

## 喫茶サービス

### ■内 容

喫茶サービス（飲料接客サービス）とは、お客様が来店されてから帰られるまでの一連のサービスです。具体的には、お客様の誘導、水出し、注文取り、お客様への対応、調理場への注文伝達、飲料の提供、片付けまでを対象とします。

通常の喫茶サービスを想定し、複数のお客様に対して状況に応じた飲料接客サービスを行います。

お客様に対して一連の接客業務が正確、かつ、スムーズにできることはもちろん、お客様に満足して頂けるようなサービスを行うことが求められます。

### ■見どころ・審査のポイント

競技者一人ひとりが自分の担当しているお客様だけでなく、来店される全てのお客様に対して、心を配る必要があります。そのためには他の従業員（スタッフや競技者）と声をかけあったり助けあったりして、業務を行う必要があります。

主なポイントは以下のとおりです。

- ・喫茶店での業務にふさわしい身だしなみであること。
- ・あいさつや報告・連絡・相談などの基本的な労働習慣が身につけていること。
- ・お客様が来店されてから帰られた後の片付けまでの一連の接客業務が、正確、かつ、スムーズにできること。
- ・お客様の立場に立って業務を行うことができること。
- ・他の従業員（スタッフや競技者）と連携・協力して、業務を行うことができること。

### ■この競技種目に関係する職種で活躍している人々

障害のある方は、以前はコミュニケーションが苦手とされ、お客様に直接接する仕事はむずかしいのではと考えられていました。

しかし、最近ではその素晴らしいチカラや本来持っているあたたかさ、やさしさが認められて、飲食業だけでなく、介護、販売などさまざまな分野で活躍している人が増えています。「喫茶サービス」のスキルを上げることは、単に喫茶店で働く可能性を広げるだけでなく、身だしなみやさまざまな業務を行うために必要な、報告、連絡、相談などの基本的労働習慣、対人スキルを身に付けることにつながっています。

# ■ 課題例

静岡県障害者技能競技大会(アビリンピック)

## 「喫茶サービス」 競技課題

### 1 競技概要

喫茶店における飲料接客サービスを競技する。

飲料接客サービスとは、お客が入ってきてから帰るまでのサービスで、具体的には、あいさつ、お客様の誘導、水だしと注文取り、お客への対応、注文の調理場への伝達、注文品のお客へのサービス、お客が帰った後の片づけまでを対象として、次のとおり行う。

注) \*は原簿例である。

- (1) 接客のため待機（準備）し、来店したお客にあいさつし、客席に案内する。  
\*「いらっしゃいませ。どうぞこちらへ」
- (2) 水だしし、お客からメニューについて注文をとる。  
\*「ご注文はおさまりですか」  
注1) トレー、ウォーターピッチャー、コップ、布きん及び伝票は品だしカウンターに配置する。  
注2) メニューは各テーブルに配置する。
- (3) 伝票に記入する。
  - ・個数、テーブルNO、人数、競技者の名前を記入すること。
  - ・注文を復明すること。  
\*「〇〇でよろしいでしょうか？」  
\*「かしこまりました。」
- (4) 客からの質問に対応する。
- (5) 注文を厨房係に伝達する。
  - ・伝票はオーダー順に所定の位置に置くこと。  
\*「〇〇を〇つお願いします。」
- (6) 注文された飲料を客席に運ぶ。
  - ・品だしの際、伝票をチェックすること。
  - ・トレーでの運搬の仕方、トレーから品物をテーブルに出す際は、安全、清潔が第一であること（安全のためトレーをテーブルに置いて品だしても良い）。
  - ・伝票をテーブルに置く際に、退席時に伝票をレジに提出するように客につたえること。  
\*「お待たせしました。お帰りの際、伝票をレジまでお持ちください。」

- ③ 正しくオーダーを伝えることができること。
- ④ 的確に伝票処理ができること。
- ⑤ 飲み物等の正しい運搬ができること。
- ⑥ 飲み物等の種類に応じた正しいサービスができること。
- ⑦ 食器等の後片付けが積極的に行えること。
- ⑧ テーブルの片付けが積極的に行えること。

### 7 伝票レイアウト

品名	数	チェック	金額
ホットコーヒー			
アイスコーヒー			
紅茶（レモン）			
紅茶（ミルク）			
アイスティー（レモン）			
アイスティー（ミルク）			
オレンジジュース			
合計			
テーブル番号 ( )		係 名簿	

\*伝票に記入する項目

数、チェック（品だし時にチェックする）、テーブル番号、人数、競技者自身の名前

\*次の項目は記入不要

金額、合計

### 8 その他

飲み物の料金は徴収しない。

# ■ 競技風景

