

アビリンピックかがわ2025

(令和7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遇サービスを下記により競技する。

§ はじめに

喫茶サービス競技は、社会人として様々な人と接し、友好な人間関係を形成するために必要なスキルを醸成し、多様な他者と協働しながら、自分なりの人生を切り開く力を育むことを目的としております。

1.指示事項(基本作業)

- ①接遇のため待機(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)喫茶接遇マナー

- ①正しい身だしなみができること。
- ②正しいあいさつ、言葉つかいができること。
- 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お客様からの問い合わせ等に対応したり、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、分からぬ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アイスティー(レモン) ⑥アイスティー(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。

8.競技用機材

- ①トレイ(サイズ: [π 36cm])
- ②タンブラー(サイズ: [8オンス])・ダスター
- ③コーヒーカップ・ソーサー
- ④ティースプーン・砂糖・ミルク
- ⑤ゴブレット(ジュース類)・コースター・フレッシュ

※イメージ



アビリンピックかがわ2025
(令和7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】

1 お客様 きやくさま

シナリオ例

きっさ はい
喫茶ルームに入る。

2 競技者 きょうぎしゃ
(1人) ひとり

「こんにちは」

2 競技者 きょうぎしゃ

い い
「いらっしゃいませ」と言いながら、お客様のところに行く。
なんめいさま うかが
「何名様でしょうか」とお伺いする。

3 お客様 きやくさま

めい
1名です。

4 競技者 きょうぎしゃ

せき あんない
「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

きやくさま せき
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
ちょうりがかり もど みず う と きやくさま
一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
はこ ま ちゅうもん き
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

でんぴよう きにゅう しょうしょう ま
伝票に記入し、「〇〇ですね。少々お待ちください」と言って
ちょうりがかり ちゅうもん しな つた
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」

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 でんぴよう 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
い
「ごゆっくりどうぞ」と言う。

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

ありがと ござ
「有難う御座いました」

かえ あとかた
帰られてから後片づけをする。

【競技2】

- 1 お客様
(1~4人)
きやくさま
にん
- 2 競技者
きょうぎしゃ
なんめいさま
- 3 お客様
きやくさま
めい
- 4 競技者
きょうぎしゃ
せき
- 5 競技者
きょうぎしゃ
ちようりがかり
もど
みず
う
と
きやくさま
へ運ぶ。
はこ
- 6 お客様
きやくさま
わたし
- 7 競技者
きょうぎしゃ
でんぴよう
きにゅう
伝票に記入し、「○○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。
- 8 調理係
ちようりがかり
い
ちようりがかり
ちゅうもん
しな
- 9 競技者
きょうぎしゃ
はい
- 10 お客様
きやくさま
ま
ご注文の品をトレイに乗せて、お客様のところへ運ぶ。「お
- 11 競技者
きょうぎしゃ
しつもん
質問に対応する。(回答をチーフに質問してもよい)
- 11 お客様
きやくさま
の
飲む
せき
た
席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。
- 12 競技者
きょうぎしゃ
かえ
帰られてから後片づけをし、待機する。(1にもどる)
- れいことば
シナリオ例(言葉をつけてくわえてよい)
- きつさ
はい
喫茶ルームに入る
- 「こんにちは」
- い
きやくさま
うかが
「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。
- あんない
せき
「こちらへどうぞ」と席へご案内する。
- い
きやくさま
わたし
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。
- ま
ちゅうもん
き
「お待たせいたしました。ご注文はお決まりでしょうか」
- わたし
「○○をください」「私は△△をください」「私は□□をください」
- しょうしよう
ま
でんぴよう
きにゅう
伝票に記入し、「○○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。
- はい
「はい、できました」
- 「はい」
- ちゅうもん
しな
の
きやくさま
はこ
「ご注文の品をトレイに乗せて、お客様のところへ運ぶ。「お
- ま
さいご
でんぴよう
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
い
「ごゆっくりどうぞ」と言う。
- きょうぎしゃ
しつもん
競技者に質問する「○○○○○？」
- しつもん
たいおう
かいとう
しつもん
質問に対応する。(回答をチーフに質問してもよい)
- の
飲む
せき
た
席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。
- ありがと
ござ
「有難う御座いました」
- かえ
あとかた
たいき
帰られてから後片づけをし、待機する。(1にもどる)

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>Kokusai</i>			

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 *KOKUSA /*