

第19回広島県障害者技能競技大会

ひろしまアビリンピック

◆◇ 喫茶サービス競技課題 ◇◆

無断転用禁止

第19回広島県障害者技能競技大会
ひろしまアビリンピック

無断転用禁止

◆◇ 喫茶サービス競技課題 ◇◆

模擬的に設置された喫茶店内での接客業務を、以下のとおり競技を行うものとする。

1. 指示事項

来店されたお客様に対して、スタッフと連携、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。

2. 競技方法

(1) 競技の流れ

選手1名ないし2名ずつの個人競技を2回実施する。 ※「競技の進め方」を参照のこと。

(2) 競技方法

- お客様は主催者が予め手配している。
- 来店されたお客様に対して、選手1名ないし2名ずつ接客業務を行う。
- 店長から指示があった場合は、速やかに対応する。
- 飲食代金は受領しない。
- 参加選手の数によっては、競技の方法や時間を変更することがある。

(3) 競技時間・・・個人競技を2回行う。

3. 競技の内容と観点

※「競技の進め方」を参照のこと。

(1) 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみができていること。

競技前に身だしなみチェックを5分程度行います。身だしなみも審査の対象となります。

- ① 髪がぼさぼさになっていないか（長髪は束ねる。）
- ② 無精ひげ・厚化粧をしていないか / きちんと洗顔しているか
- ③ 手指は清潔に手洗いをしているか
- ④ 爪は伸びすぎているか
- ⑤ 清潔なエプロンを身につけているか
- ⑥ 仕事がしやすい靴を履いているか

(2) 業務実施に必要な挨拶や報告・連絡・相談などの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、正確にかつスムーズにできること。

- ① 来店されたお客様をテーブルにご案内する。
- ② お客様に、水と紙おしぼりを提供してから注文を受け、復唱しながら伝票に記入する。
- ③ 受けた注文の伝票を厨房係に見せる。
- ④ 注文に応じて、予め用意されているカトラリー類とドリンク類をトレーにセットする。
- ⑤ 受けた注文品をお客様に提供する。伝票をお客様にお渡りする。
- ⑥ お客様が帰られたテーブルの後片付けをする。（テーブルはアルコール除菌で拭く。）

◆ メニュー構成 ◆ ※ドリンク類は全て食品サンプル（水を除く）となっておりますのでご注意ください。

- ホットコーヒー
- アイスコーヒー
- ミルクティー
- アイスミルクティー
- レモンティー
- アイスレモンティー
- オレンジジュース
- 焼き菓子セット（オレンジジュース以外のドリンク類とセットにできます。）

(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) スタッフと連携・協力して、業務を行うことができること。

4. 会場に準備してあるもの

- ① ゼッケン。
- ② 透明マスクシールド。
- ③ ボールペン、注文伝票（別紙1参照）。
- ④ テーブルの上に用意してあるもの・・・テーブル番号札、メニュー、アクリルシールド板。
- ⑤ カトラリー類（スプーン、ストロー）、トレー、台ふきん、アルコール除菌。
消耗品（スティックシュガー、ポーションミルク、ガムシロップ）。
- ⑥ メニューにあるドリンク類（食品サンプル）と水（お客様は飲食しません）。

5. 競技にあたり主催者が配置している要員（予定）

- ① 競技係 …… 課題の貼り出し、準備品を選手に渡す。競技全体の把握。
- ② 審査委員 …… 競技説明と審査。
- ③ 店長 …… 競技全体の進行係、タイムキーパー、選手への指示、案内、相談相手。
- ④ 案内係 …… 選手の誘導、待機位置や着席を指示する。
- ⑤ 客役係 …… 客役の受付と退席促し。伝票の受取り。
- ⑥ 厨房係 …… 注文品を用意したり、使用済みの食器等を片付ける係。

6. 選手が準備する事項

- ① 喫茶店の業務としての競技にふさわしい服を用意して着用する。
（競技用ユニフォームとして、特別に準備する必要はない。）
- ② エプロン（ゼッケンをエプロンの上に着用する。）

7. 注意事項

- スティックシュガー、ポーションミルク等の備品を個人的にストックしないこと。
- お客様のオーダーを沢山とることが得点に繋がるわけではありませんので、落ち着いて丁寧な接客を心がけましょう。

◆ 競技の進め方 ◆

1	競技会場は訓練生ホールです。事前に競技にふさわしい服装に着替え、エプロンとゼッケンを着用します。 (更衣室は、女子が1号館2階パソコン室2、男子が同じく1号館2階CAD・CAM室2です。) 8時50分までに着替えを済ませて入場してください。
2	競技会場に入場の際は、アルコール除菌で手を除菌します。荷物を荷物置場に置いてください。
3	競技係から透明のマスクシールドを配布しますので着用してください。
4	注文伝票とペンを店長から受け取ります。
5	1、2の準備ができれば、「ゼッケン番号が貼ってある選手控席」に着席してください。
6	先ず自由競技の前に「身だしなみチェック」を行いますので、主任審査委員の合図と共に、起立してください。
7	「身だしなみチェック」が終了後、「選手控席」で着席し待機します。
8	9時30分より、選手個人競技を1名ないし、2名ずつ行います(参加人数によって変更有り)
9	店長の指示により、ゼッケン番号1番と2番の選手は、「選手待機位置線」の前に立って待機します。
10	奇数ゼッケン番号の選手は奇数ゼッケン番号位置で待機し、偶数ゼッケン番号の選手は偶数ゼッケン番号位置で待機します。
11	店長が「ゼッケン番号1番と2番よーい始め!」と合図し、競技が開始します。10分間の競技時間となります。
12	奇数ゼッケン番号の選手は、お客様待機席(競技会場配置図参照)の1番2番のお客様に「いらっしゃいませ。お席までご案内します。」 と言ってBテーブルまでお客様を案内します。 偶数ゼッケン番号の選手は、お客様待機席(競技会場配置図参照)の3番4番のお客様に「いらっしゃいませ。お席までご案内します。」 と言ってAテーブルまでお客様を案内します。
13	お客様がテーブルに着席されたら、テーブル番号と人数を確認します。厨房でトレーに「お水」と「紙おしぼり」をお客様の人数分用意し、伝票とボールペンを持って、注文を聞きに行きます。
14	【注文を聞く一例】 お水と紙おしぼりをサービスしながら「ご注文はお決まりですか」と言って注文を聞きます。 注文伝票に注文品の数を記入し「ホットコーヒーがお一つですね」など実際に注文いただいた品名と数を復唱します。 確認した後は、「しばらくお待ちください。」と言って厨房へ戻ります。
15	厨房へ戻り、厨房係に注文品名と数量を正しく伝え、伝票を厨房係に見せます。 厨房テーブルに置かれたカトラリー類を必要に応じてセットします。 作り置きされたドリンク類を、注文に応じてトレーにセットし、注文伝票にテーブル番号、自分のゼッケン番号をキチンと書いて いるか確認します。
16	トレーに注文品をセットできたら、届けるテーブルを間違わないよう注意し、注文伝票に記載してある注文品であることを確認し た上で、お客様のところへ安全に運びます。そのとき、伝票も一緒に持って行くことを忘れないようにします。
17	【注文品をサービスするときの一例】 「お待たせしました。ホットコーヒーの焼菓子セットです。」と言って、注文品をお客様のテーブルにお出しします。 注文伝票を置くとき「お帰りの際は、こちらの伝票を出口で係のものにお渡しください。」と案内します。 「ごゆっくりどうぞ。」「失礼します。」と言って、「選手待機位置線」で待機します。
18	選手待機位置線で待機しているときも、店内の全体に目を配ります。
19	【お客様のお見送りの一例】 退席されるお客様に、「ありがとうございました。また、お越しくだけさいませ。」と言ってお客様をお見送りします。 その際は、テーブルの上や周辺、椅子の上などに、お客様の忘れ物が無いか確認します。
20	後片付けは、食器などを静かにトレーに乗せ、テーブルを丁寧にアルコールスプレーし、台ふきんで拭きます。 椅子とテーブルを整え、食器などを乗せたトレーを厨房の「食器返却口」へ静かに運びます。 後片付けが終わったら、元の自分の席に移動し、着席します。
21	競技の終了は、10分が経過した時点で店長が「ゼッケン番号1番と2番競技終了!」と言います。 (店長がスタートの合図をしてから選手が着席するまでの接客は10分間で行います。)
22	次に、速やかにゼッケン番号3番と4番の競技を、店長の合図と共に開始します。

◆◆ ドリンク類のセッティング ◆◆

※ 新型コロナウイルス対策のため、ドリンク類は全て食品サンプルとなっています。
本物より軽かったり、重かったりしますのでご注意ください。

• 水と紙おしぼり



• ホットコーヒー



• ミルクティー



• レモンティー



冷たいドリンクを選ぶときは、コースターの上にグラスを乗せない。テーブルにサービスする際にコースターの上に置く。



• オレンジジュース



• アイスミルクティー



• アイスレモンティー



◆◆ 焼き菓子セット ◆◆

オレンジジュース以外のドリンクと焼き菓子とのセットになります。

• アイスコーヒー



• 焼き菓子セット



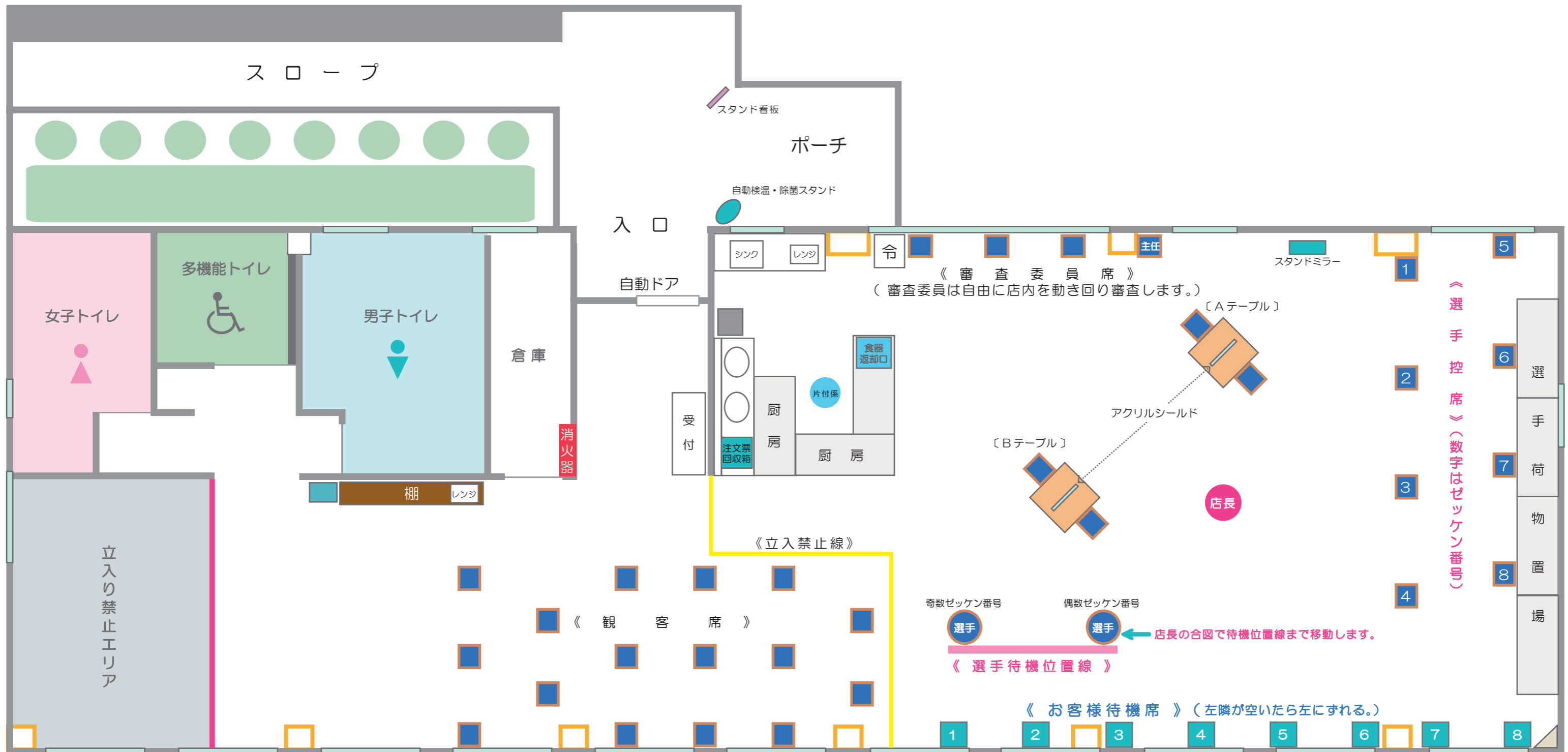
注文伝票

- 水と紙おしぼりを持って注文をとりに行きます。
- 伝票にゼッケン番号、テーブル番号、お客様数を記入します。
- 注文を聞くときは、伝票の該当する欄に注文品の数を記入します。
- 伝票は、選手各自に3枚ずつ配布します。

伝 票		
2022年1月8日		
ゼッケン番号		
テーブル番号 A ・ B		
品 名	数 量	
	ホット	アイス
コーヒー		
ミルクティー		
レモンティー		
オレンジジュース		
焼き菓子セット		
品 名	数 量	
	ホット	アイス
コーヒー		
ミルクティー		
レモンティー		
お客様数	名	

◆ 喫茶サービス競技会場：訓練生ホール ◆

《 会場配置図 》



◆◆ 喫茶サービス競技 ◆◆