

第21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 ◆◆

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、以下のとおり競技を行うものとする。

1. 指示事項

グループで行う競技を通じて来店されたお客様に対して、他の選手やスタッフと連携、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

各グループで協力して行う自由競技を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。
- ・選手3～4人を1グループとする。
- ・来店されたお客様に対してグループごとに協力して接客業務を行
- ・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 1回目・・・20分

2回目・・・20分

※1グループ3～4名で2グループが競技する（1回目と2回目でグループはシャッフルします）

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けていること。

(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 グループ内で協力しながら、来店されたお客様を各テーブルにご案内する。
- ② お客様に、水と紙おしぼりを添えて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調理係に見せる。
- ④ 注文に応じて、予め用意されているカトラリーとドリンク類と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しする。
- ⑥ お客様が帰られたテーブルの後片付けをする。

◆ メニュー構成 ◆

- | | |
|---|------------------|
| ○ ホットコーヒー | ○ アイスコーヒー |
| ○ 紅茶（レモン・ミルク） | ○ アイ스티ー（レモン・ミルク） |
| ○ オレンジジュース | |
| ● 焼き菓子セット 【焼き菓子とコーヒーか紅茶のどちらかのセット/アイス有り】 | |

(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（スタッフや選手）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 ボールペン、伝票（別紙1）。 |
| ③ 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。 |
| ④ カトラリー類（スプーン、ストロー）、
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）。 |
| ⑤ メニューにあるドリンク類と水。 |

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・店長 | ・・・ | 課題の貼り出し、伝票とペンを選手に渡す。競技全体の把握。選手への指示・案内、相談相手、競技全体の進行係、タイムキー |
| ② 審査委員 | ・・・ | 競技説明と審査。 |
| ③ 調理・片付け係 | ・・・ | 注文品を調理したり、使用済みの食器等を片付ける係 |
| ④ 案内係・客役係 | ・・・ | 客役の受付と伝票の受取り。客役の退席促し。 |

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。（研修棟1階に更衣室があります。）
2	荷物を荷物置場に置いた後、予め主催者側で用意してあるアルコール除菌で手を除菌します。
3	1、2の準備ができたなら、「選手控席」に着席します。
4	伝票とペンを競技係から受け取ります。（グループは1回目と2回目と異なります）
5	先ず自由競技の前に「身だしなみチェック」を行います。
6	「身だしなみチェック」が終了次第、全員が「選手控席」で着席し待機します。
7	グループごとの競技なので、各グループの競技が終了するごとにグループを入替えます。
8	第1グループの選手は、店長の指示により「選手待機位置線」の上に立って待機します。
	第2グループの選手は「競技開始後選手待機席」へ移動します。
	店長の「第1グループ、よーい始め！」の合図と共に、競技が開始します。20分間の競技時間となります。
9	選手が対応するお客様は決まっていないので、お客様の来店、注文、退店など、お客様の状況に合わせたサービスをグループ全員で協力しながら積極的に行ってください。
10	お客様が来店されたら、グループ内で分担・協力し、選手は、「いらっしゃいませ。お席までご案内します。」と言ってテーブルまでお客様を案内します。
11	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。
12	<p>【注文を聞く一例】</p> <p>「いらっしゃいませ」と言って、お水と紙おしぼりをサービスします。「ご注文はお決まりですか」と言って注文を聞きます。注文を聞くときは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、「少々お待ちください」と言って厨房へ戻ります。</p>
13	<p>厨房へ戻り、調理係に注文品名と数量を正しく伝え、伝票を調理係に見せます。</p> <p>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。</p> <p>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、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。</p>
14	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、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。
15	<p>【注文品をサービスするときの一例】</p> <p>「お待たせしました。ホットコーヒーです。」と言って、注文品をお客様のテーブルにお出しします。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p>
16	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、お客様から呼ばれた場合には積極的に対応してください。
17	<p>【お客様のお見送りの一例】</p> <p>「ありがとうございました。また、お越しく下さいませ。」と言ってお客様をお見送りします。</p> <p>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。</p>
18	後片付けは、食器などを静かにトレーに乗せ、テーブルを台布巾で丁寧に拭き、椅子とテーブルを整え、食器などを乗せたトレーを「食器返却口」へ静かに運びます。後片付けが終わったら、「選手待機位置」に移動し、次のお客様への対応ができるよう待機します。
19	競技の終了は、一定の時間（1回目：20分・2回目：20分）が経過した時点で店長が「第1グループ終了！」の合図をしますので合図があったら競技の途中であっても競技を中止して下さい。
20	競技を終了したグループは、速やかに「競技開始後選手待機席」へ移動します。
21	次に第2グループの競技となります。グループの入れ替え時間は3分間です。

◆ 注文票（伝票） ◆

【別紙1】

- 注文を聞くときは伝票に注文品の数を記入します。
- 伝票に日付、自分のゼッケン番号、テーブル番号、お客様数をキチンと書いているか確認します。
- 伝票は、選手各自に8枚ずつ配布します。

ひろしまアビリンピック

伝 票		
2024年 1月 6日		
ゼッケン番号		番
テーブル番号	番	名
品 名		数 量
ホットコーヒー		
アイスコーヒー		
紅 茶	レモン ミルク	
アイ스티ー	レモン ミルク	
オレンジジュース		
【焼き菓子セット】		
ホットコーヒー		
アイスコーヒー		
紅 茶	レモン ミルク	
アイ스티ー	レモン ミルク	

Cafe あびりん