

第48回長崎県障害者技能競技大会（アビリンピック）

喫茶サービス課題



だい かい ながさきけんしょうがいしゃぎのうきょうぎたいかい
第48回 長崎県障害者技能競技大会

きっさ きょうぎかだい
喫茶サービス競技課題

きっさ せっきやく か き こうもく きょうぎ
喫茶サービスにおける接客サービスを下記の項目により競技します

し じ こうもく
1. 指示項目

らいてん きゃくさま たい ほか じゅうぎょういん きょうぎしゃ れんけい きょうりよく
来店されたお客様に対して他の従業員（スタッフや競技者）と連携・協力しながら、
きゃくさま たちば た せいかく きじゆつ きそ
お客様の立場に立って、正確かつスムーズにサービスする技術を競う。

きょうぎないよう しんさ
2. 競技内容・審査のポイント

きほんてき せつこう
(1) 基本的な接遇マナー

- ① 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみ。
- ② 喫茶店での業務に必要なあいさつや他のスタッフへの報告・連絡・相談など基本的なコミュニケーション及び言葉づかい。
- ③ 喫茶店での業務中にふさわしい姿勢・態度。

きっさ きょうぎ
(2) 喫茶サービス業務

きゃくさま らいてん かえ こ あとかた いちれん せっきやくぎょうむ せいかく
お客様の来店からお帰り後の後片づけまで、一連の接客業務が正確かつスムーズにできること。

- ① お客様来店時の対応。

② 客席でのサービス（お冷や・おしぼりを運ぶ）・注文取り。

③ 注文内容の厨房への正確な伝達。

④ 注文品のセッティング・運ぶ姿勢。（安全面に配慮しながらスムーズに）

⑤ 客席でのサービス・配膳。（できるだけ音を立てずに注文品や伝票を適切にテーブルへ置く）

⑥ 退店時のお客様への対応。（挨拶・適切な言葉使い）

⑦ 適切な後片付け。（できるだけ音を立てず、テキパキと手際よく）

⑧ 次のお客様を迎えるための準備。（整頓し衛生的にしておく）

(3) その他

① お客様の立場に立って業務を行うこと。

② 他のスタッフと連携・協力して、業務を行うこと。

③ お客様からの質問など突発事項への適切な対応。

3. 競技方法

① 競技開始前に店の状況を店長より聞き、選手は手指の消毒後に指定の位置（スタートライン）に並びます。店長から、「はじめます。」と声かけを行い、選手が「よろしくお願ひします」と挨拶をしたところで競技が開始され、店長の「競技終了」の合図で競技を終了します。

②選手は3～2名を1グループとし、来店されたお客様に対して接客業務を行います。

③1グループにつき1回実施します。

④規定時間となった時点で、そのグループの競技は終了します。テーブルでの配膳や後片付けの途中であっても中断し、終了します。

⑤お客様は主催者が手配します。

⑥選手は店のルールに基づいて接客業務を行うものとします。

⑦飲食に関する代金は受領しません。

⑧お客様からの質問や突発的な事態については、自己の判断で対応してください。対応に困った時は、必要に応じてグループ内で相談したり、店長に報告・連絡・相談したりして構いません。店長から指示があった場合は速やかに対応してください。

(グループ内での相談や店長への相談をしても、減点の対象とはなりません。)

4. 競技時間

①1グループ(3名)の競技時間は、約20分とします。

1グループ(2名)の競技時間は、約15分とします。

②競技開始前に、サービスが途中になっている内容について(例えば、2番テーブルはまだ注文を聞いていない等)店長から説明を聞き、競技をスタートする。

③競技全体では1時間30分程度になる予定。

5. 競技前後の流れ等

①選手は、競技説明を受けた後、自分の競技の順番がくるまで「競技前選手控え室」内で待機し、スタッフの誘導で荷物を持って競技会場へ移動します。

②競技終了後は、「競技前選手控え室」に戻ることはできません（「競技前選手控え室」に荷物を忘れた場合は、大会係員スタッフに相談してください。）。

※「競技前選手控え室」に入室できるのは、自分の競技が終了していない選手、審査委員、大会係員スタッフのみとし、引率者や観客などは入室できません。

③競技終了後は、スタッフの誘導で「競技後選手控え室」へ移動します。

6. 参加選手の服装

①服装は普段着用しているユニフォームなど、喫茶店での業務にふさわしいと思う服装を各自で整えてください。特別に喫茶サービス専用の衣服をあたえる必要はありません。

②表情も含めた接客を審査する競技であることから、自身の競技中はマスクを着用しないでください（表情が見えるフェイスシールドの着用は可）。

7.会場に準備してあるもの

- ①喫茶店での業務に必要な備品、消耗品
- ②メニューに関連する食材
- ③ゼッケン
- ④アルコール消毒液

8.競技にあたり主催者が配置している要員

- ①進行・フロア担当者（店長） 1名
- ②入口周辺取り回し・お客様誘導係、 2名
- ③タイムキーパー・入店案内担当者 1名
- ④競技前控室・受付係 2名
- ⑤競技後控室 2名
- ⑥厨房係 2名
- ⑦お客様役 必要人数
- ⑧洗い場 必要人数
- ⑨選手誘導係 1名

9. カフェアビリンの設定

• 営業時間 10時から20時

• 定休日 毎週水曜日

• 会計 お支払いは現金のみです。

• その他 フリーWi-Fiは利用できます。

会計レジの横に、新聞と雑誌を置いています。

テイクアウトの対応はしていません。

手荷物などを入れるカゴを用意しています

10. 競技会話（例）

※あくまでも一つの例です。これ以外の流れ、言葉使いになる可能性があります。

○カフェアビリン 店内

《お客様AとB》店に入ってくる。

選手：「いらっしゃいませ。何名様でしょうか？」

お客様A：「2名です。」

《選手》お客様を案内する。

選手：「こちらの席でよろしいでしょうか。」

お客様A：「はい。」

選手：「どうぞお座りください。」

きゃくさま せき すわ うえ
《お客様》席に座る。メニューはテーブルの上にある。

せんしゅ おお てにもつ も きゃくさま ばあい こえ
《選手》大きい手荷物をお持ちのお客様の場合、お声かけする。

せんしゅ てにもつ い にもつ も
選手：「手荷物入れ（荷物カゴ）をお持ちいたしましょうか。」

きゃくさま
お客様A：「はい。」

せんしゅ てにもつ い と い
《選手》手荷物入れを取りに行く。

せんしゅ りよう
選手：「こちらをご利用ください。」

せんしゅ てにもつ い い す よこ お
《選手》手荷物入れを椅子の横に置く。

せんしゅ ちゅうもん き し
選手：「メニューはこちらにございます。ご注文が決まりましたら、お知らせください。」

せんしゅ ちゅうぼう みず でんびょう ようい きゃくさま いどう
《選手》厨房で水とおしぼりと伝票を用意し、お客様のテーブルへ移動する。

せんしゅ しつれい
選手：「失礼します」

せんしゅ みず きゃくさま みぎがわ お
《選手》水とおしぼりをお客様の右側に置く。

きゃくさま ちゅうもん
お客様A：「注文いいですか？」

せんしゅ ちゅうもん
選手：「はい、ご注文をおうかがいします。」

きゃくさま ねが
お客様A：「コーヒーをお願いします。」

せんしゅ
選手：「コーヒーはホットとアイスどちらになさいますか？」

きゃくさま ねが
お客様A：「ホットでお願いします。」

せんしゅ
選手：「かしこまりました。」

きゃくさま わたし ねが
お客様B：「私はクッキーセットをお願いします。」

せんしゅ
選手：「クッキーセットのお飲み物はなににされますか？」

きやくさま
お客様B：「アイスティーでお願いします。」

せんしゅ でんびょう ちゅうもんないよう ばんごう きにゅう
《選手》伝票に注文内容とテーブル番号を記入する。

せんしゅ ちゅうもん く かえ ひと
選手：「ご注文を繰り返します。ホットコーヒーをお1つとクッキーセットをアイ
スティーでお1つですね。」

きやくさま
お客様AB：「はい、そうです。」

せんしゅ しょうしょう ま
選手：「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」

せんしゅ ちゅうぼう いたう
《選手》厨房へ移動する。

せんしゅ ちゅうもんはい ばん
選手：「注文入ります。1番テーブル、ホットコーヒー1つとクッキーセットをアイ
スティーで1つお願いします。」

せんしゅ ちゅうぼう でんびょう わた
《選手》厨房へ伝票を渡す。

ちゅうぼうかり
厨房係：「はい、かしこまりました。」

ちゅうぼうかり ばん こえ
厨房係：「1番テーブルできました。」と声をかける。

せんしゅ でんびょう かくにん ようい はこ ちゅうもんひん ていきょう
《選手》伝票で確認しセットするものを用意して運び、注文品を提供。

せんしゅ ま
選手：「お待たせいたしました。ホットコーヒーです。」

せんしゅ でんびょう かえ さい も
選手：「クッキーセットです。こちらの伝票をお帰りの際レジまでお持ちください。
ごゆっくりどうぞ。」

きやくさま いんしょく
《お客様》飲食する。

せんしゅ たいき
《選手》スタートラインで待機する。

《お客様》^{きやくさま} 席^{せき}を立^たって伝^{でん}票^{びょう}をレジ^もへ持^もっていく。

お客様^{きやくさま}AB:「ごちそうさまでした。」

選手^{せんしゅ}:「ありがとうございました。」

《選手》お客様^{きやくさま}をお見^み送^{おく}りした後^{のち}、お盆^{ぼん}と濡^ぬれた台^{だい}ふきん（みどり色^{いろ}）を持^もってテーブル^{あとかたづ}の後^{あと}片^{かた}付^づけをする。グラス、食器^{しょっきるい}類^{るい}をお盆^{ぼん}にのせ、テーブル^{うえ}の上^{うえ}を台^{だい}ふきん^ふで拭^ふき、お盆^{ぼん}にふきん^ふをのせて返^{へん}却^{きゃく}口^{ぐち}へ持^もっていく。

選手^{せんしゅ}:「^{ねが}お願いします。」

厨房^{ちゅうぼう}係^{かかり}:「はい、かしこまりました。」

《選手》カウンター^{せんしゅ}の上^{うえ}にある除菌^{じょきん}スプレー^{かわ}と乾^{かわ}いたふきん（白色^{しろいろ}）を持^もってテーブル^いまで行^いき、スプレーしたふきん^{ひょう}で①メニュー^{ひょう}票^{ひょう}、②テーブル、③椅子^{いす}の順^{じゆん}に消^{しょう}毒^{どく}し、整頓^{せいとん}（手荷物^{てにもつ}カゴ^{かご}がある場合は、元^{もと}の場所^{ばしょ}に戻^{もど}す）。除菌^{じょきん}スプレー^いをもとに戻^{もど}し、使用^{しよう}したふきんは、箱^{はこ}（使用^{しよう}済^すみ除菌^{じょきん}用^{よう}ふきん^い入れ）に入れ^いる。手^て指^{ゆび}消^{しょう}毒^{どく}を済^すませ、スタート^{しせい}ライン^{ただ}で姿^{たい}勢^きを正^{ただ}しくして待^{たい}機^きする。

とっぱつじこう れい 突発事項の例

れい 例①

お客様：「こちらでフリーWi-Fiは使えますか？」

選手：「はい。メニュー表の下に名称とパスワードが記載されているので
ご利用ください。」

お客様：「そうですか、わかりました」

れい 例②

お客様：「テイクアウト出来ますか？」

選手：「申し訳ございませんが、おこなっておりません。」

お客様：「そうですか、わかりました。」

れい 例③

お客様：「お店は何時に閉まりますか？」

選手：「20時です。」

お客様：「そうですか、わかりました。」

れい 例④

お客様：「おしぼりをもう一つもらえますか？」

選手：「はい、しばらくお待ちください。」

★①から④以外にも突発事項があります★

11. ^{ぎっさ}喫茶サービス競技課題 ^{きょうぎかだい}セッティング見本 ^{みほん}



^{みず}お水 (^ひお冷や)



ホットコーヒー



^{こう}紅 ^{ちゃ}茶



アイスコーヒー



アイ스티ー



オレンジジュース



クッキー



カステラ



クッキーセット (クッキーと^の飲み物)、カステラセット (カステラと^の飲み物)
2^{しゅるい}種類のセットメニューがあります

12. 伝票

記入例

①注文を聞いて、数を記入します。

7月6日 伝票 No.

品名	数	単価	金額
ホットコーヒー		350	
アイスコーヒー	1	350	
紅茶		350	
アイ스티ー		350	
オレンジジュース		350	
クッキーセット	ホットコーヒー	1	500
	アイスコーヒー		500
	紅茶		500
	アイ스티ー		500
	オレンジジュース		500
カステラセット	ホットコーヒー		500
	アイスコーヒー		500
	紅茶		500
	アイ스티ー		500
	オレンジジュース		500
合計金額			

金額は記入しません

テーブルNo. 4

2名様

ゼッケンNo. 12

②注文を受けたテーブルの番号を記入します。

③お客様の人数を記入します。

④選手（自分）のゼッケン番号を記入します。

13.メニュー

1

テーブル番号^{ばんごう}になります
(1~4まであります)

Menu

メニュー

ホットコーヒー	・・・	350円
アイスコーヒー	・・・	350円
紅茶 ^{こう ちゃ}	・・・	350円
アイ스티ー	・・・	350円

ばいげつどう

梅月堂

クッキーセット ・・・ 500円
(クッキー+ワンドリンク)

かしゅうえん もりちょう

菓秀苑 森長

カステラセット ・・・ 500円
(カステラ+ワンドリンク)

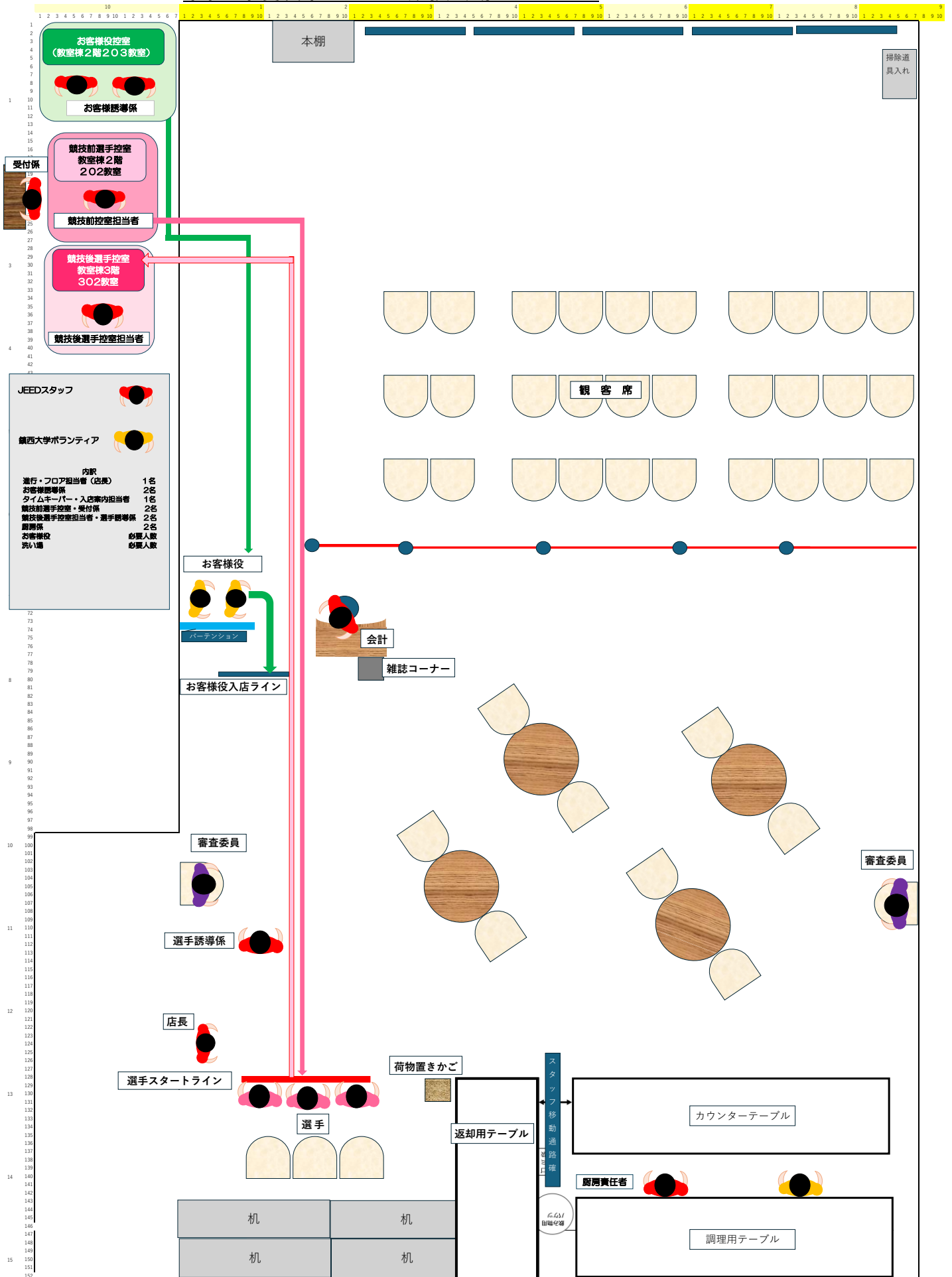


てんない わいふあい りよう
店内フリーWi-Fiご利用いただけます。

ネットワーク : 1234567890 × × ×

パスワード : abcde○○○12345

令和8年度喫茶サービス競技会場レイアウト

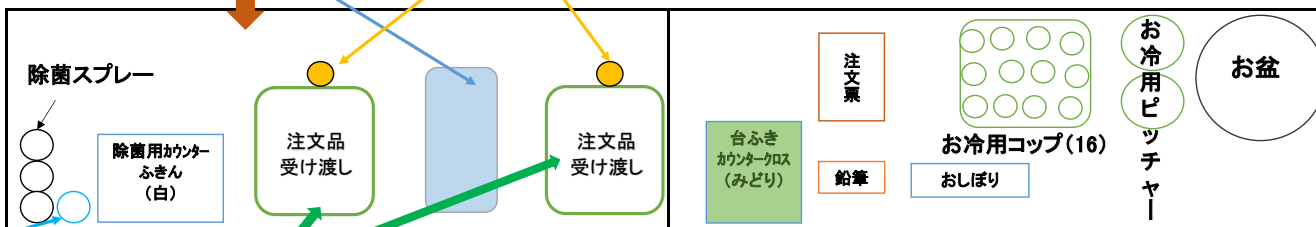


厨房



ミルク、砂糖、スプーン、シロップ、コースター、ストロー

受け渡し注文品のテーブル番号



手指消毒アルコールボトル

返却口

使用済みお盆

注文の品ができると、注文品受け渡し場所には ①作った注文品、②テーブル番号札、③注文票が準備される。

かんけいかくい
関係各位

だい かいながさきけんしょうがいしゃぎのうきょうぎたいかい
第48回長崎県障害者技能競技大会(アビリンピック)

きっさ きょうぎ さんかりゆういじこう
喫茶サービス競技 参加留意事項

はじめに

●会場でのマスク着用については、原則として個人の判断に委ねていますが、

喫茶サービス競技は、表情も含めた接客を審査する競技であることから、

自身の競技中は、マスクを着用しないでください。ただし、表情が見える

フェイスシールドの着用は差し支えありません。

マスクの保管については各自で行ってください。

競技会場出入口に手指消毒液を準備していますので、適宜ご利用ください。

競技会場内は感染症対策のため、休憩時間等に適宜換気をさせていただきます。

●今回大会の喫茶サービス競技では、10名の参加を予定しています。

●競技課題の「突発事項」については、競技中にお客様からの質問や突発的な事態

への対応が必要になります。この「突発事項」には、自己の判断で対応することに

なりますが、対応に困った時は、必要に応じてグループ内で相談したり、店長に

相談したりすることができます。

※グループ内や店長に相談をしても、減点にはなりません。

●^{きょうぎかいしまえ}競技開始前に、サービスが途中になっている内容（例えば、^た2番^{ばん}テーブルは、まだ^{ちゆうもん}注文を聞いていない等）を^{など}店長から^{てんちよう}聞き^き競技を開始^{かいし}します。

●^{ひか しつ}控え室は、^{きょうぎまえ}競技前の^{せんしゆ}選手が入る「^{はい}競技前選手控え室」と^{きょうぎまえせんしゆひか しつ}競技終了後の^{きょうぎしゆうりようこ}選手の^{せんしゆ}入る「^{はい}競技後選手控え室」の^{しゆるい}2種類あり、「^{きょうぎまえせんしゆひか しつ}競技前選手控え室」には、^{げんそく}原則として、^{せんしゆ}選手、^{しんさいいん}審査委員、^{たいかい}大会係員^{かた}以外の方は^{はい}入れません。

A. ^{しゆうごうじかん}集合時間、^{きょうぎまえ}競技前のこと

●^{とうちやく}ポリテクセンターに到着したら、^{き が}着替えが必要な^{ひつよう}選手は、^{せんしゆ}更衣室（^{こういしつ}教室棟^{きょうしつとう}3階）^{かい}で^{きょうぎ}競技のできる^{せいけつ}清潔な^{ふく}服を^{ちやくよう}着用したうえ、「^{きょうぎまえせんしゆひか しつ}競技前選手控え室」（^{きょうしつとう}教室棟^{かい}2階）の^い入り口にて^{くち}喫茶サービス^{きっさ}競技の^{きょうぎ}受付を^{うけつけ}行ってください。この^{おこな}喫茶サービス^{きっさ}競技の^{きょうぎ}入り口にて^{くち}喫茶サービス^{きっさ}競技の^{きょうぎ}受付を^{うけつけ}行ってください。この^{きっさ}喫茶サービス^{きょうぎ}競技の^{うけつけ}受付の際、^{さい}ゼッケンをお渡し^{わた}します。喫茶サービス^{きっさ}競技の^{きょうぎ}受付は、^{うけつけ}9時00分から^じ9時25分^{ふん}まで^{ねが}にお願いします。

^{きっさ}喫茶サービス^{きょうぎ}競技の^{うけつけ}受付に^{おく}遅れた^{ばあい}場合には、^{きょうぎ}競技に^{さんか}参加できない^{かのうせい}可能性があります^{ありま}すので^{ちゆうい}ご注意ください。

●^{う と}ゼッケンを受け取った^{せんしゆ}選手は「^{きょうぎまえせんしゆひか しつ}競技前選手控え室」へ^{いどう}移動し、^{ちやくよう}ゼッケンを^{ちやくよう}着用^{して}して^{せい}指定された^{せき}席で^{たいき}待機してください。（^{ちやくよう}ゼッケン^{いんそつ}着用を^{せんせい}引率の先生や^{かそく}ご家族^てに^{つた}伝えて^{ばあい}もらう^{にゆうしつまえ}場合は、^{ちやくよう}入室前に^{すす}着用することを^{すす}お勧め^すします。）

- 9時35分から競技会場で、会場の使用上の注意事項などの説明を行い、10時00分から競技を開始します。

B 更衣室利用について

- 競技のために着替えが必要な人は、教室棟3階の更衣室を利用してください。

※喫茶サービス競技の更衣室が昨年度と違いますのでご注意ください。

- 更衣室や控え室には、私物の保管場所はありません。出入りの際は、ほかの利用者の私物との混同、混入及び紛失、盗難防止のため、移動の際は必ず私物を持ち出し、貴重品は各自で管理してください。紛失・盗難等に機構は責任を負いません。

C. 競技順について

- 競技は3名または2名のグループで行います。

- 競技順や組み合わせは、公平性を保つため、大会事務局で事前に抽選を行います。

- 競技順及び競技グループは、全選手の出欠確認後に「競技前選手控え室」及び「競技会場」に掲示します。なお選手には口頭で伝えます。

D 競技後、競技結果のこと

● 競技を終えたグループの選手は、係員の誘導により、「競技後選手控え室」へ

移動し、すべてのグループが競技を終えるまで待機してください。

(「競技前選手控え室」には戻れません。)

● すべてのグループが競技を終えた後、審査員からの講評があります。

● 講評を待たずに帰りたい場合は、「競技後選手控え室」担当係員にお申し出
ください。

● 入賞者のみ、後日、ホームページで発表します。発表内容以外の審査結果に
ついてのお問合せはお受けいたしかねます。ご理解のほどお願いいたします。

E 熱中症予防対策について

● 熱中症や脱水症にならないため、こまめな水分補給や休憩等を心がけてく
ださい。また、水筒、汗拭きタオルなどは各自で持参してください。

F 引率者、観覧されるご家族、応援者などへのお願い

● 競技会場では、観客席を設けております。混み合う際には入場制限を行う

場合があります。その場合は、スタッフの指示に従って行動してください。特

に、会場となる「201教室」の出入り口は、選手、お客様役、スタッフも通行
しますので、出入口でのご観覧は競技進行の妨げとなります。出入口で
立ち止まらないようお願いいたします。

●競技中は競技スペースに立ち入らないよう、また、選手の集中を妨げない
ようお願いいたします。

●競技前の選手が待機する「競技前選手控え室」は、公平性の観点から、原則とし
て、選手、審査委員、大会係員以外の方は入れません。選手がゼッケンを自分で
着用できず手伝う場合は、控え室の外でお願いします。

●競技後の選手が待機する「競技後選手控え室」には、引率者、ご家族などご入室
いただけます。

だい 48回 喫茶サービス競技タイムテーブル (予定表)

<p>9:00~9:25 場所：教室棟2階</p>	<p>喫茶サービス競技受付</p> <p>① 競技のできる清潔な服（エプロン・三角巾など）に着替えが必要な人は、教室棟3階の更衣室で着替えます。</p> <p>② 時間内に教室棟2階の「競技前選手控え室」の前にある喫茶サービス競技の受付で受付を行いゼッケンを受け取ります。</p> <p>③ 競技前選手控え室へ移動し、ゼッケンを着用し指定された席で待機してください。（競技前選手控え室には選手以外は入室できないため、ゼッケン着用を引率の先生やご家族に手伝ってもらう場合は、入室前に着用することをお勧めします。）</p>
<p>9:30~9:35 場所：教室棟2階</p>	<p>競技順発表</p> <p>選手数が確定した後、競技順（競技グループ）を掲示し、競技前選手控え室にて選手に口頭で伝えます。</p>
<p>9:35~9:55 場所：教室棟2階</p>	<p>① 第1グループの選手は荷物をもって移動します。</p> <p>② 第2グループ以降の選手は荷物を控え室に置いて移動します。</p> <p>③ 開会式・注意事項説明・競技会場使用説明。</p> <p>④ 1~3番はスタートラインへ移動します。 4~10番は競技前選手控え室に移動します。</p>
<p>9:55~10:00</p>	<p>競技前準備</p>
<p>10:00~11:30 場所：教室棟2階</p>	<p>競技開始～終了</p> <p>① 競技終了後は「競技後選手控え室」（教室棟3階）へ移動し、ゼッケンを外し、返却し待機してください。</p> <p>★ 審査委員の講評を待たずに帰る場合は、「競技後選手控え室」担当係員へ了解を取ってください。（競技後選手控え室は引率者は入室可）</p> <p>★ 熱中症予防対策のために、こまめな水分補給を各自で行ってください。</p>
<p>11:30~ 場所：教室棟2階</p>	<p>① 選手は「競技後選手控え室」（教室棟3階）から「競技会場」へ移動します。</p> <p>② 講評を聞きます。</p> <p>③ 講評を聞いた後、解散します。</p>