第23回岐阜県障がい者技能競技大会(ぎふアビリンピック2025)

喫茶サービス 競技課題

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う。

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、正確かつスムーズにサービスを提供する技術を競う。

2. 競技に関する基本作業

(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いていること。

(3)お客様が来店されてから帰られた後の後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。

(4)お客様の立場に立って業務を行うことができること。

(5)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。

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 、アイスミルクティー、オレンジジュース、クッキーセット(ホットまたはアイスドリンク)、

プチケーキセット(ホットまたはアイスドリンク)

3. 競技方法、競技時間

競技は競技1「個人競技」と競技2「グループ競技」の2種類の競技を行う。また、競技の前に、身だしなみの確認を行う。

(1)競技1「個人競技」

①あらかじめ、場面設定された中で来客者(1名)に対しての接客業務を行う。

・競技者は1名で、来客者への対応を行う。

・お客様は主催者が手配する。

・競技者は事前に定められた順番で、お客様に対して、接客業務を行う。

・競技者1人につき1回実施する。

②競技時間は、一人につき6分。

(2)競技2「グループ競技」

①あらかじめ、場面設定された中で来客者(複数)に対しての接客業務を行う。

・競技者はグループで、来客者への対応を行う。

・競技者2人を1グループとする。(競技者総数によって、競技者3名を1グループとする場合がある)

・来客者は1名または2名を1組として、複数組が来店する。

・競技者は同じグループ内の他の競技者と協力して、接客業務を行う。

・競技者は喫茶店全体の状況と競技者(自身、他競技者)の状況により、適切な対応を行う。注文受け・配膳・片づけなどの作業を必ずしもテーブル(お客様)単位で固定する必要はなく、状況に応じた対応を行う。

・お客様は主催者が手配する。

・事前に定められた順番で、お客様に対して、接客業務を行う。

・競技時間内で接客できる範囲で、接客業務を行う。

②競技時間は、1グループにつき 15分。

(3)その他

・来客者からの質問、対応に困ったときは、必要に応じてスタッフに相談することができる。なおスタッフへの相談自体については、減点対象とはしない。

・飲食に関する代金は受領しない。

・テーブルの食器などを片づけて、ダスターでふいた後に、テーブル、いす、メニュー表を消毒しなくてよい。

・参加選手数やその他の事情により、競技の方法や時間を変更することがある。

・競技中および見学席でのマスク着用は、個人の判断とすること。

4. 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)伝票処理に必要なペンや鉛筆など

5. 競技にあたり主催者が配置している要員(予定)

(1)フロア担当者(スタッフ)

(2)調理担当者

(3)食器洗浄担当者

(4)お客様案内・整理担当者

(5)競技者案内・誘導担当者

※各要員が他の役割を兼ねる場合がある。

6. 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準備・着用すること。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。

7. 喫茶店の設定

(1)店名

「喫茶 ぎふアビリン」

(2)営業時間

10時 ～ 15時

(3)定休日

月曜日

(4)その他

店内は全席禁煙であること。

店内に新聞、雑誌は置いていない。

メニューにある飲み物等以外の注文はできない。