

# アビリンピックかがわ2024

(令和6年度 香川県障害者技能競技大会)

## 喫茶サービス 公開課題

模擬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.指示事項(基本作業)

- ①接客のため待機(準備)し、来店したお客様を席まで案内すること。
- ②お客様からメニューについて注文をとり、それを調理係に伝達すること。
- ③注文された飲物をサービスすること。
- ④お客様が退席後、飲み終わったグラスや皿等を下げ、卓上を清掃し、整理すること。
- ⑤サービス終了後、次のサービスに向けて準備、待機すること。
- ⑥お客様からの質問等に適切な判断ができること。

### 2.競技の内容と観点

#### (1)喫茶接客マナー

- ①正しい身だしなみができること。
- ②正しいあいさつ、言葉づかいができること。
- ③正しい接客マナーができること。

#### (2)喫茶サービス作業

- ①正しく注文が取れること。
- ②正しくオーダーを伝えることができること。
- ③的確に伝票処理ができること。
- ④注文品のセッティングと提供が適切にできること。
- ⑤お客様からの問いかけ等に対応したり、飲み物をこぼす等の突発事態に適切に対処できること。
- ⑥食器等の後片づけ、テーブルクリアが適切にできること。

#### (3)喫茶サービス者としての行動と態度

- ①安全・清潔(衛生)への意識や気配りができること。
- ②チーフの指示に素直に応答し、適切な助言や指示を得ることができること。(自由競技)
- ③自由演技においては、同僚と協力したり、協調して店全体の雰囲気作りや円滑なサービス等を心がけることができること。
- ④お客様を意識した心のサービスができること。(配慮・思いやり)

### 3.競技方法

#### (1) 競技は、規定競技と自由競技の2つの方法で行う。

##### ①規定競技

あらかじめ、場面設定された中で、競技者は課題を遂行する。

イ 客はあらかじめ主催者が手配する。

ロ 競技者は定められた順番で自分の担当する客1名にサービスする。

- ハ 競技者は定められた方法、手順で「1 競技に関する指示事項」に示した①～⑥の基本作業を行う。
- ニ お客様からの質問や突発的な事態については、自己の判断で対処する。

## ②自由競技

一定の指示、ルールは設けるものの、普通の喫茶サービス場面で課題を遂行する。

イ 客は、模擬喫茶店の来場者とする。

ロ 競技者は状況に応じながら自らの判断で「1 競技に関する指示事項」に示した①～⑥の基本作業を行う。

ハ お客様からの質問や突発的な事態については、基本的に自己の判断で対処する。

ニ 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、チーフからの指示や促しがあったら、それに速やかに対応すること。

## (2) 競技時間

規定競技は、全体で 1 時間 (1 人 5 分以内) 自由競技は、全体で 1 時間 30 分、合わせて 2 時間 30 分とする。自由競技については、3 グループに分け、グループ毎に 30 分程度で 1 回行う。競技者の個人別の総競技時間は、35 分程度となる予定である。

## 4. 会場に準備してあるもの

(1) 喫茶サービスのための備品、諸機材、飲料等一式

メニューは以下の予定である。

- ①ホットコーヒー ②アイスコーヒー ③紅茶(レモン) ④紅茶(ミルク)
- ⑤アイ스티ー(レモン) ⑥アイ스티ー(ミルク) ⑦オレンジジュース
- ⑧コーラ

## 5. 競技にあたり主催者が配置している要員(予定)

- ①チーフ 1～2 名
- ②調理係 3 名
- ③洗い場係 1～2 名
- ④案内係 1 名
- ⑤レジ係 1 名
- ⑥客(必要人数)

## 6. 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フォーム等の、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。エプロンは各自で持参すること。

## 7. その他

お客様の飲物料金は徴収しない。

アビリンピックかがわ2024  
(令和6年度 香川県障害者技能競技大会)  
喫茶サービス 公開課題

【競技1】

シナリオ例

- 1 お客様きやくさま 喫茶ルームに入る。  
ひとり  
(1人) 「こんにちは」
- 2 競技者きょうぎしゃ 「いらっしゃいませ」と言いながら、お客様のところに行く。  
い きやくさま い
- 3 お客様きやくさま 1名です。  
めい うかが
- 4 競技者きょうぎしゃ 「こちらへどうぞ」と席へご案内する。  
せき あんない
- 5 競技者きょうぎしゃ お客様がお席についたら「こちらがメニューです。」と言いメニューを渡し調理係のところへ戻り、水を受け取り、お客様のところへ運ぶ。 「お待たせいたしました。ご注文はお決まりでしょうか」  
きやくさま せき い  
ちょうりがかり もど みず う と きやくさま  
はこ ま ちゅうもん き
- 6 お客様きやくさま 「〇〇をください」
- 7 競技者きょうぎしゃ 伝票に記入し、「〇〇ですね。少々お待ちください」と言って調理係に注文の品を伝える。  
でんぴょう きにゆう しょうしょう ま い  
ちょうりがかり ちゅうもん しな つた
- 8 調理係ちょうりがかり 「はい、できました」
- 9 競技者きょうぎしゃ 「はい」  
ちゅうもん しな の きやくさま はこ  
ご注文の品をトレーに乗せて、お客様のところへ運ぶ。 「お  
ま さいご でんぴょう お  
待たせいたしました」とサービスし最後に伝票をテーブルに置き  
「ごゆっくりどうぞ」と言う。  
い
- 10 お客様きやくさま の 飲む  
せき た い む  
席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。
- 11 競技者きょうぎしゃ 「有難う御座いました」  
ありがと ござ  
かえ あとかた  
帰られてから後片づけをする。

## 【競技2】

れいことば

### シナリオ例(言葉をつけくわえてもよい)

- 1 お客様きゃくさま 喫茶ルームに入る  
(1~4人)にん 「こんにちは」
- 2 競技者きょうぎしゃ 「いらっしゃいませ」と言いながら、お客様のところに行く。  
「何名様でしょうか」とお伺いする。なんめいさま うかが
- 3 お客様きゃくさま 3名です。めい
- 4 競技者きょうぎしゃ 「こちらへどうぞ」と席へご案内する。せき あんない
- 5 競技者きょうぎしゃ お客様がお席についたら「こちらがメニューです。」と言いメニューを渡し調理係のところへ戻り、水を受け取り、お客様のところへ運ぶ。きゃくさま せき ちようりがかり もど みず う と きゃくさま はこ
- 6 お客様きゃくさま 「〇〇をください」「私は△△をください」「私は□□をください」わたし わたし
- 7 競技者きょうぎしゃ 伝票に記入し、「〇〇と△△と□□ですね。少々お待ちください」と言って調理係に注文の品を伝える。でんぴよう きにゆう しょうしょう ま い ちようりがかり ちゆうもん しな つた
- 8 調理係ちようりがかり 「はい、できました」
- 9 競技者きょうぎしゃ 「はい」  
ご注文の品をトレーに乗せて、お客様のところへ運ぶ。「お待たせいたしました」とサービスし最後に伝票をテーブルに置き「ごゆっくりどうぞ」と言う。ちゆうもん しな の きゃくさま はこ ま さいご でんぴよう お
- 10 お客様きゃくさま 競技者に質問する「〇〇〇〇〇？」きょうぎしゃ しつもん
- 11 競技者きょうぎしゃ 質問に対応する。(回答をチーフに質問してもよい)しつもん たいおう かいとう しつもん
- 11 お客様きゃくさま の飲む  
席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。せき た い む
- 12 競技者きょうぎしゃ 「有難う御座いました」  
帰られてから後片づけをし、待機する。(1にもどる)かえ あとかた たいき

*Recommended*

# MENU

品名	お値段
ホットコーヒー	300円
アイスコーヒー	350円
ホット紅茶 (レモン・ミルク)	300円
アイスティー (レモン・ミルク)	350円
オレンジジュース	300円
コーラ	300円

**喫茶 KOKUSAI**

# 伝 票

月 日

No.

品 名	数量	単価	金 額
ホットコーヒー		300	
アイスコーヒー		350	
ホット紅茶 (レモン)		300	
ホット紅茶 (ミルク)		300	
アイスティー (レモン)		350	
アイスティー (ミルク)		350	
オレンジジュース		300	
コーラ		300	
テーブル番号			
人数			
係			
ありがとうございます			
喫茶 <i>Hokusai</i>			