

第 24 回岩手県障がい者技能競技大会

喫茶サービス競技 事前公開課題

喫茶サービス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. 競技に関する指示項目（基本作業）

来店されたお客様に対して他の従業員（スタッフ）と連携・協力しながら、お客様の立場に立って、正確かつスムーズにサービスする技術を競う。

- ① 接客のために待機します。（準備）
- ② 人数分のお水を用意し、お客様をテーブルに案内します。
- ③ お客様から注文をとり、それを調理係に伝えます。
- ④ 注文された飲食物を適確に提供します。その後、次の接客に向けて待機します。
- ⑤ お客が退席後、飲み終わったカップや皿等を下げ、卓上を清掃し、整理を行います。
- ⑥ 突発事態に対して適宜対応します。

2. 競技・審査ポイント

- ① 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみ
- ② 入店時お客様への対応（挨拶・適切な言葉使い）
- ③ 準備（準備テーブルにおいて、おしぼり・お冷や・メニュー・伝票）
- ④ 客席でのサービス（お冷や・おしぼり）・注文取り
- ⑤ 注文を正しくパントリーに伝える。
- ⑥ 注文品のセッティング・運ぶ姿勢（安全面に配慮しながらスムーズに）
- ⑦ 客席でのサービス・配膳の適切さ（できるだけ音をたてずに、注文品や伝票を適切に置く）
- ⑧ 退席時のお客様への対応（挨拶・適切な言葉使い）
- ⑨ 後片付けが適切にできていること。（できるだけ音を立てず、テキパキと手際良く。）
- ⑩ 待機中の姿勢・態度（にこやかな対応など）
- ⑪ 突発事項への適切な対応。
- ⑫ 選手間の連携や協力。

3. 競技方法

選手は手指を消毒後、指定の位置（スタートライン）に並び「よろしくお願いします」と挨拶をし競技開始とします。

- ① 選手は2～3名を1グループとします。グループごとに来店されたお客様に対して接客業務を行います。
- ② 1グループにつき2回実践します。
- ③ お客様は主催者が手配します。
- ④ 1グループの競技時間は約20分とします。（人数、消毒作業によって変更の可能性有り）
- ⑤ お客様に質問されたり、対応に困ったりした時は、グループ内で相談したり、チーフに質問すること。（質問や相談があっても減点の対象とはしません。）

4. 参加選手が準備するもの

- ① 服装は普段着用しているユニフォームなど、喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えてください。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要ありません。（※エプロンは参加選手が持参してください）
- ② 筆記用具
（ボールペン・メモ用紙など）

5. 競技会話例 ※あくまでも（例）です。お客様によって言葉使いなど違います。

選手	お客様
「いらっしゃいませ。お客様は何名様でしょうか？」	お客様がお店に入ってきます。 「2名です。」
お客様を席に案内します。「こちらの席にどうぞ」	お客様が席に座る。
「メニューはこちらです。」 ※メニューはテーブルの上に置いてあります。	
「ご注文が決まりましたら、お知らせください。」 「はい、ご注文はお決まりでしょうか。」	お客様から呼ばれる。 「アイスコーヒー」 「私はオレンジジュース」
「ご注文をくりかえします。アイスコーヒー1つとオレンジジュース1つですね？」 「かしこまりました。少々お待ち下さいませ。」	「はい、そうですね。」

調理係に注文を伝える。 「注文入ります。アイスコーヒーとオレンジジュースです。」	
飲料を確認しセットする物を用意して運ぶ 「お待たせしました。アイスコーヒーとオレンジジュースです。」	「ありがとう」
「こちらの伝票をお帰りの際にレジまでお持ち下さい。ごゆっくりどうぞ。」	
「ありがとうございました」	「ごちそうさまです」 お客様が席を立ち、伝票を持って行く。

・「喫茶アビリン」の決まりごと

1. 営業時間 → 午後 12 時から 15 : 00 までです。
2. 定休日 → 水曜日です。
3. トイレの場所 → 入口を出てすぐ左手にございます。
4. 喫煙について → お店外の灰皿をお願いします。
5. ここから矢幅駅までどれくらい → 歩いて約 15 分でございます。
6. メニュー以外の注文について → メニュー以外は扱っておりません。

※答えがわからない場合はチーフに確認し、対応すること。

6. メニュー(イメージ)

<u>温かいお飲み物</u>	<u>冷たいお飲み物</u>
ホットコーヒー	アイスコーヒー
紅茶(レモン)	アイ스티ー
	オレンジジュース

焼き菓子(クッキー)	