

喫茶サービスB

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	【競技課題】 <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)。 【競技の進め方】 <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。) <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。		
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・カトラリーケース・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	9分程度(1人当たり)		
採点基準・方法	採点項目は以下のとおり。 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 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。		
注意事項他	飲食代金は徴収しない。 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 ・ 運ぶ	・ 「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し) ・ 「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	・ 「お待たせいたしました。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)

※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
20xx

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

喫茶サービス 伝票(例)

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」

みせ
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すが、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。