

アビリンピックかがわ '23

(令和5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 '22
(令和4年度 香川県障害者技能競技大会)
喫茶サービス 競技課題

【競技1】

シナリオ例

- 1 お客様きやくさま
ひとり
(1人) 喫茶ルームに入る。
- 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。
- 3 お客様きやくさま 1名です。
- 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。
- 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」
- 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。
- 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」
- 10 お客様きやくさま の 飲む
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。
- 11 競技者きょうぎしゃ 席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。
「有難う御座いました」
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 喫茶ルームきっさ はいに入る
「こんにちは」
(1~4人)
- 2 競技者きょうぎしゃ 「いらっしゃいませ」と言いながら、お客様のところきゃくさまに行く。
「何名様なんめいさまでしょうか」とお伺いうかがする。
3名様めいです。
- 3 お客様きゃくさま
4 競技者きょうぎしゃ 「こちらせきへどうぞ」と席あんないへご案内する。
5 競技者きょうぎしゃ お客様がお席きゃくさまについたら「こちらがメニューせきです。」と言いメニューを渡し調理係ちようりがかりのところへ戻り、水を受け取り、お客様のところへ運ぶ。
「お待たせまいたしました。ご注文ちゆうもんはお決まりきでしょうか」
6 お客様きゃくさま 「〇〇わたしをください」「私わたしは△△をください」「私わたしは□□をください」
7 競技者きょうぎしゃ 伝票でんぴように記入きにゆうし、「〇〇と△△と□□しょうしやうですね。少々お待ちまください」と言って調理係ちようりがかりに注文ちゆうもんの品しなを伝える。
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」
ご注文ちゆうもんの品しなをトレーのに乗せて、お客様のところきゃくさまへ運ぶ。「お待たせまいたしました」とサービスし最後さいごに伝票でんぴようをテーブルおに置き
「ごゆっくりいどうぞ」と言う。
10 お客様きゃくさま 競技者きょうぎしゃに質問しつもんする「〇〇〇〇〇？」
11 競技者きょうぎしゃ 質問しつもんに対応たいおうする。(回答かいとうをチーフしつもんに質問してもよい)
11 お客様きゃくさま の飲む
席せきを立ち、「ごちそうさまい」と言いながらレジむに向かう。
12 競技者きょうぎしゃ 「有難ありがとう御座ございました」
帰かえられてから後片づけあとかたをし、待機たいきする。(1にもどる)

メニュー

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

高松国際ホテル
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KOKUSAI			