

職業コースの授業の紹介 ⑥

喫茶・サービス



「ジョブティーチャー」から 学ぶ授業

株式会社 村岡屋

小川 美輪子さん

本校で指導をしていただくこと、なんと7年！！小川さんは、自己紹介の後すぐ、このようにお話をされました。
「サービスとは、お客様に“満足”していただくことです。」

喫茶サービスの学習経験は、4人のうち3人が初めてで、慣れない所作にカチカチになり、緊張したスタートでした。しかし、生徒一人一人の“キラリ”と輝く点を見つけてほめてくださり、緊張より意欲が高まって、後半にはみんなの目が生き生きしてきました。

○「接客・おもてなしでまず、大事なことはなんだと思いますか？」の質問に

生徒：「身だしなみです。」 ⇒「そうですね。服装、衛生面、姿勢も含みますね。」

○「マスクで隠れてしまうけど、忘れてはいけないことがありますね。」

生徒：「笑顔です。」 ⇒「そうですね。マスクの下でも、口角を上げましょうね。」

○「グラスは真ん中より下を持ちます。なぜだと思いますか？」

生徒：「飲み口に近いところを持つと、嫌だと思われるからです。」 ⇒「そうですね。」

所作には全て意味があるということが理解できるように常に生徒に質問を投げかけながら、授業を進めてくださいました。

10月には、授業の中でカフェをオープンし、企業の方等実際のお客様にコーヒー、ジュースを提供する予定です。



① ジョブティーチャー 小川様



② お客様をご案内



③ トレイの使い方



④ トレイを持った時の所作について



⑤ お冷の提供



⑥ 「かしこまりました」



⑦ コーヒーカップの扱い方の注意点