

令和3年度 第19回青森県障害者技能競技大会

＜喫茶サービス 競技課題 A＞

模擬的に設置された喫茶店での実際の接客業務を通じて、下記の通り競技を行います。

1. 競技概要

規定競技と自由競技の2種類の競技を通じて、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います。

2. 競技方法と競技時間

	競技方法	競技時間
規定競技	① お客様は主催者が手配します。 ② 競技者は事前に定められた順番で、お客様に対して、接客業務を行います。 ③ 競技者1人につき2回実施します。	1人につき 5～7分程度。
自由競技	① お客様は主催者が手配します。 ② 競技者は来店されたお客様に対して接客業務を行います。 ③ 1回のみ実施します。	1回15分程度。

- 競技者は、対応に困ったり、分からないときは必要に応じて主催者が配置しているチーフに報告、連絡、相談をすることができます。また、チーフから指示があった場合は、速やかに対応します。
- 規定競技、自由競技いずれの場合も飲食に関する代金は受領しないものとします。
- 参加選手数によっては、競技の方法や時間を変更することがあります。
- 競技者は規定競技、自由競技の2種類の競技を行い、合計ポイントで順位を決定します。

3. 競技課題内容

(1) 規定競技

● 競技時間は、1人5～7分です。(1人で2回のトライアルです。)

- ① 競技者はスタートラインに立ち、笑顔で元気良く名前を名乗り、「課題始めます。」と声を掛け、競技・審査委員の「始めて下さい。」という合図で開始します。
- ② すでに、テーブルに着席してメニューを見ているお客様に、自らトレイと水を取りに行き、笑顔で「いらっしゃいませ。」と挨拶をし、お客様の右側からグラスに入った水をお出しします。
- ③ 笑顔でお客様の飲み物の注文を伺います。
その際、必ずお客様に注文を復唱（例えば：「ホットコーヒーでございますね。」等）し、確認します。
- ④ 注文内容を伝票に記入して、パントリーにて係に正確に伝えます。
- ⑤ 係が調製した飲み物をトレイにのせ、お客様にお出しします。
その際、必ずお客様に一言声を掛け（例えば：「お待たせいたしました。ホットコーヒーでございます。」）、注文された飲み物をサービスします。
そして、イ) コーヒーのおかわりの際 や
ロ) 何かほかにご用がある場合 は申しつけるように伝えます。
- ⑥ 「ありがとうございます。こちらが会計伝票でございます。」と言って、会計伝票をお客様のテーブルにおきます。
- ⑦ お客様が下記の質問から2問程度簡単な質問をしますので答えます。
質問1：「お冷^{ひや}のお代わりをください。」
質問2：「新聞はありますか。」
質問3：「ここから青森駅までどのくらいかかりますか。」
質問4：「このお店は何時までですか。」
質問5：「このお店の定休日はいつですか。」
質問6：「トイレはどこですか。」
質問7：「タバコは吸えますか。」
- ⑧ お客様が退席の際、笑顔で「ありがとうございました。またお越しください。」と声をかけ見送った後、忘れ物の確認をし、テーブルの上のグラス等を片付け、椅子等も整えます。
- ⑨ 食器を洗い場に下げ、トレイをサイドテーブルに戻し、待機の姿勢をとります。
- ⑩ 課題を終了時点で「課題終了しました。」と審査委員に声をかけます。

※ 競技中に起こりうる様々な事態に対して対応していただきます。もし対応に困った場合はチーフに相談して対応します。

(2) 自由競技

- 競技時間は、15 分です。
- 次々来店するお客様へサービスを行い、チーフから指示があった場合は、速やかに対応します。

- ① 競技・審査委員の「始めます」という合図で開始します。
- ② 競技者は入り口付近の案内待機場所に立ち、お客様が来店したら、「いらっしゃいませ。」と挨拶し、例えば、「席へご案内いたします。」「こちらの席におかけくださいませ。」等と、席へご案内します。
- ③ 例えば、「少々お待ちくださいませ。」等と声がけをし、水を取りに行き、笑顔でお客様の飲み物の注文を伺います。
その際、必ずお客様に注文を復唱（例えば：「ホットコーヒーでございますね。」等）し、確認します。
- ④ 注文内容を伝票に記入して、パントリーにて係に正確に伝えます。
- ⑤ 係が調製した飲み物をトレイにのせ、お客様にお出しします。
その際、必ずお客様に一言声を掛け（例えば：「お待たせいたしました。ホットコーヒーでございます。」「注文された飲み物をサービスします。そして、イ）コーヒーのおかわりの際 や
ロ）何かほかにご用がある場合 は申しつけるように伝えます。
- ⑥ 「ありがとうございます。こちらがお会計伝票でございます。」と言って、会計伝票をお客様のテーブルにおきます。
- ⑦ お客様が下記例等の質問をしますので答え、対応をします。
質問例 1：「ここから青森駅までどのくらいかかりますか。」
質問例 2：「トイレはどこですか。」
質問例 3：「新聞はありますか。」
- ⑧ お客様が退席の際、笑顔で「ありがとうございました。またお越しくださいませ。」と声をかけ見送った後、忘れ物の確認をし、テーブルの上のグラス等を片付け、椅子等も整えます。
- ⑨ 食器を洗い場に下げ、トレイをサイドテーブルに戻し、待機の姿勢をとります。
- ⑩ 競技・審査委員の「終了します」という合図で終了します。

※ 競技中に起こりうる様々な事態に対して対応していただきます。もし対応に困った場合はチーフに相談して対応して下さい。

4. 競技の内容と観点

(1) 規定競技

- ① 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみができること。
- ② 業務実施に必要なあいさつや報告・連絡・相談など基本的な労働習慣が身につけていること。
- ③ お客様が来店されたてから帰られた後の後片づ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。
- ④ お客様の立場に立って業務を行うことができること。（配慮・思いやり）

（２）自由競技

４の（１）の規定競技の内容のほか、次々と来店するお客様へのサービス、接客していないお客様を気かけながら業務を行うことができること。

５．注意する点

（１）規定競技

- ① 頭髪、衣服、靴は汚れや乱れがないように常に注意してください。
- ② 待機の姿勢は、利き手を片方の手で隠し、へその辺りにおき、両足は肩幅程度開きます。
- ③ 適切なあいさつや言葉遣い、声の大きさ等に気を配ります。
- ④ グラス類やカップは、お客様の右側からお出しし、口をつける部分に手指が触れない様に気をつけます。
- ⑤ 常に女性のお客様から先にサービスをします。（レディーファーストサービス）
- ⑥ 伝票を正確に記入し、注文をはっきりと正確に伝えます。
- ⑦ シュガーポットやミルクピッチャーを置く場合には、女性のお客様に近い場所に置きます。
- ⑧ カップ類の取っ手とスプーンの柄はお客様の右手側になるように置きます。
- ⑨ 常ににこやかな態度で接し、質問に対しては明るい笑顔で明確に答えます。
- ⑩ 品物を運ぶ時や、サービスをする時には、できるだけ音を立てないように注意します。
- ⑪ コーヒーのお替りや何かご用の際には申しつけるよう伝えます。
- ⑫ サービス終了後はお客様へ必ず伝票をお渡しします。
- ⑬ お客様が帰ったあとのかたづけをおこない、忘れ物がないか確認します。

（２）自由競技

- ① 上の規定競技（１）①～⑬に注意します。
- ② 運ぶときは安全に配慮します。
- ③ 自分が困ったときに、他の従業員（スタッフ）に依頼したり、頼まれたときに応じるなど、連携・協力して業務を行います。
- ④ 作業しながらも入店・退店されるお客様に対してあいさつします。
- ⑤ 店内の移動中に他のお客様やテーブルの状況を把握し、声をかけたりかたづけたりします。
- ⑥ 常にお店全体を見渡し、注文を待っているお客様やかたづけるテーブルがある場合は、かたづけます。

※ 規定・自由競技共通

一番大事なものは笑顔です。いつも、笑顔を絶やさないようにしましょう。

また、お客様への心配りや好感がもてる、サービスしてもらいたくなるような接客を目指しましょう。

6. 会場に準備してあるもの

- (1) 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品など
- (2) メニューに関連する食材など
- (3) ゼッケン

なおメニューは、次のとおりとする。

ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶（レモン）、紅茶（ミルク）、
アイスレモンティー、アイスマルクティー、オレンジジュース

7. 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あつらえる必要はない。エプロン、三角巾等は各自持参すること。

8. 新型コロナウイルス感染防止に関すること

競技中や待機中もマスクを着用してください。