HRS接客ベーシック検定のご案内

HRS接客ベーシック検定とは?

厚生労働大臣指定試験機関として国家検定「レストランサービス技能検定」を試験運営するHRSが、広く料飲業界に従事する方々、それを志す方々を対象とし、HRS監修の「接客ベーシック検定ハンドブック」を教材に、料飲基礎講座と実技審査を通して外食産業に求められる基本知識と動作、ホスピタリティマインドを習得していただくために実施するHRS認定のライセンス制度です。

ホテル・レストランにとらわれず、ベーシック検定では幅広い飲食施設(カフェ、居酒屋、販売店等)の方々、料飲、ブライダル等の専門学校在学生もトライできるようなプログラムで構成しています。また、人手不足や人財不足の環境にある中、きちんとした教育、育成時間が取れない現状下では、事業主にとってもメリットがある資格制度ですので、ぜひ受検をご検討ください。

料飲基礎講座の受講 → 試験受検 → 合格者は資格を取得

＊基本知識と動作の習得　＊学科試験と実技審査を行います。　＊認定証書と認定バッチの授与

講座に使用するハンドブックの紹介

第1章　食品･食材等の基礎知識
第2章　接客の基本
第3章　テーブルサービス
第4章　苦情対応とお客さまの受け入れ
第5章　危機管理
第6章　西洋料理の食事用器具
第7章　食文化
第8章　飲料の種類及び特徴
第9章　食品衛生
第10章　食物アレルギーについて

どのような方が受検をしているか?

- 新人研修のプログラムとして
- 希望の職種に就くために資格を取得したい
- 人事･教育担当の方のご参加、社内教育の一環として
- 調理師(目指している)だが接客の基本は身に付けたい
- 料飲サービスの基本を再確認したい
- 飲食店の開業を目指している
- 料飲サービスの基本を身に付けたい
- etc…

「HRS 接客ベーシック検定」受検者の声

渋谷エクセルホテル東急　**植村 日菜 氏**（うえむら ひな）

渋谷エクセルホテル東急の料飲部に勤めております植村 日菜と申します。

この度1月に実施された「HRS 接客ベーシック検定」を受検し合格をいただく事ができました。

私は2021年度に「レストランサービス技能検定3級」を先に受検し合格しておりましたが、3級受検を経験していたからか、「HRS 接客ベーシック検定」とその事前セミナーの「料飲サービス基礎講座」も楽しく取り組む事ができました。

3級技能士の資格を取得した上で何故、「HRS 接客ベーシック検定」を受検したのか…？　と疑問に思われる方も多くいらっしゃると思います。私は2020年度コロナ禍真っ只中に入社いたしました。感染拡大によりインバウンド需要は0に近い状態、緊急事態宣言により出張や旅行需要も減少しホテル業界は危機的状況に陥っておりました。

私自身も当時は休業や時短勤務をさせていただき身を守りながら生活する日々でしが、その反面、私は自分の力に不安を募らせておりましたが、入社して3年経ち、ホテリエとして自分の接客を"基礎"から見つめ直し、自信を付ける良い機会と思い受検しました。今回の受検で接客の基礎、食材や衛生に対する知識を深めた事により、接客時にお客様から嬉しいお言葉を頂戴する機会が増えたと実感しております。

まだまだ未熟者ですが…、少しずつ自信を持って接客させていただいております。

また、今回の受検とセミナーを体験し、料飲に携わる者として認識すべき項目である食文化（宗教的タブー、ベジタリアン）や食物アレルギーの深刻さを学びました。

皆様が安心してお食事していただけるように、私達は知識を深めこれからも学び続ける事、お客様と親身に向き合いご要望にお答えする意識を忘れずに業務に携わって行きたいと強く思いました。最も大切なことはお客様との心のふれあい「おもてなしの心」であり、サービスを通じてお客様と感動を共有する事が、自分の仕事に対する誇りと満足に繋げられると思います。土台（基礎）がしっかりしていれば、その上に乗せた物（挑戦）も安定する思います。物事の基礎を見直すことは大変重要な事だと改めて学ばせていただきました。

ホテルをご利用頂くお客様に素敵な思い出、笑顔をお届けできるホテリエになれますようにこれからも精進して参ります。

＜上司コメント＞

今回、当事業所所属の植村が「HRS 接客ベーシック検定」の講座を受講し、試験に合格、資格を取得しました。植村は向上心高く色々なことにチャレンジしています。引き続き、料飲業務での活躍を期待しております。

フレンチレストラン アビエント マネージャー　**市川 芳正 氏**（いちかわ よしまさ）

「HRS接客ベーシック検定」専門学校の取り組み

学校法人後藤学園 武蔵野調理師専門学校　教務部 調理師科課　**冨田 浩子 氏**（とみた ひろこ）

武蔵野調理師専門学校には、2年制の高度調理経営科･高度調理製菓科と1年制の調理師科の3つの学科があり、高度調理経営科では、これまで選択授業としてレストランサービス技能検定3級の講座を開講し受検をしています。

調理師科は、授業の中では接客サービスの専門知識の修得の為に、サービス論で接客の基本や形式、食文化史などを勉強しおりますが、これまでサービスの資格を取得する機会が無く、今回初めて学内で「HRS接客ベーシック検定」を実施することになりました。

調理師科の授業でのサービス論は座学のみで、この検定の基礎講座では、接客サービスの基本的知識と共に、サービス動作の実演とロール･プレイングで実践的な事が学べるという事もあり、学生自身がスキルアップや、調理の仕事をする上で、サービスに関する知識習得などを目的とした希望者13名が受講、受験し、全員合格することが出来ました。

試験前に行われた料飲基礎講座では、学生からは「実技は初め難しく感じましたが、出来るようになるととてもうれしい」「皿の持ち方など今までやった事がなく、丁寧に教えていただき身につけることが出来て良かった」などの声が上がりました。また、受講中はどの学生も真剣に取り組み、細かな所作まで講師と、学生同士とで確認するなど、積極的に取り組む様子が見られました。

今回の検定試験を通じて学生からは「接客の良し悪しがお店に影響することを改めて知り接客の大切さがわかりました」「自分の可能性を広げられる良い機会になりました」「アルバイトの接客でも活用でき、前よりも自信がつきました」などの声がありました。

今回、本番さながらの実技審査を受けることで学生の取り組みにも緊張感があり、学生個々の学びの場として、また、飲食業界に出る前の経験として大変貴重なものになったのではと感じています。

来年度も多くの学生に貴重な経験してもらえるように、魅力を伝えていきたいと思います。