

第55回茨城県障害者技能競技大会

【喫茶サービス競技課題】

喫茶店における飲料接客サービスを下記により競技する。

1 競技に関する注意事項（基本作業）

(1) 基本の言葉

- (ア) いらっしゃいませ
- (イ) はい、かしこまりました
- (ウ) 少々お待ちくださいませ
- (エ) お待たせいたしました
- (オ) ありがとうございました

- (2) お客様に笑顔と明るい声で挨拶をし、人数を確認する。(お客様の正面に立たず、顔を見ながら)
- (3) 上座(入口が見える席)と下座にお客様を案内する。
- (4) お客様にお冷とメニューをお客様の右側よりお出しする。
- (5) お客様より注文(復唱する)をとり、注文の品を正確にチーフに伝える。
- (6) 伝票に日付・テーブルナンバー・人員・係名・数量を正しく記入する。
- (7) 飲物に必要な砂糖・クリーム・ストロー・レモン等を用意し、右側よりサービスする。
- (8) 注文の品物を間違えずに、上座の方より笑顔でサービスをする。
- (9) お客様の携帯品や行動に注意をはらい、質問等(下記参照)にも対応する。

お客様は、次の5つの質問の中から、1つ質問をする。

- 質問A「このお店の开店時間を教えてください」→ 回答A「午前11時です」
- 質問B「ラストオーダーは、何時ですか」→ 回答B「午後8時30分です」
- 質問C「定休日はいつですか」→ 回答C「毎週火曜日です」
- 質問D「Wi-Fiは利用できますか」→ 回答D「はい、利用できます」
- 質問E「トイレはどこですか」→ 回答E「入口を出て右になります」

※各質問に対しては、上記のとおり回答することとする。なお、必要に応じて、丁寧な言い回しとなるよう文言を修正・追加しても構わない。

- (10) お客様の退席時にも笑顔で挨拶をする。(忘れ物の確認をする)
- (11) 卓上のグラス等を片付け整理する。(椅子の整理も) 次のサービスに向け待機する。
- (12) 常にお客様に注意を払い、なるべくお客様に背中を向けない。

2 競技の種類

(1) 接客サービス

- ア 清潔な身だしなみができる。(髪、ボタン、手洗い、爪等)
- イ 笑顔で正しい挨拶、言葉づかいができること。
- ウ 正しい接客マナーができること。

(2) テーブルサービス

- ア 正しく注文がとれ、伝票に記入することができる。(日付・テーブルナンバー・人員・係名・飲物数量)
- イ 正しく注文をチーフに伝えることができる。
- ウ 注文品のセッティング(砂糖・クリーム・ストロー・レモン等)ができる。
- エ テーブルの後片付けができる。(テーブル拭き、いすの片付け、忘れ物の確認)
- オ 突発事態への対応が落ち着いて、正しくできる。

3 競技方法

規定競技のみ実施する。

- ア お客様は、主催者が手配する。
- イ 競技者は、定められた順番で自分の担当するお客様(2名)にサービスする。
- ウ 競技者は定められた方法、手順「1 競技に関する注意事項」に示した(1)～(12)の基本作業を行う。
- エ サービスの機会は1回とする。
- オ 競技者は、対応に困ったり、分からないときはチーフに質問したり、援助を頼んでよい。また、チーフから、指示や促しがあったら、それに速やかに対応する。
チーフは、喫茶店、レストランのヘッドウエイター、マネージャー的な役割を担うものであり、お客様がスムーズにサービスを得られるよう気配りをし、競技者に適宜に指示をしたり、競技者からの質問に適切な助言や支援を行い、主催者が配置する。

4 競技時間

各選手の競技時間は、10分～12分を1回行う。

5 会場に準備してあるもの

(1) 喫茶サービスのための備品、諸器材、食材等一式

メニューは以下のとおりである。

- ①アイスコーヒー ②アイ스티ー(レモン・ミルク)
- ③ホットコーヒー ④紅茶(レモン・ミルク)

6 競技にあたり主催者が配置している要員

- (1) チーフ 1人
- (2) お客様 必要人数

7 競技者が準備する事項

- (1) 競技に適した身だしなみであること。
- (2) 衣服は、普段着用しているユニホーム等の、喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えること。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要はない。

8 競技者の見学等

- (1) 競技者は、競技説明後、自分の競技の順番がくるまで「選手控え室」内で待機すること。
- (2) 競技者は、自分の競技が終了した後は、「選手控え室」に入室することはできない（ただし、「選手控え室」に手荷物が残っている場合は、大会係員スタッフに申し出ること）。
- (3) 「選手控え室」に入室できるのは、自分の競技が終了していない競技者のみとし、引率者、関係者及び見学者は入室できない。

9 その他

- (1) 飲物の料金は、徴収しないこと。
- (2) 競技中は表情を見たり、声を聞こえやすくしたりするという審査上の観点から、マスクは着用しないこと。

