

第 45 回佐賀県障害者技能競技大会 (アビリティック佐賀大会)

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、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す。

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) 競技回数は1回です。

① あらかじめ場面設定された中で、お客様に対して、接客サービスを行いません。競技方法については、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ません。お客様が入店してから、飲食した後、退店・お見送り後、後片付けまでが競技範囲となります。

② お客様は、主催者が手配します。

③ 競技者は決められた順番で、お客様に対して、接客サービスを行いません。

④ 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)の基本作業を行いません。

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、会場スタッフに質問したり、援助を頼む事ができます。また、会場スタッフからの指示や促しがあった場合は、その指示に従ってください。

(2) 競技時間

8～10分程度とします。

4. 当日使用するもの

(1) 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 ホットコーヒー

② オレンジジュース

(2) ゼッケン付エプロン（事前に配付します）

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。

服装は用意された、ゼッケン付エプロンを着用してください。

(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！

「いらっしゃいませ。お客様は何名様でしょうか？」「こちらのお席にどうぞ」

（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
- コーヒーには、ミルクとシュガーとスプーンをつけてだします
- 冷たい飲み物には、ストローをつけてだします