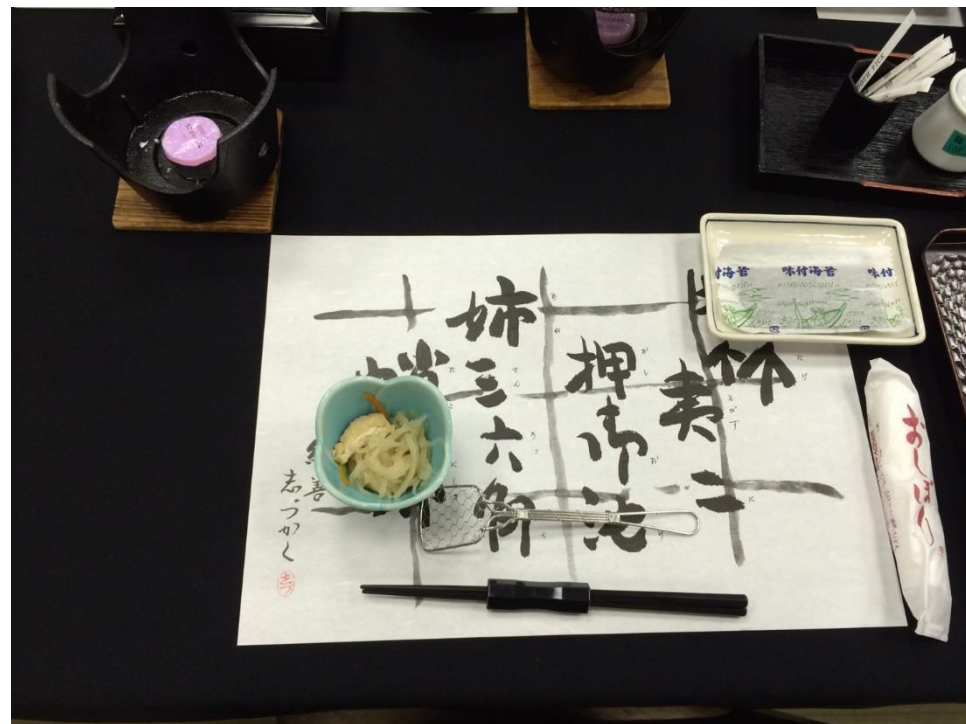
＜10分前＞

- ・洋食：お客様がいらっしゃたら調理場へ電話し、パンを依頼する。
- ・洋食以外：おひつ(ご飯)・土瓶(お茶)
- ・全部屋共通：調理場から来た料理をつける

※朝食担当者が二人いる時には作業を手分けして行うこと。

- ・コンチネンタル朝食時：パン・ゆで卵

→パン・ゆで卵・バターそれぞれの出した数を1Fのボードに控えておく



2.朝食準備⑥

(4)各テーブル準備③

⑤食事スタート前準備

- i .チャッカマン:火が付くか必ず確認
- ii .丸盆

⑥注意点

- i .7時以前のお客様がまだ一人も会場にいらっしゃらない場合のみ、青箱の持ち込み可。その他の場合は【わきとり】に移して運ぶ。
- ii .同じ時間帯のご朝食が何室も重なった場合は準備時間を少々前倒しで行う。



2.朝食準備⑦

(5)準備について

①お客様朝食会場ご入室前

- ・1名も会場にお客様がお見えでない場合に限り、青箱を持って朝食会場への入室は可。

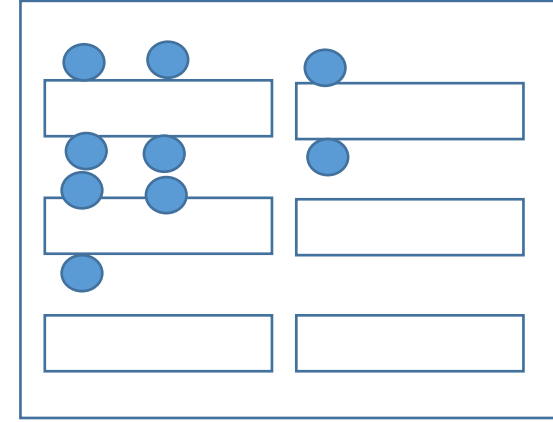
②お客様がお見えの場合

- ・わきとりに食器を移し替えたのち、入室。

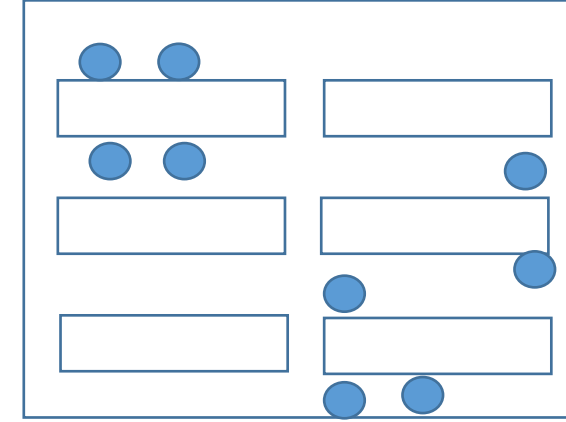
2.朝食準備⑧

(6)注意点

- ・同じ時間帯にお客様が集中した場合



(悪い例: 席が密集)



(良い例: 席が点在)

- ①極力、時間帯の近いお客様のお席は離して用意しているか再度確認を行う。

※隣席の近さについて頻回にクレームに繋がっているため。

- ②目安時間を前項にて記載しているが、集中している場合には時間の余裕を持って少し早めに準備を進めること。

3.食事開始

3.食事開始

- (1)ご案内
- (2)コンロに着火
- (3)お食事説明
- (4)お味噌汁
- (5)鍋のふたをとる(柳川・洋食)
- (6)遅刻のお客様対応
- (7)連泊のお客様対応
- (8)注意点

3.食事開始①

(1)ご案内

お客様が会場入られた際、
お部屋番号を聞き席へご案内する。

(2)コンロに着火

※全員揃われていない時は、着火して良いか確認。
→全員揃ってからお召し上がりになる方も多いため。

(3)ご飯よそい、お茶をつけ、お食事の説明をする。

※すべての方に要セルフコーナーの説明

3. 食事開始②

(3)お食事説明①

①湯豆腐

- i .お箸の上にある豆腐すくい豆腐をすくってお召し上がり下さい。
- ii .湯豆腐のたれにつけてお召し上がり下さい。

※外国人対応

¹.This is spoon for TO-FU. でいす いず すぷーん ふおー とうふ。

².You can eat this TO-FU when simmering water .

ゆう きゃん いーと でいす とうふ うえん すいめえりんぐ うおーた。

3.食事開始③

(3)お食事説明②【ぶぶ全体写真】

②ぶぶ漬け朝食

- i .6種のプレート of 食材説明をする。
- ii .その具材と漬物と一緒に お茶漬けにして召し上がって下さい。
- iii .お魚は片面5分程、両面を焼いてお召し上がり下さい。

③洋食

説明不要。

お客様が入室されれば、調理場に電話し、パンをもらう。



3.食事開始④

※ぶぶ漬け朝食説明

じゃこ山椒

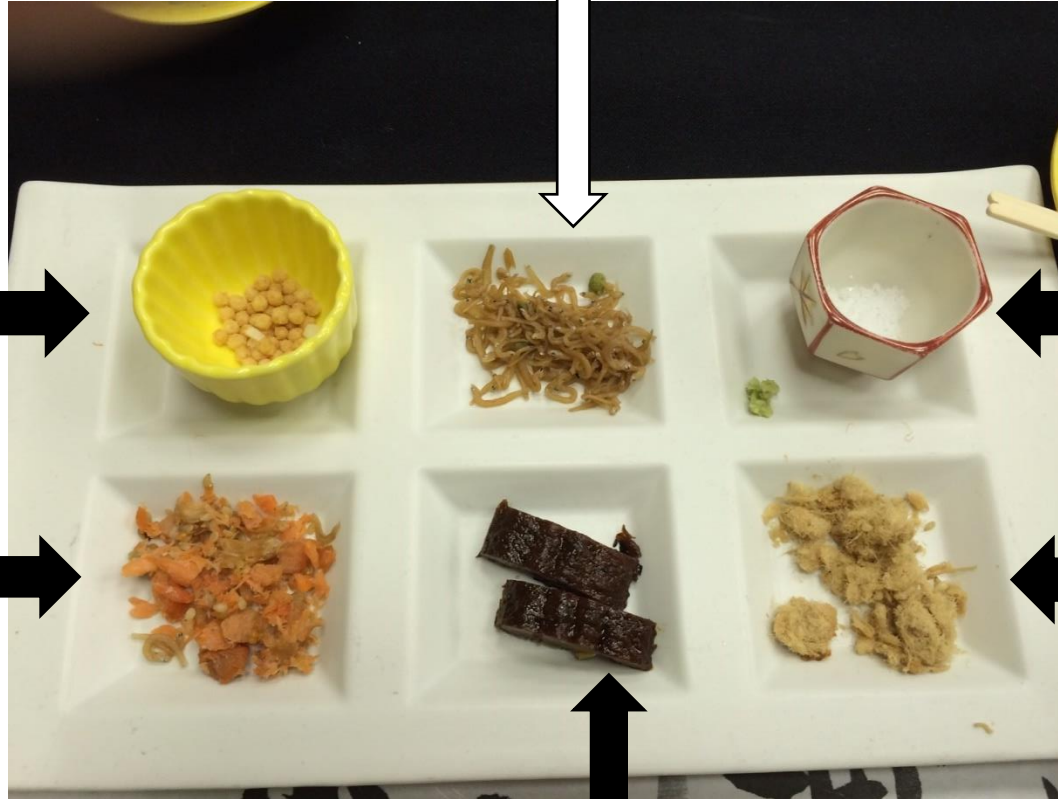
あられ

鮭

塩

鯛

うなぎ



3. 食事開始⑤

(3)お食事説明③

③コンチネンタル説明

- i .お席は席札(部屋番号)がない所にご自由にどうぞお座り下さい。
- ii .ゆで卵・パン・お飲み物(コーヒー・紅茶・牛乳・ジュース)は
ご自由にお召し上がりください。
- iii .お食事の間にお布団を上げさせて頂いてよろしいですか？
→了承時にはお客様の階に電話し、お布団上げていいことを伝える。
※夕方C/I挨拶の時に聞けなかった所のみ朝食担当者に聞いてもらう。
Can we clean up your room?

3.食事開始⑥

(4)お味噌汁

- ・朝食がついていないお子様(離乳食以外の子供)にはサービス可。
→絶対ではない。お味噌汁の残量がギリギリの時などは控える。
※時間が経過し、煮詰まり濃くなっている場合は
足し湯にて味を調整すること。

(5)鍋の蓋を取る

- ・着火約5分後に蓋を取る(該当:洋食・柳川)

3.食事開始⑦

(6)遅刻のお客様対応

朝食開始時間から10程度経っても会場へ来られない場合

①お部屋をノックしご朝食のご案内を布団係にしてもらう。

②【ノックしても反応がない場合：お部屋へ電話する】

「お食事のご準備出来ております。1階のお食事会場までお越し下さいませ。」

3.食事開始⑧

(7)連泊のお客様対応

- 二日目(本日)の夕食時間をお伺いする

<注意点>

- ①お客様がお食事を終わられる前に聞く。
- ②多忙で聞けなかった場合には、フロントに依頼。
外出時に聞いてもらう。

※お客様の夕食時間を聞くことで、夕方以降の段取りが良くなるため。

3.食事開始⑨

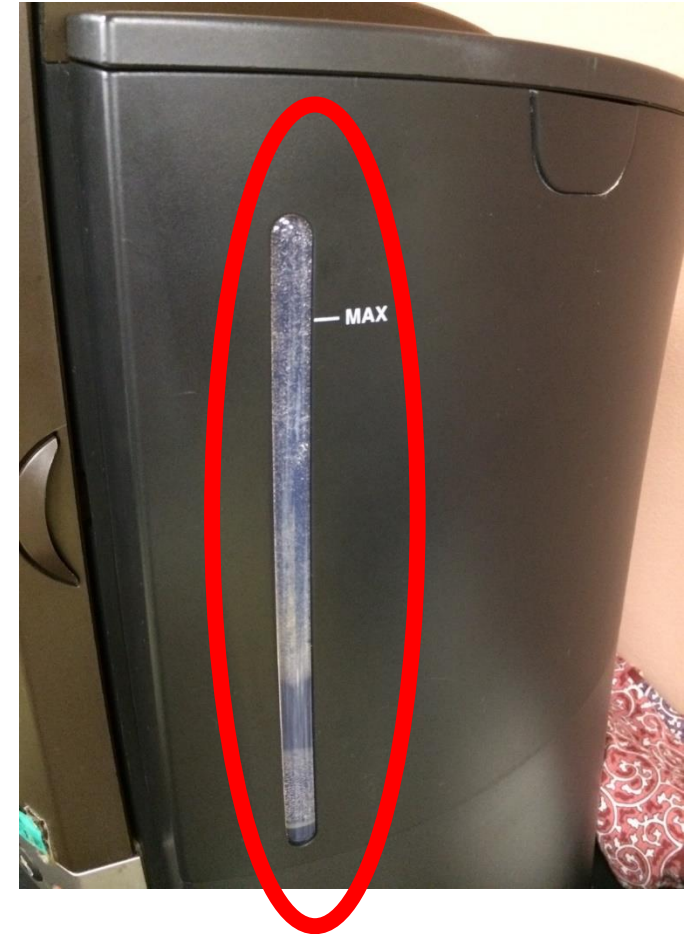
(8)注意点

①お客様の様子確認

- i .おかわり:お茶・ご飯
- ii .その他ご要望がないか

②セルフコーナー

- i .パン・ゆで卵 補充は必要ないか
- ii .コーヒーマシンの水



お水が足りるか。

4.食事終了

(1)食器を下げる

(2)下げた食器

4.食事終了①

(1)食器を下げる①

①お食事を終わられた席の片付けは【わきとり】にて行う。

- ・なるべく静かに作業のこと。
- ・隣の席の方がお食事中の場合には、おひつ・お茶のみ下げる。

※その他の食器は下げない。

・新規のお客様のお席が、食事中のお客様のお席と近い場合で、スタッフに余裕があれば、空いている席に移す。

4. 食事終了②

(1) 食器を下げる②

② 下げた器の分別

i .パントリーで洗うもの

バターナイフ・スプーン・フォーク



ii .地下洗い場へ下すもの

・コーヒーカップ・皿

・その他食器

※ある程度、食器が溜まったら途中で洗い場へ下す。

※朝食係が一人で多忙な場合、洗い場OKの際には、

【おひつ】を洗ってもらうことが出来る。

iii .洗わずに使うもの

コンロ(汚れのひどいものは再利用おしぼり等で拭く。)



5.広間片づけ

- (1)飾り棚スイッチOFF
- (2)お客様退席後の片付け
- (3)テーブルクロス
- (4)席札・コンロ回収
- (5)つまようじ・醤油セット
- (6)洗い場から戻った器を収納
- (7)広間の各種電源OFF

5. 広間片付け①

(1) 飾り棚スイッチOFF

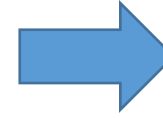
※フロント内左下の二箇所

赤: ON

緑: OFF



ON



OFF

(2) お客様退席後の片付け

青箱を広間内に入れて食器を分別回収。

※全て下げ終わったら、先に地下の洗い場へ青箱ごと地

(3) テーブルクロス

再利用おしぼりでクロスを拭き、汚れを落とす。

※汚れがひどい場合には洗濯。



5. 広間片付け②

(4) 席札・コンロを一か所にまとめる

※連泊のお客様の分はそのままその席に置いておく。

→連日同じお席をご案内するため。

(5) つまようじ・醤油セット

① 台を拭く

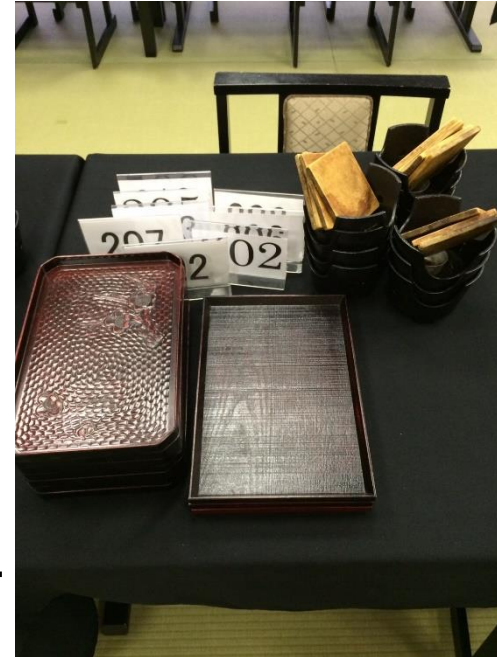
② 醤油の残量が少なければ補充

※朝食担当者2名の場合の役割分担

① 広間片付け

② パントリー洗い物

→洗い物担当者は、全て洗い終わったら、コンチネンタル残量を記入。からのジュースパックも捨て、最後にゴミを捨てる。



5. 広間片付け③

(6) 洗い場から戻った器を収納
コーヒークーパー式

(7) 広間の各種電源OFF

OFF: 電気・エアコン

ON : 換気扇(魚の匂いの消臭のため)



6.金庫・金庫・洗濯物・布団係ヘルプ

(1)金庫の中チェック

(2)洗濯物

(3)各階のヘルプ

6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ①

(1)金庫の中チェック

①必要な鍵をフロントから預かる

- ・01～05号室用金庫マスターキー
- ・06～10号室用各界分のスペアキーの束

②C/O後のお部屋の金庫の中に忘れ物がないかを確認する。

- i .01～05号室:メモリを【0000】に合わせて置くこと。
- ii .作業後はすぐに鍵をフロントへ返却し、洗濯後追加C/O部屋分については、都度フロントへ必要な時に取に行く。
- iii .修旅の時は、各フロアの社員が責任をもって確認する。

6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ②

(2)洗濯物

①各階の洗濯物を集める。

- ・トイレタオル
- ・バスマット

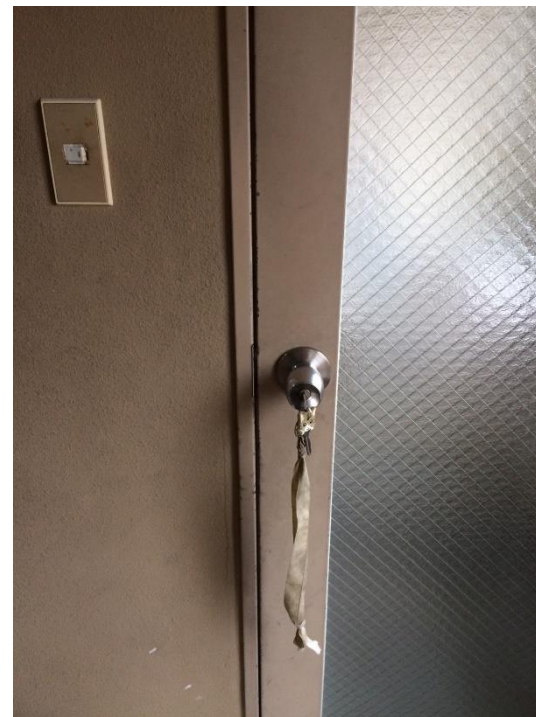
※滑り止めは基本は洗濯しない。

※パントリーエレベーター前にあるもの

+

C/O後のお部屋の中を一通り確認し、
使用済みのものがあれば回収。

(新しく入れたものは回収しないよう、フロア担当者を確認する。)



6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ③

②洗濯機の使い方

i.全自動

- 1.コンセントを差し込む
 - 2.洗濯物を入れる。
 - 3.スタートボタンを押す
 - 4.洗濯量の表示により、洗剤量を調整。
 - 5.柔軟剤を柔軟剤入れに入れる。
- ※所要時間は洗濯量により変則。

目安:MAX量→約一時間

半分料→約30分～40分



スタートボタン

6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ④

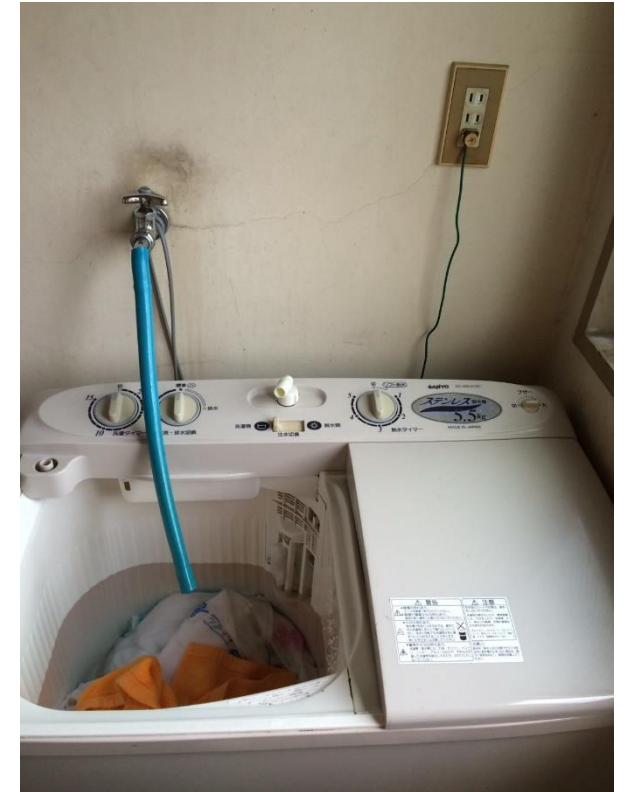
②洗濯機の使い方

ii .二層式

- 1.洗濯物を入れる
- 2.蛇口をひねり水を貯める(コンセントは抜いておく)
- 3.コンセントを差し込む(先にコンセントを刺すと水が溜まらない)
- 4.洗濯量に応じて洗剤量を調整する。

MAX量:メモリMAX迄

- 5.洗い(15分)
- 6.排水
- 7.すすぎ(15分)



6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ⑤

②洗濯機の使い方

ii .二層式

8.排水

9.柔軟剤を洗濯量に合わせて調整し入れる。(2分回す)

10.排水

11.右側の脱水に掛ける

※全部を一度に脱水よりも数枚ずつ複数回の脱水が好ましい。

12.干す。



6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ⑥

③各種注意事項

- i .茶色バスマットはネットに入れる。
- ii .テーブルクロスは白タオルと一緒に洗わない。
- iii .使用する洗濯機は、その日の上り時間を逆算して選定。
- iv .干す場所：

晴☀ 屋上

雨☔ 広間 又は その日夕食のないパントリーへ



6.金庫・洗濯物・布団係ヘルプ⑦

(3)布団係ヘルプ

洗濯終了後、一番忙しいフロアのヘルプに入る。

例) セット替えのあるフロア

チェックアウトが遅い部屋が集中したフロア等

7.業務終了

<終礼>

- 報告・引継事項を伝える。

例) 連泊の方の情報(夕食時間等)

リピーターの方の食事好みで気づいたこと。

(いつも〇〇は残してる等)

調理場からの上がってくる料理のスピード感

...等

- 業務終了