

第43回 愛知県障害者技能競技大会

「喫茶サービス」 競技課題

模擬喫茶店における飲料接客サービスを以下のように競技します。

1 競技に関する指示事項（基本作業）

- (1) 接客のため待機（準備）し、来客者に対して接客サービスを行います。
- (2) 来客者からメニューについて注文を取り、それを調理係に伝えます。
- (3) 注文された飲料を的確に提供します。
- (4) 来客者が退席後、飲み終わったカップや皿等を下げ、卓上を清掃し、整理等を行います。
- (5) 次の接客サービスに向けての待機（準備）をします。
- (6) その他、来客者からの質問等に適宜対応します。

2 競技の内容と観点

(1) 喫茶接客マナー

- ア 喫茶業務にふさわしい身だしなみができること。
- イ 業務に必要なあいさつ、言葉遣いができること。
- ウ 正しい接客マナーができること。

(2) 喫茶サービス作業

- ア 正しく注文が取れること。
- イ 正しくオーダーを伝えることができること。
- ウ 的確に伝票処理ができること（計算はしなくてよい）。
- エ 注文品のセッティングと提供が適切にできること。
- オ 喫茶中の接客サービスが適切にできること（来客者からの問いかけ等に対応したり、注文品を床に落とす等の突発事態に適切に対処したりできること）。
- カ 食器等の後片づけ、テーブルクリアが適切にできること。

(3) 喫茶サービス者としての行動と態度

- ア 安全・清潔（衛生）への意識や気配りができること。
- イ 顧客を意識したサービスができること（「お客さま第一」を考慮して行動しようとする）。
- ウ 改善し、向上する意識があること（意欲、頑張り等よりよいサービスを目指す気持ちや態度があること）。

3 競技方法

- (1) 競技は、競技者1名が来客者2組に対して接客サービスを行います。来客者が入店してから、飲食後に退店し、後片付けをするまでが競技範囲となります。競技者は1回の競技（規定競技）のみを行います。

規定競技

あらかじめ、場面設定されたなかで、来客者（2組）に対しての接客サービスを行う。

ア 来客者はあらかじめ主催者が手配する。

イ 競技者は定められた順番で自分の担当する来客者（2組）にサービスする。

ウ 競技者は定められた方法や手順で、「1 競技に関する指示事項」に示した(1)~(6)の基本作業を行う。

エ 来客者からの質問や突発的な事態については、競技者の判断で対処する。

オ 競技者は、対応に困る場合はチーフに質問したり、援助を頼んだりしてもよい。また、チーフから指示や促しがあったら、それに速やかに対応すること。

(注) チーフは、喫茶店のマネージャー的な役割を担う者であり、主催者が配置する。その役割は、模擬喫茶場面において、競技者に適宜に指示したり、競技者からの質問等に適切な助言や支援を行ったりして、円滑、かつ、適正な競技進行に努めるもの。

(2) 競技時間

規定競技は10分程度、全体の競技時間は2時間10分程度を予定しています。

4 会場に準備してあるもの

(1) 喫茶サービスのための備品、諸機材、食材等一式

(注) メニューは以下のとおりである

- ①ホットコーヒー、②アイスコーヒー、③紅茶、④アイ스티ー、⑤オレンジジュース
- ⑥りんごジュース

(2) ゼッケン

5 競技に当たり主催者が配置している要員（予定）

チーフ1人、案内係1人、その他競技補助役員5人程度

6 競技者が準備する事項

(1) 競技に適した身だしなみであること。

(2) 衣服は、普段着用しているユニフォーム等の、喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えること。特別に喫茶サービス専用の衣服を準備する必要はない。三角巾、バンダナ等の着用は自由とする。

(3) 伝票処理に必要なペンや鉛筆等は、各自で用意すること。

7 その他

客の飲食する料金は徴収しない。