

第23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) 接客のための待機（準備）をして、来場したお客様に対し接客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、お客様が見える位置で、待機をします。
- (5) お客様が退席した後、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 身だしなみ
- ② 入店時のお客様への挨拶
- ③ 準備（おしぼり・お冷・伝票）
(注：お冷は、競技者がピッチャーからコップに注ぎます。)
- ④ 客席でのサービス・注文をとる
- ⑤ 伝票記入
(注：記入後は、お客様に顔を向けて注文品を復唱し、確認します。)
- ⑥ 注文を厨房に伝える
(注：注文品ができる間、お客様が見える位置で待ちます。)
- ⑦ セッティング（必要なものをトレーに準備）
(注：注文品は、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調理品ほかスプーン等の品をトレーにセッティングします。)
- ⑧ 客席でのサービス・配膳
(注1：注文品を出したら伝票を置きます。そして退店する際の伝票の置き場所を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 退席時のお客様への挨拶
- ⑩ 後片付け
(注1：片付けたテーブルを拭き、メニューや席番号札を元の位置に戻し、椅子を元の位置に戻します。)
(注2：片付けた食器等は、食器とゴミを分別してカウンターの下げ台に戻します。また、トレーを拭いて所定の場所に戻します。)

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名がおお客様1組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(注文品をセットしたり食器を下げたりするカウンターを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。)

なお、今大会に喫茶サービス競技に参加する競技者の人数によっては、上記の競技の進め方を変更する場合があります。その場合は、変更後の競技課題を10月上旬頃に、ホームページに掲載します。

- ⑥ 競技者は、競技をしていないときは、会場の指定された控え席で待機し、他の競技者の競技を見学します。

その際、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に持ち込んではいけません。

(2) 競技時間

競技者1人当たりの競技時間は、10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。

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

(4) 手洗いや消毒に関する物 (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・洗場係 2名
- (4) 案内係 1名 (お客様役案内・タイムキーパー兼務)
- (5) 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	

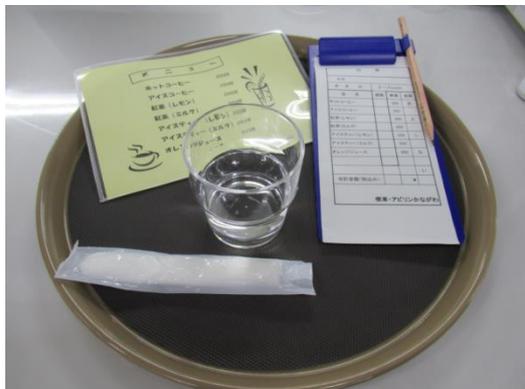


喫茶・アビリンかながわ

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更となる場合があります。

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)



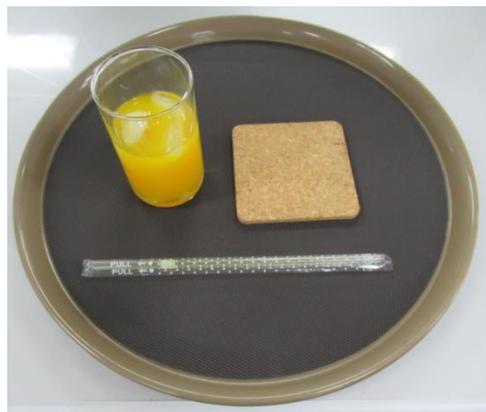
アイ스티ー (レモン)



アイ스티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。ただし、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。