

## 2014年度 スキルアップトレーニング（SUT）内容

### ■ SUT 1

- ・会社の目的と社会的な役割、信頼を左右するコンプライアンス&社会人に求められる行動
- ・お客様がホテルに求めるもの
- ・サービス、ホスピタリティとは
- ・「ブランドの約束」を実現させるための行動
- ・アピランスチェック（身だしなみ・ユニフォームの着こなし方など）
- ・挨拶、立ち居振る舞い
- ・クレーム初期対応

### ■ SUT 2

- ・基本所作トレーニング
- ・挨拶、立ち振る舞い、ビジネスマナー
- ・日本の文化、しきたり
- ・和室のマナー・立ち振る舞い

### ■ SUT 3

- ・基本所作トレーニング
- ・挨拶、立ち振る舞い、ビジネスマナー
- ・全員で徹底する「クリンネス活動」と5S
- ・冠婚葬祭のマナー、お付き合い、贈答のマナー

### ■ SUT 4

- ・基本所作トレーニングブラッシュアップ
- ・遺失物、防火、防災、防犯管理
- ・ユニバーサルサービス（障害者、妊婦、高齢者）

### ■ SUT 5

- ・基本所作トレーニングブラッシュアップ
- ・和食、宴席のマナー

### ■ SUT 6

- ・基本所作トレーニングブラッシュアップ
- ・テーブルマナー
- ・和室のマナー、立ち振る舞い
- ・マナー、エチケット、プロトコール（国際標準の儀礼）

#### ■ SUT7

- ・基本所作トレーニングブラッシュアップ
- ・ハウスキーピング（仕事の意義、求められる知識と技能）
- ・ハウスキーピング（実技）客室の清掃、管理、接客サービス

#### ■ SUT8

- ・レストランサービス（仕事の意義、求められる知識と技能）
- ・飲食レストランサービス（基本～ケース別対応）案内、オーダーテーキング、サービス、バッシング、お見送り

#### ■ SUT9

- ・飲料サービス、部屋出し（基本～ケース別対応）挨拶、サービス、バッシング、辞去

#### ■ SUT10

- ・ドアマン、バレーサービス（基本～ケース別対応）エリア内整理、整頓、整備とチェック、交通整理、車両誘導、お迎え、案内、お見送り

#### ■ SUT11

- ・フロントサービス（基本～ケース別対応）
- ・リザーベーション、レセプション、インフォメーション、クローク、売店、デリバリー、フロントキャッシャー

#### ■ SUT12

- ・体得度合い確認