

第44回山梨県障害者技能競技大会
課題 喫茶サービス

1 競技種目 喫茶サービス

喫茶店での接客、および飲料のサービスを行う。

選手2～3名を1グループとし、グループごとに来客されたお客様に対して接客業務を1人2回行う。

2 競技時間

1グループにつき20分程度

3 競技課題

〔設定〕

- (1) 店舗は喫茶店とし、全席禁煙とする。
- (2) 2名の客が来店し、飲料をオーダーする。
- (3) メニュー

ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（ホット）、アイ스티ー、オレンジジュース

4 競技方法

- (1) 身だしなみ、手指消毒、準備ができれば、店の入口で待機する。

・身だしなみが整っているか確認する。 ・オーダー伝票に日付と氏名を記入し、エプロンのポケットに準備する。 ・きちんとした待機の姿勢をとり、審査員の「始めます」等の合図で競技を開始する。
--

- (2) 店の入口でお客様をお迎えし、テーブルへ案内し、メニューを提示する。

・「いらっしゃいませ」と挨拶をする。 ・笑顔で接客することが望ましい。 ・「お客様は何名様でいらっしゃいますか」等の人数確認をする。 ・「どうぞご案内いたします」「こちらへどうぞ」等の声をかけて、客席へ案内する。 ・着席が完了したら「メニューはこちらでございます」等の声をかけ、卓上のメニューを案内し、「少々お待ちください」と告げる。

- (3) 水をサービスし、オーダーテイクをおこなう。

・サービスステーションに用意されているピッチャーからグラスに水を注

ぎ、丸トレイに乗せてお客様へ運ぶ。

- ・「失礼いたします」と声をかけてから、奥の席から水をサービスする。水を置く位置はお客様の右膝の前あたりで、コースターは使用しない。
- ・水のサービスが終わったら、「ご注文はお決まりでしょうか」と声をかけ、エプロンからオーダー伝票とボールペンを用意し、オーダーを聞く。トレイは持ったままでよい。
- ・全員のオーダーを聞いたら復唱して確認する。「ご注文を確認させていただきます。〇〇〇〇が一つ、〇〇〇〇が一つでよろしいでしょうか」
- ・確認がとれたら「かしこまりました。少々お待ち下さい」と告げる。
- ・オーダー伝票をサービスステーションに置き、チーフにオーダーを通す。（チーフはサービスステーションから飲物を運ぶよう指示する。）

（４）オーダーされた飲料をサービスする。

- ・サービスステーションで飲物を受け取る前に、手指の消毒を行う。
- ・サービスステーションからオーダーされた飲物を客席に運ぶ。
- ・「お待たせいたしました。ご注文の〇〇〇〇です」と声をかけて、奥の席から順に飲料をサービスする。飲料はお客様の正面に置くこと。
- ・「ご注文の品物はおそろいでしょうか」と声をかけ、「ありがとうございます。こちらは会計伝票でございます」と告げて伝票を裏返してテーブルに置く。
- ・「ごゆっくりどうぞ」と声をかけ、店の入口（最初にお客様を迎えた場所）で待機する。

（５）お客様を見送り、客席を片付ける。

- ・退店するお客様に「ありがとうございました」と声をかけ、お見送りする。
- ・客席に行き、忘れ物がないか確認する。
- ・サービスステーションからダスター、アルコールスプレーを持って、客席に向かう。
- ・下げものをトレイに乗せ、アルコールスプレーをテーブル、椅子に吹きかけ、ダスターで拭く。
- ・メニューやシュガーポット、コーヒークリーム等を元の位置に戻し、イスの位置を元通りに直す。

（６）競技を終了する。

- ・下げものをサービスステーションに置き、トレイを戻す。
- ・スタートの待機位置に戻る。
- ・（２）から競技をもう一度繰り返す。

・競技が2回終わったら、審査員の「終了です。」等の声で競技を終了する。

5 接客会話の例

お客様が来店された時	「いらっしゃいませ」
お客様の人数を聞く	「お客様は、何名様でいらっしゃいますか」
ご案内する時	「こちらへどうぞ」「どうぞご案内いたします」
着席した後に	「こちらがメニューでございます」 「少々おまちください」
水を出すときに	「失礼いたします」
オーダーを聞く時	「ご注文はおきまりですか」
オーダーを確認する時	「〇〇〇〇が一つ、〇〇〇〇が一つでよろしいでしょうか。 かしこまりました。少々おまちください」
注文品をだす時	「おまたせいたしました。ご注文の〇〇〇〇でございます」
注文品を出し終わった時	「ありがとうございます。こちらは会計伝票でございます。 ごゆっくりどうぞ」
お客様が帰る時	「ありがとうございました」

6 注意事項

(1) 身だしなみ

頭髪や衣服は清潔か、乱れていないか。手や爪は清潔か。靴は汚れていないか。
携帯電話や小銭(競技中に音がでるもの)は身に付けていないか。

(2) 待機の姿勢

背筋を伸ばし、自然にあごを引く。両足は開かずにそろえる。手は軽く握ってまっすぐおろすか、右手を下にして前で組んでも良い。

(3) 接客時の動作

- ①笑顔で接客することが望ましい。
- ②言葉ははっきりと明瞭に話すこと。
- ③おちついて作業し、なるべく雑音は立てない。

(4) 什器備品の扱い方

- ①グラスやカップはお客様が口をつける部分に触れないように注意する。
- ②カップの持つ部分やスプーンはお客様の右側になるように置く。
- ③丸トレイは、左手を開いてトレイ底面の中央にあてる。トレイの端を掴んで持つてはならない。
但し、空いた右手をトレイの端に添えて補助するのはかまわない。
- ④トレイに物を乗せる際は、グラス等の背の高いものからトレイの手前(自分側)に乗せる。
- ⑤下げものの際には、既にトレイに乗っている物にも充分注意する。下げものの量が多

い場合には2度に分けても良い。

⑥オーダーテイクの際には、トレイは上面(モノを乗せる面)を外側にして脇にはさむ。

7 メニューとセッティング見本

(1) メニュー

メニュースタンドは卓上に置かれている。

メニュー	
ホットコーヒー	300円
アイスコーヒー	350円
紅茶(ホット)	300円
アイ스티ー	350円
オレンジジュース	300円
甲斐路CAFE	

(2) セッティング見本

①ホットコーヒー

テーブルにはシュガーポットとクリームがセットされているので、カップにソーサーとスプーンを添えて提供する。

②アイスコーヒー

ガムシロップとストローを添え、コースターを敷いて提供する。ストローは横向きに置く。

③紅茶(ホット)

カップにソーサーとスプーンを添えて提供する。

④アイ스티ー

ガムシロップとストローを添え、コースターを敷いて提供する。ストローは横向きに置く。

⑤オレンジジュース

ストローを添え、コースターを敷いて提供する。ストローは横向きに置く。

【運ぶ時】

① ホットコーヒー



② アイスコーヒー



③ 紅茶（ホット）



④ アイスティー



⑤ オレンジジュース



【サービス時】

あたたかい飲み物



冷たい飲み物



8 伝票について

- ・伝票には数量のみを記入する。
- ・日付と係（担当者名）を事前に記入する。

お会計票

月日

テーブルナンバー		人数	係
品名		名様 数量	備考
ホットコーヒー	300円		
アイスコーヒー	350円		
紅茶(ホット)	300円		
アイ스티ー(ミルク)	350円		
オレンジジュース	350円		

甲斐路CAFE

9 テーブルサービスについて

- (1) 水はグラスに適量（7～8分）を注ぐ。なるべくグラスの下側を持ち、お客様の右膝の前あたりの位置にサービスする。
- (2) 注文品はお客様の正面にサービスする。コーヒー・紅茶のカップの持つ部分とスプーンは、お客様から見て右側にする。冷たい飲物はコースターを敷いて、ストローを添える。ストローは横向きに置く。
- (3) 会計伝票をテーブルに置くときは、表を下にして置く。
- (4) 卓上メニュー、シュガーポットとコーヒークリーム、一輪挿しがテーブルにセットされているので、片付けの際に元の状態に戻す。

10 審査のポイント

- (1) 適切な身だしなみ
- (2) 入店時のお客様への挨拶、テーブルに適切に案内
- (3) 準備（お冷・伝票）
- (4) 客席でのサービス・注文をとる
- (5) 伝票記入
- (6) 注文を厨房に伝える
- (7) セッティング（必要なものをトレイに準備）
- (8) 客席でのサービス・配膳
- (9) 退席時のお客様への挨拶
- (10) 片付け
- (11) 突発事項への適切な対応

11 その他・注意事項

- ・競技において、お客様からの質問等で対応に困る場合には、店のチーフに報告・連絡・相談することができる。また、チーフからの指示には速やかに対応すること。
- ・退席時の会計業務（代金の授受）はおこなわない。
- ・参加選手数に応じて、競技の方法や時間、会場のレイアウト等を変更する場合がある。