

第24回石川県障害者技能競技大会

(アビリンピック石川大会)

【喫茶サービス 競技課題】

模擬喫茶店における接客サービスを下記の項目により競技します。

1. 競技に関すること

- (1) 接客のため待機（準備）し来店したお客様をテーブルに案内します。
- (2) お客様人数分のお水とおしぼりを用意して、お客様に提供します。
その後、お客様から呼ばれたら、注文を聞いて伝票に記入します。
- (3) 注文を正しく調理係に伝えます。
- (4) 注文された飲物をセットして、トレイで運んでお客様に提供します。
- (5) 伝票をテーブルにふせて置き、レジに渡すようにお客様に伝えます。
- (6) お客様の退席後、飲み終わったカップや皿等を下げ、テーブルを台ふきで拭きその後ペーパータオルに消毒液を吹き付けて再度テーブルを拭き、イスの整理を行います。
- (7) その他、お客様からの質問等に適宜対応します。

2. 競技の内容と観点

(1) 接客マナー

- ① 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみができているか。
- ② 待機している姿勢は正しくできているか。
- ③ 言葉遣いは丁寧ではっきりと明瞭に話しているか。
- ④ お客様に気を配り笑顔でサービスができているか。

(2) 喫茶サービス作業

- ① はっきりとした言葉であいさつしテーブルまで案内しているか。
- ② お水とおしぼりを適量と適切な位置に提供しているか。
- ③ グラスやカップはお客様が口をつける部分に触れないように注意しているか。
- ④ 正しく注文が取れているか。
- ⑤ 正確・迅速に伝票処理ができているか。
- ⑥ 注文を調理係に正しく伝えているか。
- ⑦ 注文品を適切な位置にセットして出すことができているか。
- ⑧ 機材の取扱いは不要な音を出さず落ち着いて作業ができているか。

- ⑨ 食器等の後片付け、テーブルクリアが適切にできているか。
- (3) 接客サービスとしての行動と態度
 - ① 安全、清潔（衛生）への意識や気配りができているか。
 - ② お客様第一を考えて行動ができているか。

3. 競技方法

- (1) お客様は1組2名に接客サービスを行います。
- (2) お客様が入店してから、飲食後退店し片付けまでが競技範囲となります。
- (3) 競技者は定められた方法・手順で「1.競技に関すること」に示した(1)～(7)の作業を行います。
- (4) 対応に困ったり、わからないときは調理係に確認してください。

4. 会場に準備してあるもの

- (1) 喫茶サービスのための備品、諸機材、食材等一式
- (2) メニューは以下のとおりです。
 - ① ホットコーヒー
 - ② アイスコーヒー
 - ③ 紅茶（レモン、ミルク）
 - ④ アイスティー（レモン、ミルク）
 - ⑤ オレンジジュース

5. 競技者が準備する事項

- (1) 服装は普段使っているユニホームなど、喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自整えてください。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要はありません。エブロンは参加選手が持参してください。
(※三角巾、バンダナ等の着用は自由です。)

6. 新型コロナウイルス感染防止に関すること

- (1) 会場内でのマスク着用は個人判断とします。
なお、感染状況によってはマスク着用をお願いする場合があります。
- (2) 競技開始前及び競技終了後に手指消毒を行うこと。

7. その他

- (1) 競技中の選手以外は競技会場横の別室で待機します。
- (2) 飲み物に係る料金は徴収しません。
- (3) 競技が終わりましたら、待機場所でお待ちください。

8. 競技会話例（※あくまでも（例）です。）

競技者	お客様
<p>① いらっしゃいませ お客様は何名様でしょうか？</p>	<p>お客様がお店に入ってきます。 2名です。</p>
<p>② お客様を席に案内します。 こちらの席にどうぞ。</p>	<p>お客様が席に座ります。</p>
<p>③ 失礼します。メニューはこちらです。 ※メニューはテーブルにおいてあります。</p>	
<p>④ お水とおしぼりをトレーにのせお客様に出す。</p>	
<p>⑤ ご注文が決まりましたら、お知らせください。</p>	<p>お客様から呼ばれる。</p>
<p>⑥ ご注文はお決まりでしょうか？ 注文を聞いて、伝票に書く。 ※伝票に書く内容 注文の数、人数等</p>	<p>〇〇をください。 私は△△をください。</p>
<p>⑦ ご注文をくりかえします。〇〇と△△ですね。 しばらくお待ちください。 (調理場にもどる)</p>	<p>はい、そうです。</p>
<p>⑧ 調理係に注文を伝える。 注文入ります。〇〇と△△です。 調理係：〇〇と△△ですね。 〇〇と△△できました。</p>	
<p>⑨ 飲物を受取りトレーにのせ、伝票と一緒に運ぶ。 お待たせしました。〇〇と△△です。</p>	<p>ありがとう。 お客様から問合せ、又は要望があります。</p>
<p>⑩ こちらの伝票を、お帰りの際にレジまでお持ちください。(伝票を裏返してテーブルに置く)</p>	

<p>⑪ ありがとうございます。</p> <p>調理場<small>ちようりば</small>からトレー、ふきん、ペーパータオル、消毒液<small>と</small>を取ってきて、テーブル<small>かたづ</small>を片付ける。</p> <p>ペーパータオルはごみ箱へ入れ、トレー・ふきん・消毒液<small>でんびよう</small>・伝票<small>でんびよう</small> (バインダー) は調理場<small>ちようりば</small>に返す。</p>	<p>ごちそうさま</p> <p>お客様<small>きやくさま</small>が席<small>せき</small>を立ち、伝票<small>でんびよう</small>をレジ<small>お</small>に置き退場<small>たいじよう</small>する。</p>
<p>⑫ 以上をもって競技は終了です。</p>	

※お客様は1組2名来店します。

※競技中にお客様から問合せ、又は要望がありますので、各自で判断するか調理係に確認して対応してください。

お客様からの要望は

◆ケーキはありませんか？

とお客様役が発する