

＜第45回兵庫県障害者技能競技大会＞ アビリンピック兵庫2024

喫茶サービス競技事前公表課題

模擬的に設置した喫茶店「アビリン珈琲」で、実際に接客業務を行うことにより下記の競技を実施する

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かつスムーズにサービスを提供する技術を競う。

2. 競技内容と観点

(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 喫茶店での業務に必要なあいさつや他のスタッフへの報告・連絡・相談など基本的なコミュニケーション及び言葉づかいができること。

(2) 喫茶サービス業務

お客様の来店からお帰り後の後片づけまで、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(別紙1参照)。
- 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(別紙2参照)。
- 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 他のスタッフと連携・協力して、業務を行うことができること。

3. 競技方法

(1) 競技方法と競技時間

	競技方法	競技時間
グループ競技	<ol style="list-style-type: none">① お客様は主催者が手配する。② 競技者4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、定められた一連の接客業務を行う(別紙3参照)。③ グループにつき1回実施する。④ 規定時間(20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。	<ul style="list-style-type: none">・1グループにつき20分。最大5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)

・競技者は店のルールに基づいて接客業務を行うものとする。

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、相談し、また、チーフから指示があった場合は、速やかに対応する。

・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人員(予定)

(1) チーフ

(2) サブチーフ・案内係

(3) 調理および食器洗浄担当者

(4) お客様役説明・誘導担当者

(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. 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の者と接してはならない

⑥ 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。

7. その他

(1) 普段着用しているユニフォームなど喫茶店での業務及び競技にふさわしいと思う服装及びエプロンを各自で整えること。特別に喫茶サービス競技用のユニフォームなどを準備する必要はない。

(2) 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。※見直しの可能性もある。

(3) 大会及び競技環境の変化などにより、課題や使用資器材が変更となる場合がある。

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	

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

喫茶サービス競技シナリオ事例（別紙3）

○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
<p>① いらっしゃいませ。 (お客様を席に誘導する)</p> <p>② どうぞおすわりください。</p> <p>③ ご注文がお決まりでしたらお伺いします。</p> <p>④ クッキーセットのお飲み物は何にされますか。</p> <p>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。(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決定します。 少々お待ちください。 (お客様からの注文を調理スタッフ(厨房)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)</p> <p>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。</p> <p>⑦ お客様の質問・ご要望へ対応する (お客様の質問への対応事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・かしこまりました。 (雑誌または新聞を客席に持っていく) どうぞ。 ・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。 <p>※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。</p> <p>⑧ どうもありがとうございました。また、お越してください。 (テーブルを片付け、調理スタッフ(厨房)に持っていく)</p>	<p>(お客様が入ってくる)</p> <p>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。</p> <p>② 客2:□□をください。 ※お客様は「おしながき」の中から自由にご発注</p> <p>③ ありがとう。</p> <p>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 やご要望をされるお客様もいます (お客様の質問事例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑誌(または新聞)はありますか。 ・お水のおかわりをもらえますか。 ・トイレはどこですか。 <p>⑤質問への競技者対応後 ⇒ありがとう。</p> <p>(お客様が飲み終わり、伝票をレジ台に持参し お店を出る)</p>

○1グループ競技者4名程度で同時に競技を行い、競技時間は各グループ約20分です。