

## 第22回秋田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接客業務を、以下のとおり競技する。

### 1. 指示事項

来店されたお客様に対して、他の従業員と連携・協力しながら、お客様の立場に立って、正確にかつスムーズにサービスを提供する技術を競う。

### 2. 競技方法等（別紙1参照）

#### （1）競技方法

- ・ 競技者3人程度を1グループとする。当日の競技者数によって、グループ内競技者数を調整することがある。
- ・ 事前に定められた順番で、グループごとに来店されたお客様に対して接客業務を行う。
- ・ お客様は主催者が手配したお客様とする。
- ・ 1グループの競技時間内にお客様は複数組来店する。（お客様1組は、1人～2人とする。）当日の競技者数又は進行状況によって、競技時間を調整することがある。

#### （2）競技時間

1グループにつき自由競技を2回実施する。1回目、2回目ともに8分間とする。

※競技者全員1回目終了後に5～10分間程度休憩し、2回目を実施する。

#### （3）競技者の競技見学

1回目については公平性を保つため、競技者の控え席は他者の競技が見えない場所とする。（競技会場外）

※1回目の競技終了後は、他グループの見学可。

#### （4）その他

- ・ 競技中にお客様に質問されたり、対応に困ったりしたときは、グループ内で相談したり、必要に応じて進行係に報告・連絡・相談することができる。また、進行係から指示があった場合は、速やかに対応すること。
- ・ 競技では、飲食に関わる代金は徴収しない。

### 3. 競技の内容と観点

#### （1）喫茶接遇マナー

- ・ 喫茶店で業務にふさわしい身だしなみができること。
- ・ お客様に対するあいさつ、適切な言葉づかいができること。
- ・ 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。

## (2) 喫茶サービス作業

- ・お客様の来店に気づき、お水とおしぼりを提供すること。
- ・正しく注文が取れること。
- ・正しくオーダーを伝えることができること。
- ・的確に伝票処理ができること。
- ・注文品のセッティング（\*1）と提供が適切にできること。
- ・食器等の後片付けや、テーブルクリアができること。
- ・遅延なくサービスが行えること。

（\*1）注文品のセッティングとは、パントリー系の前のカウンターに置かれているコーヒソーサー・スプーン・砂糖・ミルク・コースター・ストロー・ガムシロップ等の付属品の中から、注文された飲み物に必要なものを自分でトレーにセットすること。

## 4. 競技採点方法及び採点項目

以下の採点項目別に2段階採点方式（一部項目3段階）とし、2回の合計得点で評価する。

### 【採点項目】

- ①身だしなみ
- ②あいさつ（「いらっしゃいませ。」「ありがとうございました。」等の声かけ）
- ③注文取り（お客様とのやりとりや質問への返答の仕方等）
- ④パントリーでの作業全般（注文品の伝達・付属品の選択・準備、手際のよさ）
- ⑤テーブルへの注文品の置き方（別紙2参照）
- ⑥テーブルの上の後片付け
- ⑦競技者間の連携（協調性・リーダーシップ力）
- ⑧競技全体の流れ（スムーズさ）

## 5. 会場に準備してあるもの（別紙3参照）

- (1) ゼッケン
- (2) 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品等
- (3) おしながき（メニュー）に関する食品等
- (4) 消毒に関する物
- (5) ボールペン、伝票板（縦21cm×横9cm）、伝票

## 6. 競技にあたり主催者が配置している要員（予定）

- (1) 審査員：競技の審査
- (2) 進行係：競技全体の進行、タイムキーパー、競技者の相談役
- (3) 進行補助：進行係の補助
- (4) 誘導係：競技者の誘導
- (5) パントリー係：注文品の用意、使用済の食器等の片付け
- (6) お客様係：お客様係として入退店、その他競技の補助

## 7. 競技者が準備する事項

### (1) エプロン

競技では伝票板、ボールペンを使用するため、競技中に注文品等を運ぶ際に邪魔にならないようポケット付きのエプロンや服装で対応することを推奨している。

### (2) 競技用衣服

喫茶サービス競技にふさわしい服装を各自で整えること。ユニフォーム等を特別に準備する必要はない。

※競技用衣服に着替えが必要な方は、更衣室で着替えを済ませること。

## 8. 感染症対策に関すること

- ① 競技中はマスク（不織布推奨）を着用する。
- ② 競技以外で会話をする際はマスク着用を推奨する。
- ③ 競技前後に手指のアルコール消毒を実施する。競技中もできる限り手指の消毒を実施する。

## 競技開始前から終了後の流れ

1	競技者は競技開始前に競技運営全般について進行係の説明を受け、進行係の指示に従って、競技で使用する備品類等を確認する。
2	競技開始前に主催者のデモンストレーションを見学し、1グループ目以外は競技者控え席（競技会場外）に移動する。
3	競技者は競技者控え席で順番がくるまで待機し、誘導係の指示に従い会場に入りスタートライン・選手待機位置に並ぶ。（誘導係は1グループずつ誘導する。）
4	進行係の合図で競技を開始する。（1グループの1回目は、主催者のデモンストレーションが終了した状態から競技を開始する。） ※1回目は、ゼッケン番号・学校名・氏名を告げる。2回目は告げない。
5	随時、お客様が来店するので、接客にあたる。（グループ内の役割等は特に決めないので、グループ内で相談・協力し臨機応変に対応する。） <u>スタートライン・選手待機位置で待機しているときも、店内の状況をよく観察する。</u>
6	競技時間が経過したら、進行係がストップの合図をするので競技を終了し、スタートライン・選手待機位置に戻る。（お客様係は競技終了時の状態でその場に待機するので、引き続き次のグループがお客様の接客にあたる。）
7	競技を終了したグループは、進行係の指示に従って、次のグループに引継ぎ（各テーブルの状況等を次のグループに伝える。）をする。なお、引継ぎの時間は <u>1分間（以下の（1）と（2）の時間を含む）</u> とする。 ※引継ぎは、次のグループの競技スタートをスムーズに行うためのものであり、採点対象ではないこと。 【引継ぎの例】 （1）競技を終了したグループ→次のグループへ引継ぎ 競技者1「Aテーブルはお客様が帰られたので、片付けから始めてください。」 競技者2「Bテーブルのお客様には、お水をお出ししました。注文はまだ取っていません。」 競技者3「Cテーブルのお客様には注文品を全てお出ししました。もうすぐ退店されるかもしれせん。」 （2）引継ぎ後、次のグループの競技者間での相談 競技者4「競技が始まったら、私はAテーブルを片付けます。」 競技者5「では、私はBテーブルの注文を取ります。」 競技者6「私は次のお客様の来店・退店に備えて、店内全体の状況を見て待機します。」
8	競技を終了したグループは、誘導係の指示に従って競技者見学席（多目的ホール内可動観覧席）に移動する。 ※次のグループは、前のグループの競技終了3分前から競技を見学した様子と、引継ぎの内容をもとに、店内の状況を判断して接客にあたる。
9	競技者全員が1回目を終了したら、5～10分程度休憩を取り、2回目の競技に入る。 ※競技内容は2回とも同じ内容とする。競技者は、1回目の反省点等を踏まえ2回目の競技を行うこと。

## テーブルへの注文品の置き方（例）

ホットコーヒー



クッキーとホットコーヒー



アイスコーヒー



ウーロン茶



## 会場に準備してあるもの

<p><b>ゼッケン</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ゼッケンは競技会場で配付する。</li><li>・エプロンの上からゼッケンを着用することで、エプロンのポケット等が使用できなくなる場合は、ゼッケンの上にエプロンを着用してよいこと。</li></ul>	
<p><b>お盆</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・メーカー：アスクル</li><li>・直径 355mm×高さ 22mm</li><li>・重さ約 600 g</li><li>・滑り止め加工あり</li></ul>	
<p><b>水差し</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・メーカー：本間冬冶工業</li><li>・口径 106 mm×高さ 250mm</li><li>・容量 2.18L</li></ul>	

### グラス（大・小）

- ・メーカー：DURALEX
- ・ガラス製

#### 大（注文品用）

- ・容量 360ml
- ・口径 88 mm × 高さ 124mm

#### 小（水用）

- ・容量 160ml
- ・口径 75 mm × 高さ 78mm



### コーヒーカップ・ソーサー

- ・メーカー：アスクル
- ・磁器製
- ・カップ：口径 84 mm × 高さ 63mm
- ・ソーサー：直径 152 mm  
× 高さ 23mm




## おしながき (メニュー)

**おしながき (メニュー)**

○ホットコーヒー ..... 300円  
○アイスコーヒー ..... 350円  
○ウーロン茶 ..... 300円  
○オレンジジュース ..... 300円  
○クッキー ..... 120円

☆クッキーの単品注文は中止しています。  
☆閉店は午後10時です。

喫茶 **かがやき** 

## 伝票

伝 票		
品 名	数	単価
ホットコーヒー	<input type="text"/>	300
アイスコーヒー	<input type="text"/>	350
ウーロン茶	<input type="text"/>	300
オレンジジュース	<input type="text"/>	300
クッキー	<input type="text"/>	120
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	
テーブル番号	<input type="text"/>	
お客様数	<input type="text"/>	名
ありがとうございます。		
喫茶 <b>かがやき</b>		