

第54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「このお店の開店時間を教えてください」→ 回答A「午前10時です」
- 質問B「ラストオーダーは、何時ですか」→ 回答B「午後7時30分です」
- 質問C「定休日はいつですか」→ 回答C「毎週月曜日です」
- 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ェイター、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。

票 伝

日 付

テーブルNo.	項目	内容
1	項目	内容
2	項目	内容
3	項目	内容
4	項目	内容
5	項目	内容
6	項目	内容
7	項目	内容
8	項目	内容
9	項目	内容
10	項目	内容
11	項目	内容
12	項目	内容
13	項目	内容
14	項目	内容
15	項目	内容
16	項目	内容
17	項目	内容
18	項目	内容
19	項目	内容
20	項目	内容
21	項目	内容
22	項目	内容
23	項目	内容
24	項目	内容
25	項目	内容
26	項目	内容
27	項目	内容
28	項目	内容
29	項目	内容
30	項目	内容
31	項目	内容
32	項目	内容
33	項目	内容
34	項目	内容
35	項目	内容
36	項目	内容
37	項目	内容
38	項目	内容
39	項目	内容
40	項目	内容
41	項目	内容
42	項目	内容
43	項目	内容
44	項目	内容
45	項目	内容
46	項目	内容
47	項目	内容
48	項目	内容
49	項目	内容
50	項目	内容
51	項目	内容
52	項目	内容
53	項目	内容
54	項目	内容
55	項目	内容
56	項目	内容
57	項目	内容
58	項目	内容
59	項目	内容
60	項目	内容
61	項目	内容
62	項目	内容
63	項目	内容
64	項目	内容
65	項目	内容
66	項目	内容
67	項目	内容
68	項目	内容
69	項目	内容
70	項目	内容
71	項目	内容
72	項目	内容
73	項目	内容
74	項目	内容
75	項目	内容
76	項目	内容
77	項目	内容
78	項目	内容
79	項目	内容
80	項目	内容
81	項目	内容
82	項目	内容
83	項目	内容
84	項目	内容
85	項目	内容
86	項目	内容
87	項目	内容
88	項目	内容
89	項目	内容
90	項目	内容
91	項目	内容
92	項目	内容
93	項目	内容
94	項目	内容
95	項目	内容
96	項目	内容
97	項目	内容
98	項目	内容
99	項目	内容
100	項目	内容

人員

係名

品名

单 価

数量

備考

アイスコーヒー

アイスティー（レモン・ミルク）

ホットコーヒー

紅茶（レモン・ミルク）

喫茶店 アビリン