

奈良障害者技能競技大会 喫茶サービス競技

競技の流れ（お客様の来店から片付けが終わるまで）※規定競技は手順12まで

手順	選手	お客様	注意点
0 かたづけ	食器がのこされたままのテーブルがある場合には、後かたづけをします。(手順12を参考にしてください。)		(選手) とくにかたづけないといけないテーブルがない場合は、手順1からスタートします。
1 あいさつ・案内	お客様の入店を確認したら、競技者全員で「いらっしゃいませ」お客様がお席をさがしている場合は、空いているテーブルへ案内する。	入店してください。選手が、テーブルを指示したときは、そのテーブルに、なければ自由に席についてください。	(選手) 競技グループごと最初の接客対応の順番を決めておくと、戸惑わない。
2 お水を持っていく	着席されたお客様に水をもって行く。		
3 同上(添える言葉)	「いらっしゃいませ」または、「失礼します」その後、お客様の右側からお水をお出しする。		
4 注文を取る	「メニューはこちらです」「ご注文は、お決まりですか?」	(選手が注文を聞いてくれば、注文してください。) 「○○をお願いします。」	(お客様) テーブルのメニューからお好きなものを注文下さい。
5 伝票に記入し、復唱する	伝票に、注文品の数を記入する。 注文を復唱して確認する。「かしこまりました。ご注文を繰り返します。○○が1つですね。」等、実際に注文いただいた品名と数量を復唱する。確認した後は、「少々お待ちくださ		(選手) 注文を伝票に記入するときには、注文の数以外にテーブルNo. 人数係名を記入すること。

	い」と言って厨房に戻る。		
6 注文を伝える	「オーダー入ります。 〇〇(品名)1(注文数) お願いします。」注文を 厨房に伝える。		
7 セッティング	トレーに必要なものを セットして、伝票にテ ーブル No. 人数 係 名の自分の名前が書か れているかを確認す る。注文品を受け取っ たら一緒に乗せて持っ ていく。		(選手) 競技課題セ ッティング見本を参 考に自分がオーダー した品をトレーの上 にセットする。
8 品物を出す	「お待たせいたしました。 〇〇です。」注文品 を確認しながらテー ブルに置く。 「こちらの伝票を、お 帰りの際、出口の係の 者にお渡しください。 ごゆっくりどうぞ。」伝 票を裏返して、テー ブルに置く。		
9 待機	注文品を運んだあと は、待機して店内の様 子に目を配り、お客様 から呼ばれた場合は、 積極的に対処する。	質問する内容を決め ておいてください。 下段の10には、例 として3種あげてい ます。	(お客様) 質問内容 は、できるだけ直前 の選手に対するもの とは異なった内容に してください。
10 対応 (プレ大会では、 この「対応」は割愛 します。本大会で	質問を受けて (Aから Cまでのいずれか) A「出口を出られて右 側にございます。」	A「トイレは、どこ ですか？」 B「お水のお代わり をいただけます	(選手) 左欄は、模 範例になります。こ れ以外の質問もなさ れる場合がありま

実施します。)	<p>③「かしこまりました。少々、お待ちください。」代わりのお水をもっていく。</p> <p>④「申し訳ありません。ご用意がございません。」</p>	<p>か？」</p> <p>⑤「お食事メニューはありますか？」</p>	<p>す。対応に困った場合、フロアチーフに相談して、指示をもらいます。</p>
11 あいさつ	<p>お客様がお帰りになるときには、「ありがとうございました。」「また、お越しく下さいませ。」</p>	<p>注文品を飲む。飲み終えたら、席を立ち、注文伝票を持って出口に向かう。出口の係員に伝票を渡す。</p>	<p>(お客様)グループごとの競技時間が限られていますので、お飲みになられたら退席してください。</p>
12 後かたづけ	<p>トレイと布巾を持ってお帰りになったテーブルに移動し、後片付けを始める。</p> <p>食器を静かにトレイに乗せ、テーブルを片付ける。</p> <p>テーブルをすみまで拭く。</p> <p>テーブルのメニュー等をもとの位置に並べる。</p> <p>テーブル下に忘れ物・ゴミがないかを確認する。</p> <p>椅子をもとにもどす。</p> <p>食器などを厨房の所定の位置に下げる。</p>		
13 規定競技は12で終わる。グループ競技は、最初1へ	<p>新しいお客様が来店されます。同じように接客してください。</p>		

※競技の終了は、時間が経過した時点でタイムキーパー役が終了の合図を出します。合図があったら競技の途中であっても競技を終了してください。

喫茶サービス競技課題 セッティング見本

(スタート)

使用するトレーにグラスとおしぼりを置きます。

(今大会では、おしぼりは使用しません。)



「お客様にサービスするセッティング例」

①お冷とおしぼり (今大会では、おしぼりは使用しません。)



②オレンジジュースの場合



③ホットコーヒーの場合

