

宮城県障害者技能競技大会（アビリンピックみやぎ）

「喫茶サービス」 競技課題

1. 競技の目的

この競技では、模擬的に設置された喫茶店において、お客様に喫茶サービスを提供する技術を競います。

お客様に対して一連の接客業務が正確、安全かつ、スムーズにできることはもちろんですが、他の競技者と連携・協力しながら、お客様の立場に立ち、お客様に満足していただける喫茶サービスを提供する技術の向上を目的とします。

2. 競技方法

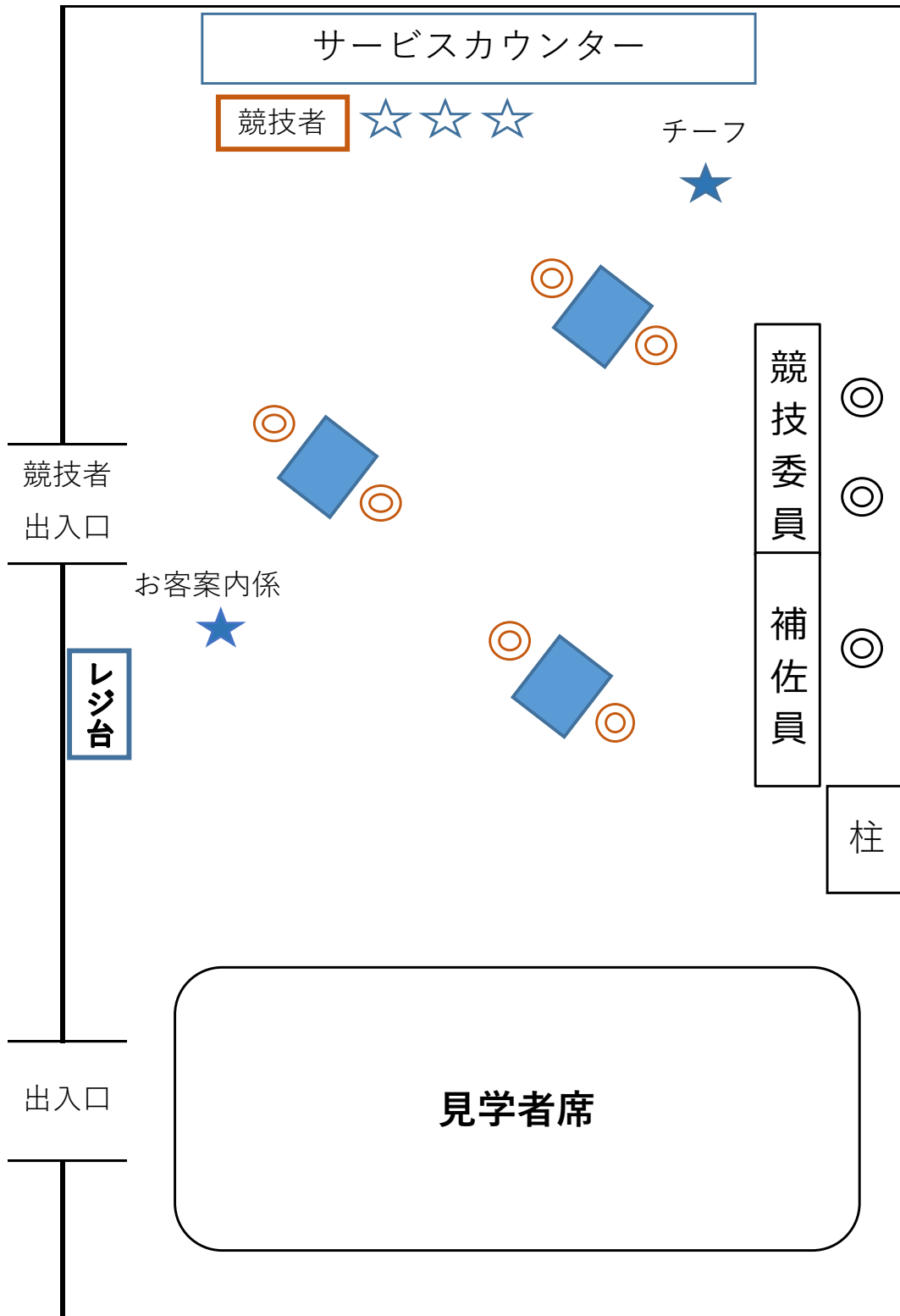
指定された時間内に、設定された課題を基本としてグループ毎に喫茶サービスをお客様に行う。

- A) 競技は「競技①」「競技②」の2回に分けて実施するが、競技時間は16分とし、その間に2組のお客様に喫茶サービスを行う。
- B) 原則として1グループ競技者3名が一緒に競技を行う。
- C) 競技者は状況に応じながら、「5. 競技課題内容」に示した課題の基本サービスを行う。
- D) 競技者は、対応に困ったときや、分からないときはチーフに質問や、援助を頼んでよい。また、チーフから指示や促しがあったら、それに速やかに対応するようにする。
- E) 競技は数名の競技者が一緒にそれぞれのお客様にサービスを行うので、自分の担当のお客様だけでなく、店舗内全体に目配りをし、他の競技者の行動も意識しながら仲間との連携、協力を心掛けるようにしてください。

3. メニュー（競技用テーブル上に設置）

- ①コーヒー（ホットコーヒーのみ）
- ②アイ스티ー（レモンティーのみ）
- ③オレンジジュース

4. 会場図



☆この会場図はイメージで、実際とは異なる場合があります。

5. 競技課題内容

- ① レストラン入口でお客様をお待ちする。(身だしなみ、正しい待機の姿勢、サービスカウンターで手指の消毒)
- ② 来店されたお客様に笑顔で「いらっしゃいませ」のご挨拶をする。
- ③ お客様は自由に好みのテーブルに着席する。
- ④ お客様が着席したテーブルにサービスカウンターより水をトレーに乗せてサービスをする。(この時注文伝票、筆記用具(自分のペンを持ち込む)を忘れずに携行すること。)
- ⑤ 水のサービスが終わったら、テーブル上のメニューを案内する。
(「どうぞメニューをご覧ください」等の声をお客様に掛ける)
- ⑥ メニューのご案内が終わったらトレーをサービスカウンターに戻し、ご注文を伺いに行く。
- ⑦ お客様のテーブルでは、お客様の側面に立ち、にこやかに「いらっしゃいませ。ご注文はお決まりですか。」と声を掛けて、注文をお聞きしその内容を伝票に記入する。(お客様との間隔は1 m以上を取り、正面に立たないように注意を払う事)
- ⑧ ご注文を確認復唱し、「かしこまりました」あるいは「承知いたしました」等の言葉を添えて) サービスカウンターに戻り、喫茶係へ注文の品を伝える。
- ⑨ 喫茶係が用意した注文の品と必要な備品を準備し、丸トレーに乗せて運び、笑顔で「お待たせ致しました」と声を掛け女性のお客様から先にサービスをする。
注文の品をお客様にサービスする場合には、必ず商品名を告げてお出しする。
(例:「アイ스티ーでございます。」「お待たせいたしました。コーヒーでございます」等)
- ⑩ 飲み物のサービス終了後「ありがとうございます。こちらがお会計伝票でございます。」と言って会計伝票をお客様のテーブルに置く。
- ⑪ サービス中のトレーは安全第一に扱う事。サービスが終わったら丸トレーをサービスカウンターに戻す。なお、サービスの途中でお客様から質問があった場合は対応をすること。分らないことはチーフに確認してから回答する。
- ⑫ サービスカウンター前でお客様を見守ると同時に新しいお客様に対する待機の姿勢をとる。
- ⑬ お帰りになるお客様に笑顔で「ありがとうございました」と声をお掛けし、忘れ物等に目を配り、ただちに、テーブルの上の食器を片付け、サービスカウンターに戻す。
- ⑭ サービスカウンターから、テーブルの汚れ拭きダスターと、消毒用ダスターの2種類のダスターを持ちテーブルの消毒作業を行い、次のお客様をお迎えできるようにテーブル、椅子を整える。
サービスカウンターの整理をして再び待機の姿勢をとる。

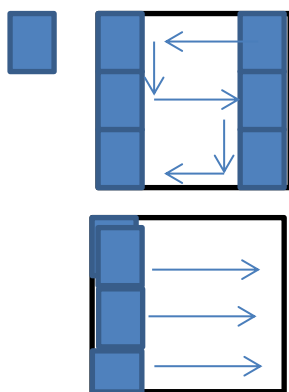
6. 注意事項

- ①頭髪、衣服、靴、手指は汚れや乱れがないよう常に注意する。特に手指の消毒は競技者が気付いたら、積極的に行うこと。
- ②待機姿勢は、背筋をまっすぐに伸ばし両足を揃え、両手はお腹の前で組合せる。
- ③グラス類やカップは、お客様が口をつける部分に手指が触れない様に気をつける。
- ④丸トレサービスは片手に乗せるか、または両手で持ち常に安全に注意を払う。
- ⑤お客様が男女の場合、女性から先にサービスをすることを意識する。
(レディーファーストサービス)
- ⑥カップ類の取手はお客様の右手側、スプーンはお客様の手前になるように置く。
- ⑦常におだやかな態度で接し、質問に対しては明るい笑顔で明確に答える。
- ⑧サービスをする時には、できるだけ食器の音を立てないように注意する。
- ⑨商品のサービスは安全第一に行うこと。
- ⑩商品サービス終了後はお客様へ必ずお会計伝票をお渡しする。
- ⑪サービスカウンターは3か所に分けてあります。

7. テーブルの清拭消毒

- ①下げ物が終わったら、サービスカウンターで手指を消毒する。
- ②通常のダスターと消毒用ダスターを用意し、使用済みテーブル表面の汚れを拭き、さらに消毒用ダスターでテーブル表面を清拭消毒する。
- ③使い終わったダスターは決められたごみ箱に捨てる。
- ④サービスカウンターで手指を消毒し、待機の姿勢に入る。

【テーブルの清拭方法】



☆消毒用ダスターはテーブルの表面を二度拭きしないよう

S字型または1方向だけに丁寧に拭く

☆テーブル半分を拭いたら、ダスターをきれいな方に折り返し、新しい面でもう半分の清拭する。

☆競技当日、審査委員が拭き方の実技を指導します。

8. 接遇会話と質問（例）

①お客様を迎える時

競技者 「いらっしゃいませ。」

②お水をサービスし、メニューの案内をする時

競技者 「いらっしゃいませ。お水でございます。」

競技者 「どうぞ、メニューをご覧ください。」「メニューでございます。」

③注文を受ける時

競技者 「ご注文はお決まりでしょうか。」

お客様 「コーヒーを下さい。」

競技者 「はい。コーヒーでございますね。かしこまりました。」

他のお客様 「私はアイ스티ーを下さい。」

競技者 「はい。アイ스티ーでございますね。」

競技者 「ご注文を繰り返します。コーヒーとアイ스티ーでよろしい
でしょうか？」

お客様 「はい。そうです。」

競技者 「かしこまりました。少々お待ち下さいませ。」

④注文品をサービスする時

競技者 「お待たせ致しましたホットコーヒーでございます。」

「アイ스티ーでございます。」

競技者 サービスが終わったら

「ご注文は以上でよろしゅうございますか？」

「ありがとうございます。こちらがお会計伝票でございます。」

⑤お客様が退席される時

競技者 「ありがとうございました。」

【お客様からの質問応対会話例】

お客様 「ここから多賀城駅までどのくらいかかりますか。」

競技者 「はい。徒歩で20分でございます。」

お客様 「このお店は何時までですか。」

競技者 「はい。午後の6時まででございます。」

お客様 「この休日はいつですか。」

競技者 「はい。毎週水曜日でございます。」

※ 質問内容は必ずしも上記の例とは限りません。

※ 言葉遣いは回答例でなくともかまいませんが、丁寧語を使用して下さい。

9. 「喫茶サービス」 競技審査基準

① サービス前の準備

身だしなみはきちんと出来ているか。

待機の姿勢は良いか。

アルコールによる手指の消毒は出来ているか。

② サービス中の態度

笑顔を絶やさず、挨拶やお辞儀など好感のもてる態度で応対ができたか。

③ サービス中の動作

動作は基本に忠実であったか。(6. の注意事項参照)

お客様の質問に的確に対応できたか。

他の競技者と連携、協力が出来ていたか。

④ お客様との接遇会話の受け答え

お客様の側面で1 m 以上の間隔を確保し、明るく、爽やかに声を出し、適切な内容で対応できたか。

⑤ メニューの理解

注文品を間違えずにサービスできたか。

(お客様への説明、注文品の伝票記入、喫茶係への伝達、間違いのない商品提供)

⑥ 後片付けが正しく出来ているか。

(テーブル上の清拭、忘れ物の確認、椅子の整頓ができているか)

(汚れたものが適正に処理、廃棄できているか)

以上のサービス項目を10項目に分類し、各項目100点満点で評価し、その合計得点の平均により審査する。