

福島県障がい者技能競技大会

〔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下記により競技する。

1、指示事項

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う。（規定競技にて基本技術を、自由競技にて臨機応変な喫茶作業の対応を審査します。）

2、喫茶の内容と観点(評価基準)

(1) 喫茶基本作業

- ① 接客のために待機【準備】し、来店した客にサービスの案内をすること。
- ② 客からメニューについての注文をとり、それを調理係に伝達すること。
- ③ 注文された飲み物をサービスすること。
- ④ 客が退席後、飲み終わったカップ等を下げ、卓上を清掃し、整理すること。
- ⑤ サービスが終わった後、次のサービスに向けて、準備、待機すること。
- ⑥ その他、客からの質問等に適宜対応すること。

(2) 喫茶待遇マナー

- ① 正しい身だしなみができること。
- ② 正しいあいさつ、言葉づかいができること。
- ③ 正しい接客マナーができること。

(3) 喫茶サービス作業

- ① 正しく注文がとれること。
- ② 正しくオーダーを伝えることができること。
- ③ 的確に伝票処理ができること
- ④ 注文品のセッティングと提供が適切にできること。
- ⑤ 食器等の後片付け、テーブルクリアが適切にできること。

(4) 喫茶サービス者としての行動と態度

- ① 安全・清潔【衛生】への意識や気配りができること。
- ② 上司の指示に素直に対応し、適切な助言や指示を得る事ができること。
- ③ 同僚と協力、協調して店全体の雰囲気作りや円滑なサービス等ができること。
- ④ 顧客を意識したサービスができること。（お客様第一を考えて行動しようとする事。）
- ⑤ 改善し、向上する意識があること。（意欲、頑張り等より良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

① 規定競技

あらかじめ、場面設定された中で、飲料接客サービスを行う。

イ 客はあらかじめ主催者が手配する。

ロ 競技者はくじによる順番で自分の担当する客(2名)にサービスする。

ハ 競技者は定められた方法、手順で接客の基本作業を行う。

②自由競技

通常の喫茶サービス場面で状況に応じながら飲料接遇サービスを行う。

イ 客は、模擬喫茶店を利用する来場客(1グループあたり2名×2テーブル)とする。

ロ 客からの質問や、突発的な事態については、自己の判断で対処する。

ハ 競技者は、対応に困ったり、分からないときはチーフに質問したり、援助を頼んでも良い。

また、チーフから、指示があったら、それに速やかに対応するようにしなければならない。

(注)チーフは、喫茶店のマネージャー的な役割を担うものであり、客がスムーズにサービスを得られるように気配りし、競技者に指示を行うとともに、競技者からの質問等に適切な助言や支援を行う。(チーフはあらかじめ主催者が手配する)

(2) 競技時間

各選手の競技時間は、規定競技が6分以内で1回、自由競技が1グループ(2名)10分以内で行うことから、個人別の総競技時間は16分程度となる予定である。

(3) 開始と終了の合図

規定競技

開始時

選手が立ち位置に着いたら、

競技委員「お名前をお願いします」→ 選手「〇〇〇〇です。」→ 競技委員「それでは始めますがよろしいですか」→ 選手「はい」→競技委員「では始めて下さい」 でスタート。

終了時

テーブルの片付け等を終え、選手の立ち位置まで戻る。

選手「競技終了しました」と宣言し、終了。

自由競技

開始時

選手が立ち位置に着いたら、

競技委員「お名前をお願いします」→ 選手「〇〇〇〇です」→ 競技委員「それでは始めますがよろしいですか」→ チーフ「はい」→競技委員「では始めて下さい」 でスタート。

終了時

テーブルの片付け等を終え、選手の立ち位置まで戻る。

チーフ「競技終了しました」と宣言し、終了。

(4) その他

調理係は、競技者から伝えられた注文品の単体を提供するだけなので、おしぼり、スプーン、砂糖等のセッティングは競技者が行う。

また、競技者が注文を受けた際は、伝票に記入する。(あらかじめ斜線を引いてある単価・金額等の記載は不要とする。係の名前は苗字だけで良い。)

飲食後の金銭の授受は行わない。

4、会場に準備してあるもの

(1) 喫茶サービスのための準備、諸機材、食材一式

メニューは以下の通りである

- | | | |
|------------|-------|-----------|
| ① ホットコーヒー | ② 紅茶 | ③アイスウーロン茶 |
| ④ オレンジジュース | ⑤ ケーキ | |

(2) ゼッケン

4、競技にあたり主催者が配置している要員

- | | |
|-----------------|------|
| (1) 調理係 | 1名 |
| (2) 洗い場係 | 2名 |
| (3) 案内係(競技者、客) | 2名 |
| (4) チーフ (レジ係兼務) | 1名 |
| (5) 客 | 必要人数 |

5. 競技者が準備する事項

(1) 喫茶店での業務、競技にふさわしい服装

普段着用しているユニフォームなど喫茶店での業務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競技用のユニフォームなどを準備する必要はない。
エプロンも各自、持参すること。

※ 喫茶サービスの会場となる模擬喫茶店「喫茶ふくしま」の店内想定は別紙のとおりとします。