

＜第46回兵庫県障害者技能競技大会＞

喫茶サービス競技 事前公表課題

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、下記の通り競技を行う。

1. 指示事項

競技は、「グループ競技」とし、来店されたお客様に対して、他の従業員と連携・協力しながら、お客様の立場に立って、正確かつスムーズにサービスを提供する技術を競う。

2. 競技の内容と観点

(1) 基本的な接遇マナー

- ① 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみができること。
- ② 業務に必要なあいさつや報告・連絡・相談など基本的労働習慣が身につけていること。

(2) 喫茶サービス業務

お客様が来店されてから帰られた後の後片づけまでの一連の接客業務が正確かつスムーズにできること。

- ① お客様を席に案内する。
- ② お客様から注文を取る。
- ③ 注文を調理スタッフに伝える。
- ④ 注文に必要な物を準備する。
- ⑤ 注文品をお客様に出す。
- ⑥ お客様が帰られたテーブルの後片づけをする。

(3) その他

- ① お客様の立場に立って業務を行うことができること。
- ② 他の従業員（スタッフや競技者）と連携・協力して、業務を行うことができること。

3. 競技方法など

(1) 競技方法 グループ競技

① 競技者3人程度を1グループとする。

事前に定められた順番で、グループごとに来店されたお客様に対して接客業務を行う。

(＜別紙1＞ 競技シナリオ(例)参照)

- ② 1 グループにつき1回実施する。
- ③ お客様は主催者が手配したお客様とする。

(2) 競技時間

- ① 1グループにつき15分。最大7グループ。全体では160分程度となる予定。(競技説明等を含む)
- ② 規定時間(15分)となった時点で、そのグループの競技は終了する。テーブルはそのままにして、そのグループの競技は終了する。次のグループは後片付け等から始める。

(3) 禁止事項

- ① 競技時間中に他人から指導や助言を受けてはならない。
- ② 他の選手やスタッフの妨害をしてはならない。
- ③ 競技時間に遅刻、及び競技時間中に許可なく指定された席を離れてはならない。
- ④ 故意に備品や機材等を毀損させてはならない。
- ⑤ 競技者は競技時間中に、主催者が配置している要員以外の者と接してはならない
- ⑥ 携帯電話やタブレットなどの通信機器を、喫茶サービスの競技エリアに持ち込んではいない。
- ⑦ その他、大会運営や競技実施に支障を来す恐れがある行為等をしてはならない。

上記に反した場合は、競技に参加できなくなることがある。

(4) その他

- ・競技者は店のルールにもとづいて、お客様に対して接客業務を行う。
お客様から質問されたり対応に困ったりしたときは、必要に応じて主催者が配置しているチーフに報告、連絡、相談することができる。また、チーフから指示があった場合は、速やかに対応する。
- ・競技では飲食に関する代金は受領しない。

4. 会場に準備してあるもの

(1) 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品など

ホットコーヒー、アイスコーヒー、オレンジジュース、クッキー、クッキー皿、水、ポット(お水用)、コーヒーカップ、スプーン、グラス(お水用及びドリンク用)、ストロー、コースター、フレッシュ、砂糖、シロップ、おしぼり、タオル(大)、台ふきん、トレー、伝票、伝票ホルダー、ボールペン、新聞・雑誌

(2) ゼッケン

5. 競技にあたり主催者が配置している要員

- (1) フロア担当者(チーフ)
- (2) ドリンク等厨房担当者
- (3) 食器洗浄担当者
- (4) お客様役案内・整理担当者
- (5) 競技者案内・誘導担当者
- (6) タイムキーパー・進行担当
- (7) お客様

6. 競技者が準備する事項

喫茶店での業務、競技にふさわしい服装。

特別に喫茶店やレストラン専用のユニフォームなどを準備する必要はない。

7. その他

競技中および控室でのマスク着用は、個人の判断とすること。

今までは、お水は厨房担当者がセットまでしていたが、
今回よりお水は、競技者がセットしてお客様へ提供すること。

＜別紙1＞ 喫茶サービス競技 競技シナリオ(例)

○お客様は1組当り1～4名です。

○お客様は、＜別紙2＞「おしながき(メニュー)」の中から自由にご発注をされます。

競 技 者	お 客 様
① いらっしゃいませ。 (お客様を席に誘導する) ② どうぞおすわりください。 (水出しテーブルでお水とおしぼりを準備、お客様へ提供する) ③ ご注文がお決まりでしたらお伺いします。 ④ クッキーセットのお飲み物は何にされますか。 ⑤ ご注文を確認します。〇〇がお1つ、 クッキーセットがお1つ。セットのお飲み物は□□ですね。 (＜別紙3＞伝票にテーブル番号、オーダーの内容、係の欄 にゼッケン番号を記入する) ※ゼッケン番号は競技当日に案内します。 少々お待ちください。 (注文品テーブルでお客様からの注文を厨房スタッフへ伝える) (注文された飲み物に必要なもの、スプーン・ ストロー・コースター・砂糖などをセットする) ⑥ お待たせしました。 〇〇です。クッキーと□□です。 (伝票をテーブルに置く) ごゆっくりどうぞ。 ⑦ お客様の質問へ対応する (お客様の質問への対応事例) ・かしこまりました。 (お水のおかわりを客席に持っていく) どうぞ。 ・トイレは入口を出てすぐ左側です。 ※応え方がわからない場合は、チーフに相談し対応 方法を聞き、お客様の対応をする。 ⑧ どうもありがとうございました。また、お越しく下さい。 (テーブルを片付け、返却テーブルに返却する)	(お客様が入ってくる) ① 客1:〇〇をください。 客2:私は、クッキーセットをください。 ② 客2:□□をください。 ※お客様は「おしながき」の中から自由に発注 ③ ありがとう。 ④お客様から質問がある(質問のタイミングは自由) ※質問をしないお客様もいますし、事例以外の質問 をされるお客様もいます。 (お客様の質問事例) ・お水のおかわりをもらえますか。 ・トイレはどこですか。 ⑤質問への競技者対応後 ⇒ありがとう。 (お客様が飲み終わり、伝票をレジ台に持参し お店を出る)

○1グループ競技者3名程度で同時に競技を行い、競技時間は各グループ約15分です。

おしながき(メニュー)

ホットコーヒー 380円

アイスコーヒー 400円

オレンジジュース 450円

おすすめセットメニュー

クッキーセット 500円

お飲み物は

ホットコーヒー

アイスコーヒー

オレンジジュース

のいずれかからお選びいただけます

アビリン珈琲

<別紙3> 喫茶サービス競技 伝票例

伝 票

月 日

品 名	数	単価	金額
ホットコーヒー		380	
アイスコーヒー		400	
オレンジジュース		450	
クッキーセット		500	
ホットコーヒー			
アイスコーヒー			
オレンジジュース			

テーブル番号	
ゼッケン番号	

<別紙4> 喫茶サービス競技 会場レイアウトイメージ図

