

| 喫茶サービス A | | | |
|-------------------------|---|------|-----|
| 参加対象障害者 | 身体障害者・知的障害者・精神障害者 | 募集人員 | 10名 |
| 競技内容 | 模擬店舗内で、お客様に対し、競技者が店員として、「案内」「注文取り」「給仕」「片付け」「お客様役の質問への適切な応対」までの一連の役割演技を行い、その際の喫茶接客サービスの内容(作業内容、行動、態度、マナー等)を競う。 | | |
| 課題と競技の進め方 | <p>【競技課題】</p> <p>＜規定競技＞ お客様役は予め競技委員長が選定する。競技者は定められた順番で、自分が担当するお客様(2人1組)に、定められた方法、手順でサービスする。お客様からの注文内容は、用意された台本の中から競技者が抽籤する。各競技者につき、1回の演技を行う(競技会場での練習は行わない)。</p> <p>＜自由競技＞ お客様役は予め競技委員長が選定する。競技者は競技委員長が定めたグループ毎に、複数組のお客様に、規定演技に準じた方法、手順でサービスする。1人あたり断続的に45分程度の演技を行う。</p> <p>【競技の進め方】</p> <p>＜オリエンテーション＞ 競技委員長より競技説明(その後、競技会場と隔てられた控室にて待機する。)</p> <p>＜規定競技＞ ゼッケン順に下記の演技を行う。 ① 待機し、お客様が来店されたら挨拶し、席に案内する。 ② メニューを提示し、注文を受ける。 ③ 受けた注文を調理係に伝える。 ④ 注文に応じて必要なものを準備する。 ⑤ 注文の品をお客様に適切に給仕する。 ⑥ お客様の質問に適切に対応する。 ⑦ 退店の挨拶、見送りをする。 ⑧ テーブルを片付ける。 ⑨ 次の来店客に備えて準備を行い、待機する。 ※競技開始・競技終了のコールは審査委員が行う。</p> <p>＜自由競技＞ グループ順に、上記「規定競技」の演技の流れに沿って、同一グループ内の他の競技者と連携・協力しながら、適時適切にお客様へのサービスを行う。演技は時間制とし、競技委員長の指示があるまで演技を続ける。</p> | | |
| 会場に準備してあるもの | テーブル・椅子が複数組ある。テーブル上にテーブル番号札・メニュー・メニュー立て・伝票立てがある。カウンターに食器・カトラリー・食材・布巾等を備える。 | | |
| 競技者が準備するもの | 喫茶サービスに相応しいと思われる服装とすること(特別に競技用ユニフォーム等を用意する必要はない)。 | | |
| 競技時間 | 規定競技:9分程度(1人当たり) 自由競技:45分程度(1人当たり) | | |
| 採点基準・方法 | <p>採点項目は以下のとおり。</p> <p>①身だしなみ ②待機と案内 ③メニュー提示とオーダーの受け方 ④調理係への伝達と必要な用意 ⑤飲み物やサービスの提供の適切さ ⑥お客様からの質問への対応 ⑦お客様の退店時の挨拶や見送り ⑧後片付け ⑨次のお客様のための待機の態度 ⑩好感度</p> <p>複数名の審査員が上記項目について評価を行い、総合点の高い者から順位を決定する。</p> | | |
| 注意事項他 | 飲食代金は徴収しない。 規定演技では、選手は自分の演技が終了するまで、他の選手の演技を見学することはできない。 | | |
| 課題の事前公開 (または練習課題の提供) | 事前公開する。 また、「演技要項」、及び「練習用メニュー」「注文伝票」を提供する。 | | |

喫茶サービス 競技の演技(例)

| お客の動き | 接客の流れ | ことばの例(参考) | 動作の例* |
|---|---|--|--|
| A お客不在 | ・待つ① | | ・トレイ、伝票、筆記用具を用意し待つ。 ・姿勢や身だしなみに気をつける |
| B お客が来店する | ・出迎える | ・「いらっしゃいませ」 ・「何名様でございますか」 | ・相手に向かう ・笑顔 ・てきぱきと動く |
| C 案内される D 座席に着く (違う席を望む) | ・案内する① ・(案内する②) | ・「お席にご案内いたします」 ・「こちらのお席でよろしいでしょうか」 ・「こちらのお席でよろしいでしょうか」 | ・先に立ち、案内 ・お客の歩く速度に合わせる ・席を示す ・「予約席」には案内しない ・先に立ち、案内 ・お客の歩く速度に合わせる ・席を示す |
| E メニューを見る (メニューはテーブルの メニュー立てにある) F 水等の提供 | ・メニューを見せる ・水等の提供 ・待つ② | ・「こちらがメニューでございます」 ・「ただいまお冷をお持ちいたします」 ・「少々お待ちください」 ・「失礼いたします」 ・「お冷でございます」 ・「ご注文がお決まりになりましたらお声をおかけください」 | ・メニューを相手に向けて示す ・水、おしぼりを選手が人数分用意する。 ・グラスは下1/2を持つ ・お客の右側から提供し、中央右よりに置く ・他の来客があるばあいは対応 ・ない場合はお客の視界を避けて待つ |
| G 手を挙げて呼ぶ H オーダーする* | ・オーダーを聞く① ・確認する | ・「ご注文はおきまりですか」 ・「ご注文を繰り返させていただきます」 ・「〇〇〇(品名)を××××(数量)ですね」 ・(場合によっては)「ミルクとお砂糖はお付けいたしますか」 ・(いくつもオーダーされた場合は繰り返す) ・「かしこまりました。少々お待ちください」 | ・すばやく客のななめ横に向かう ・伝票と筆記具をかまえる ・伝票にオーダーを記入する ・客のオーダーを復唱し確認する ・伝票に工夫してメモをしてよい ・メニューをメニュー立てに戻す |
| | ・調理係に伝える ・待つ③ ・運ぶ | ・「オーダーが入ります」 ・「△番テーブルに〇〇〇を××つお願いします」 (飲料ができたら) | ・カウンターに向かう ・伝票を調理係にきちんと示す ・オーダーを入れる ・作っている間に必要なことをする ・(ミルク、砂糖の用意) ・(オレンジジュースの場合ストロー用意) ・カウンターよりトレイに載せて運ぶ |
| I 飲料がくる J 飲む | ・置く ・確認する ・待つ④ | ・「お待ちいたしました。〇〇でございます。」 ・「ご注文の品は以上でおそろいでしょうか」 ・(そろっていない場合は、 「申し訳ございません、すぐにお持ちいたします」) ・「ごゆっくりどうぞ」 | ・お客の横方向に立つ ・音をたてずに飲料を置く ・伝票立てに伝票を丸めて立てる ・他の来客がある場合は対応する ・ない場合はお客の視界を避けて待つ |
| K 尋ねる (手を挙げて呼ぶ) | ・オーダーを聞く② | * 適切に対応する | ・すぐにオーダーを聞きに行く ・適切に対応する |
| L 飲み終わる M 伝票をカウンターへ | ・待つ⑤ | | ・お客の動きをさりげなく見る ・(お客が動いてもお店とは限らない) ・(トイレに立つ場合があり) |
| N 退店する | ・お礼 ・テーブルの片付け (次への準備) ・待つ⑥ (一番最初の 待機状態に戻る) | ・「お帰りでしょうか」 ・「ありがとうございました。又お越しくださいませ。」 | ・動きを見てさりげなく声をかけ寄り添う ・出店時に適切な声量で一礼、あいさつ ・テーブルへ行き片付けを行う (テーブルはお客が使った個所のみ拭く) ・最初の待機場所で待つ |

*1: 標準の動作は「キャリアトレーニング事例集Ⅲ(ジヤース出版)」等を参考にしてください。

*2: 喫茶B競技の場合、飲み物を持ち客席に届ける(IIに入る)段階を通過(上記表の====)するまでの目標時間を4~5分と考えてください。

*3: 競技終了までの目標時間は、喫茶Aで8分、喫茶Bで9分です。

喫茶サービス メニュー(例)

喫茶サービス 伝票(例)

※メニュー内容は変更となる場合があります。

メニュー

| 品名 | 単価 |
|---------------------------------------|------------|
| ● ホットコーヒー | 300 |
| ● アイスコーヒー | 350 |
| ● 紅茶(レモン・ミルク) | 300 |
| ● アイスティー(レモン・ミルク) | 350 |
| ● オレンジジュース | 300 |
| ● ホットコーヒーセット 〈ホットコーヒー+クッキー〉 | 400 |
| ● アイスコーヒーセット 〈アイスコーヒー+クッキー〉 | 450 |
| ● 紅茶セット 〈紅茶(レモン・ミルク)+クッキー〉 | 400 |
| ● アイスティーセット 〈アイスティー(レモン・ミルク)+クッキー〉 | 450 |



Gunabi!

喫茶「ガナビィ」

第〇〇回群馬県障害者技能競技大会「喫茶サービス」競技

| 伝 票 | | No. _____ | | |
|--------|------------------------|-----------|-----|----|
| 月 日 | 品 名 | 数 | 単価 | 金額 |
| | ホットコーヒー | | 300 | |
| | アイスコーヒー | | 350 | |
| | 紅茶(レモン・ミルク) | | 300 | |
| | アイスティー (レモン・ミルク) | | 350 | |
| | オレンジジュース | | 300 | |
| | ホットコーヒーセット | | 400 | |
| | アイスコーヒーセット | | 450 | |
| | 紅茶セット (レモン・ミルク) | | 400 | |
| | アイスティーセット (レモン・ミルク) | | 450 | |
| テーブル番号 | | 小 計 | | |
| 名 様 | | 消費税等 | | |
| 係(名) | | 税込合計 | | |

ぐんまアピリンピック 2025
喫 茶 サ ー ビ ス

喫茶サービス お店のきまり(例)

※変更となる場合があります。

第〇回群馬県障害者技能競技大会「喫茶サービス」

お店のきまり

- 1 お店の開店時間は10時、閉店時間は20時です。
- 2 商品のおかわりはできませんが、別料金になります。
- 3 店内は禁煙です。
- 4 メニューにあるもの以外は注文できません。
- 5 店内での携帯電話の使用はできません。
- 6 お店の中には「上毛新聞」を置いてあります。
- 7 その他、どのようにして良いかわからないときは、
店長に相談してください。