

## 第48回佐賀県障害者技能競技大会 (アビリンピック佐賀大会)

### 喫茶サービス 競技課題

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（基本作業）

(1) 接客のための準備を行ない、お客様をテーブルにご案内します。

(2) お冷とおしぼりを出し、伝票をとりにもどります。

その後、お客様から合図があったら、注文を聞き、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、トレーで、お客様に提供します。

(5) 伝票を机の上にふせて、レジに渡すよう、お客様に伝えます。

(6) お客様が退席したら、忘れ物がないか確認し、ていねいにお見送りします。

(7) 飲み終わったカップや皿などを下げ、卓上を清掃し、整理などを行ないません。

## 2. 競技の内容と観点

### (1) 接客サービス

- ①正しい身だしなみが、できること。
- ②正しいあいさつ、正しい言葉づかいが、できること。
- ③正しい接客マナーが、できること。

### (2) テーブルサービス

- ①正しく、注文をとれること。
- ②注文を正しく、調理係に伝えること。
- ③正しい伝票処理が、できること。
- ④注文品のセッティングと提供が、適切にできること。
- ⑤状況に応じて、接客サービスを、適切にできること。  
(突発事態に対して、適切に対処できること。)
- ⑥食器等の後片付けが、正しくできること。

### (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、気配りができること。
- ②顧客を意識したサービスが、できること。（お客様第一に考えて、行動できること。)

### 3. 競技方法

#### (1) 競技体制

2名体制で、競技回数は1回です。

#### (2) 基本事項

①競技者は状況に応じながら、「1. 競技に関すること」に示した

(1)～(7)の基本作業を行ないます。

②競技者は、決められた（ゼッケン番号の）順番で、お客様に対し、接客サービスを行ないます。

③あらかじめ場面設定された中で、お客様に対し、接客サービスを行います。

1名の競技者が、2名のお客様に対して接客サービスを行い、お客様が、飲食をした後、退店し、お見送りした後、後片付けをするまでが競技範囲となります。

④競技者1名に対し、お客様2名が入店しますので、競技者は、案内した2名のお客様の接客を、最後まで行ってください。

(例) 1人目の競技者に対し、お客様A・Bが入店しますので、

1人目の競技者は、A・Bのみを、最後まで担当し、接客します。

2人目の競技者に対しては、お客様C・Dが入店しますので、

2人目の競技者は、C・Dのみを、最後まで担当し、接客します。

※1人目の競技者は、C・Dに対しては接客を行わないでください。

※2人目の競技者は、A・Bに対しては接客を行わないでください。

⑤突発的な事態については、自己の判断で対処します。

⑥競技者は対応に困ったり、わからないときは、競技スタッフに質問したり、援助を頼む事ができます。また、競技スタッフから、声かけがあった場合は、その指示に従ってください。

### (3) 競技手順

- ① 1人目の競技者と、2人目の競技者は、競技開始・終了位置で待機する。
- ② 1人目の競技者は、拳手し、ゼッケン番号・氏名・「競技を始めます」を、発言する。  
(例)「ゼッケン番号1番、〇〇 〇〇、競技を始めます」
- ③ 1人目の競技者が発言した後、2人目の競技者は、拳手し、ゼッケン番号・氏名・「競技を始めます」を、発言する。
- ④ 競技スタッフが、「1人目の方、競技を始めてください」と発言する。
- ⑤ 1人目の競技者は、接客を開始する。
- ⑥ 2人目の競技者はそのまま待機する。
- ⑦ (約3分後) 競技スタッフが、「2人目の方、競技を始めてください」と発言する。
- ⑧ 2人目の競技者は、接客を開始する。
- ⑨ 1人目の競技者は、競技終了後、拳手し、「競技終了しました」と発言する。
- ⑩ 1人目の競技者は、競技終了後、2人目の競技者が競技終了するまで、競技開始・終了位置に待機する。

### (4) 競技時間

競技者1名あたりの競技時間は、8分～10分程度とします。

(競技者2名を合計して、13分以内を目安とします。)

#### 4. 当日使用するもの

喫茶サービスのための備品、諸機材、食材等一式。

(注) メニューは、以下の通りです。

- ① コーヒー (ホット・アイス)
- ② 紅茶
- ③ アイ스티ー
- ④ オレンジジュース
- ⑤ アップルジュース

#### 5. 競技のスタッフ (主催者が手配します)

- (1) 調理・洗い場係
- (2) お客様役

#### 6. 競技者が準備する事項

(1) 接客サービスに適した、身だしなみを心掛けてください。

服装は、持参したエプロンを着用してください。

※エプロンは、原則として、ひも付きのものをご使用ください。

ひも付きエプロンがない場合は、事前に事務局から貸し出しします。

(2) 頭部に関しては、三角巾、バンダナなどの着用をお願いします。

(3) 本紙 (競技課題) とセッティング見本は、各自持参してください。

#### 7. その他

飲み物に係る料金は、徴収しません。

伝票には、お客様の人数、係名、注文個数を記入します。

## <競技（サービス）の内容と注意事項> 笑顔で接客しましょう！

### 【競技（サービス）の内容】

「いらっしゃいませ。お客様は何名様でしょうか？」「こちらのお席どうぞ」

（席に案内する → お冷とおしぼりを、トレーにのせてもっていく）

「失礼します。メニューはそちらです。」

（テーブルの上に、メニューがおいてある）

「ご注文が決まりましたら、お知らせください。」

（よばれるのをまつ → よばれたら席に行く）

「はい、ご注文はお決まりでしょうか？」

（注文を聞いて、伝票に書く）

「かしこまりました。ご注文をくりかえします。〇〇〇〇ですね？」

（調理場にもどる）

「オーダーはいります。〇〇〇〇、〇〇〇〇お願いします。」

（注文の品を受取り、トレーに注文の品と伝票をのせて、もっていく）

「お待たせいたしました、〇〇〇〇です。」

（〇〇〇〇をテーブルにおく）

「こちらの伝票を、お帰りのさいに、レジまでお持ちください。ごゆっくりどうぞ。」

（伝票を裏返して、テーブルの隅におく）

「ありがとうございました。またのご来店をお待ちします。」

（テーブルをかたづけ、台をふく）

### 【注意事項】

- トレーを使用します
- 注文は、くりかえして確認します
- お冷とおしぼりをサービスします
- コーヒーは、ホットかアイスか確認してください
- ホットコーヒー、紅茶にはミルクとシュガーとスプーンをつけてだします
- アイスコーヒー、アイ스티ーには、ミルクとガムシロップをつけてだします
- 冷たい飲み物には、ストローをつけてだします