

第24回神奈川県障害者技能競技大会

喫茶サービス 公開課題

喫茶店における接客サービスの技能を下記のとおり競技します。

1. 競技に関する指示事項（基本作業）

- (1) 会場のスタッフと協力して、来場したお客様がくつろいで時間を過ごせるようなサービスを行います。
- (2) お客様から注文をとり、それを調理係に伝えます。
- (3) 注文された飲物等を正確にお客様に提供します。
- (4) お客様が飲食中は、お客様から見える位置で待機します。
- (5) お客様が退店した後、飲み終わったカップや皿等を下げ、テーブルを清掃し、次のお客様が気持ちよく使えるように整理等を行います。

2. 競技・審査のポイント

競技の審査ポイントは、次のとおりです。

- (1) 喫茶店の業務にふさわしい清潔感のある身だしなみとなっているか
- (2) お客様が入店する際、元気に明るく挨拶できるか
- (3) おしぼり・お冷などを正確に準備し、お客様に出すことができるか
- (4) お客様の注文を間違えず、正確に聞き取ることができるか、また適切に確認することができるか
- (5) 聞き取った注文を伝票に正しく記入できるか
(注：記入後は、注文品を復唱し、お客様に確認します。)
- (6) 注文を正確に、はっきりと厨房に伝えられるか
(注：注文した品ができる間、お客様が見える位置で待ちます。)
- (7) 注文した品と、その他必要な食器などを、競技者のトレーにセッティングできるか
(注：注文した品は、厨房にいる調理係が作ります。競技者は、お客様に出すために必要な飲み物やクッキーのほか、スプーンやストロー、クリームや砂糖等をセッティングします。)
- (8) 注文した品を正しくお客様に出すことができるか
(注1：注文した品を出したら伝票を客席に置き、退店する際に出口の「伝票置き場」に置くようお客様に説明します。)
(注2：お客様が退店するまで、お客様が見える位置で待ちます。)
- (9) お客様が退店する際、はっきりと挨拶ができるか
- (10) 退店後のテーブルを、手際よく片付け、清掃して、次のお客様のために席を整えることができるか、ごみは分別して捨てることができるか
(注1：下げ台から「台ふき」を持って客席に行き、食器等を下げます
(注2で詳しく説明)。その後、片付けたテーブルを拭き、メニ

ューや花瓶、椅子などを元の位置に戻します。)

(注2：お客様に出した食器等はカウンターの「返却口」に戻します。

そして、食器とゴミを分別し、食器はそこに置き、ゴミは「紙ごみ」と「プラスチックごみ」に分別して捨てます。最後にトレイを拭いて元の場所に戻します。)

3. 競技方法、注意事項

(1) 競技は、あらかじめ設定された模擬喫茶店の中で、競技者1名が1組のお客様(2名)に対して接客サービスを行います。お客様が入店してから、飲食し、退店した後のテーブルの清掃と食器等の片づけまでが競技範囲となります。各競技者は2回の競技を行います。

- ① お客様はあらかじめ主催者が手配します。
- ② 競技者は主催者が決めた順番で、決められたお客様に対して接客サービスを行います。
- ③ 競技者は「1. 競技に関する指示事項」に示した(1)～(5)の基本作業を行います。
- ④ 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、援助を頼む事ができます。また、「チーフ」からの指示や促しがあった場合はそれに従って速やかに行動します。
- ⑤ 競技は、1番目の競技者が競技を開始してから数分後に、2番目の競技者が競技を開始する、というような進め方で行います(このため、競技会場では、常に2名の競技者が競技を行っている状態となります。)。各競技者は、自分が席に案内した1組のお客様だけに接客サービスを行うものとし、それ以外のお客様には接客サービスを行ってはいけません。
また、競技者は、他の競技者の競技を妨げる行為や、手伝いをしてはいけません(注文した品をセットしたり、食器を下げたりする時など、カウンターを2人の競技者が同時に使うときは、ゆずり合って使用してください。))。
- ⑥ 競技者は、競技をしていないときは、控室で待機します。ただし、競技の順番が近づいたら(2～3番後になったら)、競技会場内の席で待機して、競技の様子を見学します。競技会場への入場や競技が終了した後の退場は「選手案内係」の指示に従って下さい。
- ⑦ 控室での待機中や競技会場での待機中に、下記5のスタッフ以外の者からの指導や助言を受けてはいけません。
また、競技者はスマートフォンやタブレット等の通信機器を競技会場内に持ち込んではいけません。
- ⑧ マスク着用については、競技者の判断で決めてください。マスクを着けているか、着けていないかによって審査に影響を与えることはあり

ません。

(2) 競技時間

競技者1人当たりの競技時間は、8分程度とします。全体の競技時間は2時間程度を予定しています。ただし、競技者の人数が増えた場合には、競技時間が長くなるため、競技終了時間が遅くなる場合があります。その際は、9月下旬から10月上旬頃に、競技課題の変更と併せて掲載します（変更がなかった場合には掲載はありません。）。

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、食材等一式

(注) メニューは以下のとおりです。

- 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クッキーセット（クッキー＋コーヒーか紅茶）
- ⑨クッキーアイスセット（クッキー＋アイスコーヒーかアイスティー）

(2) セッティングの見本

(3) ゼッケン（ビブス）

(4) 手洗い・消毒に関する物（ハンドソープ、ペーパータオル、アルコール消毒液 など）

5. 競技会場のスタッフ（予定）

- (1) 競技委員 2名
- (2) チーフ 1名
- (3) 調理係、洗場係 2名
- (4) 選手案内係 1名
- (5) お客様案内係 1名
- (6) お客様役 競技者1名に対して2名を予定

6. 競技者が準備する事項

- (1) 接客サービスに適した身だしなみに心掛けて下さい。
- (2) エプロンを持参して下さい。
- (3) 服装は普段着または普段使っているユニフォーム等を着用して下さい。
喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えて下さい。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要はありません。また、三角巾、バンダナ、マスク等の着用は自由とします。

7. その他飲食に係る代金はいただきません。

8. 伝票は以下のとおりです。

競技を行うときは、太枠内の各欄（年月日・個数・テーブル No.・人数・
係（競技者の氏名））を記入します。

伝 票			
年 月 日			
品 名	個 数	単 価	金 額
ホットコーヒー		300	記
アイスコーヒー		350	
紅茶(レモン ・ ミルク)		300	入
アイ스티ー(レモン ・ ミルク)		350	
オレンジジュース		350	し
クッキーセット ホットコーヒー		350	
クッキーセット アイスコーヒー		400	な
クッキーセット 紅茶 (レモン ・ ミルク)		350	
クッキーセット アイ스티ー (レモン ・ ミルク)		400	い

テーブル No.
名 様
係

小 計	
消費税等率 (税率 %)	
税 込 合 計	

喫茶・アビリンかながわ

9. メニューおよびセッティングのイメージ ※当日は写真の内容が一部変わる場合があります。

準備（おしぼり、お冷、メニュー、伝票）



ホットコーヒー



アイスコーヒー



紅茶（レモン）



紅茶（ミルク）



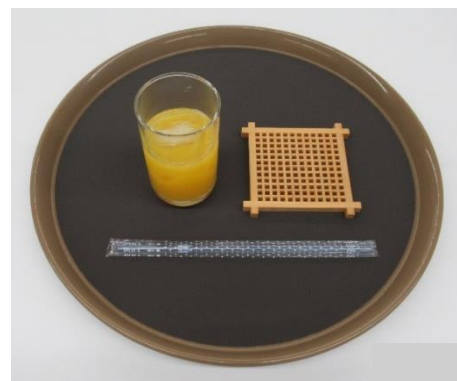
アイスティー（レモン）



アイスティー（ミルク）



オレンジジュース



クッキーセット (クッキー+ホットコーヒー)



クッキーセット (クッキー+紅茶 ミルク)



クッキーセット (クッキー+紅茶 レモン)



クッキーアイスセット (クッキー+アイスコーヒー)



クッキーアイスセット
(クッキー+アイ스티ー ミルク)



クッキーアイスセット
(クッキー+アイ스티ー レモン)



10. その他注意事項

障害の特性により、競技参加にあたり必要な補助具等がある場合は、事前に事務局へ申し出てください。ただし、競技の公平性や、会場設営の都合等を考慮した結果、必ずしも希望に添えない場合があります。

また、これらの補助具等は、競技者自身が持参し、大会当日に競技委員立ち合いのもと導入することとします。その際、導入に関して不具合があっても特別な配慮はしないものとします。