

宮崎県障がい者技能競技大会

【参考】喫茶サービス競技課題

◆模擬喫茶店における飲料接客サービス

ウェイター・ウエイトレスとして、お客様に対するサービスを行い、その接客態度について競技を行う。

1 競技の基本作業

- (1) 接客のため待機(準備)し、来店した客を客席に案内する。
- (2) 客からメニューについて注文をとり、それを調理係に伝達する。
- (3) 注文された飲料をサービスする。その際、客の質問に随時対応する。
- (4) 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、整理すること。
- (5) サービスし終わった後、次のサービスに向けて待機すること。

2 競技の内容と観点

(1) 喫茶接客マナー

- ① 清潔な身だしなみができているか。
- ② 待機の姿勢は正しくできているか。
- ③ お客様に対して笑顔で接客ができているか。
- ④ 言葉遣いは丁寧ではっきりと明瞭に話しているか。
- ⑤ お客様の目を見て話しているか。
- ⑥ 注文を繰り返して確認しているか。

(2) 喫茶サービス作業

- ① テーブルまでスムーズに案内し、はっきりとした言葉であいさつができているか。
- ② 適当な間合いでおしぼりと水を適切な位置に出しているか。
- ③ 正しく注文が取れているか。
- ④ 伝票記入が正確・迅速にできているか。
- ⑤ 調理係に正しくオーダーを伝えることができているか。
- ⑥ 飲み物等をこぼさずに運搬できているか。
- ⑦ 注文の品を正しく提供できたか。(伝票渡しも含む)
- ⑧ 注文の品を適切な位置にセットして出すことができているか。
- ⑨ 機材の取り扱い時は、不要な雑音を出さず、落ち着いて静かに作業できているか。
- ⑩ お客様からの問い合わせに適切に応じることができたか。
- ⑪ 食器等の後片づけ、テーブルクリアが適切にできているか。

(3) 喫茶サービス者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 上司(競技委員)の指示に素直に対応し、適切な助言や指示を得ることができているか。
- ③ 同僚と協力して、店全体の雰囲気作りや円滑なサービス等を心がけることができたか。
- ④ お客様第一を考えて行動することができたか。
- ⑤ 意欲、頑張り等よりよいサービスを目指す気持ちや態度があるか。

3 競技方法

(1) 競技は、規定競技と自由競技の2つの方法で行う。競技者は選手控えテーブルで待機し、係員に名前を呼ばれたら競技会場へ入る。決められた手順どおりにサービスを行う。

① 規定競技

あらかじめ、場面設定された中で、競技者は課題を遂行する。

イ 客はあらかじめ主催者が手配した方が順番に入店する。

ロ 競技者は定められた順番で自分の担当する客(1名)にサービスする。

ハ 競技者は定められた方法、手順で、「1 指示事項」に示した(1)～(5)の基本作業を行う。

ニ 客からの質問や、突発的な事態については、自己の判断で対処する。

② 自由競技

一定の指示、ルールは設けるものの、普通の喫茶サービス場面で課題を遂行する。

イ 客は、模擬喫茶店を利用する来場者とする。

ロ 競技者は状況に応じながら自らの判断で、「1 指示事項」に示した(1)～(5)の基本作業を行う。

ハ 客からの質問や突発的な事態について、基本的に競技者の判断で対処する。

ニ 競技者は、対応に困ったり、分からないときは競技委員に質問したり、援助を頼んでよい。また、競技委員から指示や促しがあった場合はそれに速やかに対応すること。

(2) 競技時間

規定競技は全体で1時間程度、自由競技1時間程度、合わせて2時間程度とする。各選手の競技時間は、規定競技について5分を1回、自由競技についても5分程度で1回行う。

競技者の個人別の総競技時間は、10～15分程度の予定。

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

メニューは以下のとおり

- | | | | |
|------------|-----------|------|----------|
| ① ホットコーヒー | ② アイスコーヒー | ③ 紅茶 | ④ アイスティー |
| ⑤ オレンジジュース | ⑥ クッキー | | |

【規定競技①～⑤、自由競技①～⑥とする】

(2) 名札

(3) ゼッケン

5 競技に当たり主催者が配置している要員(予定)

(1) 競技委員……………2人

(2) 選手誘導係……………1人

(3) 採点係兼務……………1人

(4) 調理係兼洗い場係………2人

(5) 客……………4人～6人

6 競技者が準備する事項

(1) **エプロン 三角巾を持参し着用すること**

(2) 競技に適した身だしなみであること。

(3) 衣服は普段着用しているユニフォーム等の、喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えること。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要はない。

7 その他

客の飲食する料金は徴収しない。

【規定競技：客のシナリオ】

1 設定 [お客さん1人、注文以外の質問なし]

2 メニュー

- (1) ホットコーヒー(スプーン)
- (2) アイスコーヒー(ストロー)
- (3) 紅茶(スプーン)
- (4) アイスティー(ストロー)
- (5) オレンジジュース(ストロー)

3 シナリオ ※所定の位置：入口付近

選 手	客
<p>(所定の位置でお客様を迎える)</p> <p>①「いらっしゃいませ。」 「お一人様ですか」 「どうぞご案内いたします」</p> <p>(客を席まで案内する) 「こちらの席でよろしいですか」 「どうぞお座りください」 「こちらがメニューになります」 (テーブルの上に置いてある。)</p> <p>②(水、おしぼり、伝票を調理係カウンターへ取りに行き、客席へ向かう) 「失礼します」 (水とおしぼりを客の右側に置く)</p> <p>③「ご注文はお決まりですか。」 (伝票にテーブル番号、注文品の数量、係(自分)の名前を記入する) 「ご注文をくりかえします」 「〇〇〇をお一つですね」 「少々お待ちくださいませ」 (お客さんからの注文を調理係に伝え、伝票を渡す) 「オーダーをお願いします」 「〇テーブル、〇ひとつです」</p> <p>④(注文ができ上がり、客席へ運ぶ。) 「お待たせいたしました」 「〇〇〇でございます」 (注文品は客の正面に置く) 「ご注文は以上でよろしいですか」 (伝票を裏返して端に置く。) 「伝票はこちらに置いておきます。ごゆっくりどうぞ。」 (所定の位置で待機)</p>	<p>(店に入ってくる)</p> <p>「はい、一人です」</p> <p>「はい」</p> <p>【注文】 (上記(1)~(5)の中から一つ選択) 「〇〇〇をお願いします」</p> <p>「はい」</p> <p>「ありがとう。」</p> <p>「はい」</p>

⑤「どうもありがとうございました。」

「またおこしく下さいませ。」

(テーブルの後かたづけ、整頓)

(カップ、グラス等をカウンターへ 引き上げる)

(所定の立ち位置で待機)

終了

(伝票を持って退席、レジ係へ伝票を渡し退店する)

【自由競技：お客のシナリオ】

1 設定

お客さん1人、注文以外の質問あり。

・携帯電話、雑誌 使用可。

2 メニュー

- (1) ホットコーヒー
- (2) アイスコーヒー
- (3) 紅茶
- (4) アイスティー
- (5) オレンジジュース
- (6) クッキー

3 シナリオ ※所定の位置：入口付近

選 手	客
<p>(所定の位置にてお客様を迎える。)</p> <p>①「いらっしゃいませ。」 「お一人様ですか」 「どうぞご案内いたします」</p> <p>(客を席まで案内する) 「こちらの席でよろしいですか」 「どうぞお座りください」 「こちらメニューになります」 (テーブルの上に置いてある。)</p> <p>② (水、おしぼり、伝票を調理係カウンターへ取りに行き、客席へ向かう) 「失礼します。」 (水とおしぼりを客の右側に置く)</p> <p>③「ご注文はお決まりですか。」 (伝票にテーブル番号、注文品の数量、係(自分)の名前を記入する) 「ご注文をくりかえします。」 「〇〇〇と〇〇〇をお一つずつですね。」 「少々お待ちくださいませ。」</p> <p>(お客さんからの注文を調理係に伝え、伝票を渡す) 「オーダーをお願いします。」 「〇テーブル、〇〇〇と〇〇〇です。」</p> <p>④(注文ができ上がり、客席へ運ぶ。)</p> <p>「お待たせいたしました」</p>	<p>(店に入ってくる)</p> <p>「はい、一人です」</p> <p>「はい」</p> <p>【注文】 (上記(1)～(5)の中から一つと(6)を選択)</p> <p>「〇〇〇と〇〇〇をお願いします」</p> <p>「はい」</p>

「〇〇〇と〇〇〇でございます。」

(注文品は客の正面に置く)

「ご注文は以上でよろしいですか。」

(伝票を裏返して端に置く。)

「伝票はこちらに置いておきます。ごゆっくりどうぞ。」

(所定の位置で待機)

【模範解答】

「はい。少々お待ちくださいませ。」

(客席へ向かう)

※対応の仕方がわからない場合は調理場・レジ係に問い合わせが良い

⑤「どうもありがとうございました。」

「またおこしくくださいませ。」

(テーブルの後かたづけ、整頓)

(カップ、グラス等をカウンターへ引き上げる)

(所定の立ち位置で待機)

終了

「ありがとう。」

「はい」

【設問】

「すみません、ちょっとお聞きしたいのですが。」

規定競技にない事が、お客様より聞かれます。各自の判断で、対応してください。

例：スプーンを落としてしまった。など。

(サービスを受けたあとで)

「ありがとうございます。」

(伝票を持って退席、レジ係へ伝票を渡し退店する)

◆競技のイメージ(喫茶サービス)

訓練生ホール

全体図

