

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に対応 ・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」 ・「〇〇〇〇(品名)を×××(数量)ですね」 ・(場合によって)「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 ・(お客が動いても出店とは限らない) ・(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(ジアース出版)」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

ぐんま
アビリンピック
20××

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			
月 日	No.		
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		
	消費税等		
名様			
係 (名)	税込合計		
ぐんまアビリンピック			
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。