第 47 回佐賀県障害者技能競技大会
（ｱﾋﾞﾘﾝﾋﾟｯｸ佐賀大会）

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）飲みお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、接客サービスを行ないます。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ないます。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、接客サービスを行ないます。

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）の基本作業を行ないます。

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 コーヒー（ホット・アイス）

② 紅茶

③ アイスティー

④ オレンジジュース

⑤ アップルジュース

（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 → よばれたら席にいく）

「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、アイスティーには、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