

第46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46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 し 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 ぼいんと
2. 競技内容・審査のポイント

きほんてき せつこう
(1) 基本的な接客マナー

- 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・運び姿勢。(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。(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「よろしくお願いします」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2時間程度になる予定。

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フロア担当者（店長） | 1名 |
| ②選手・お客様役管理責任者 | 1名 |
| ③タイムキーパー・入店案内担当者 | 1名 |
| ④選手案内担当者 | 2名 |
| ⑤選手控え室責任者（競技前・競技後） | 2名 |
| ⑥お客様役競技説明及び勧誘係 | 1名程度 |
| ⑦お客様役 | ひつようにんすう
必要人数 |
| ⑧厨房及び食器洗浄担当者 | 5名 |

9. カフェアビリンの設定

• 定休日は毎週水曜日です。

• Wi-Fiは利用できます。

• 雑誌はあります。

• テイクアウトは出来ません。

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

きゃくさま お客さまAとB、^{みせ}店に^{はい}入ってくる。

せんしゅ 選手：「^{なんめいさま}いらっしゃいませ。何名様でしょうか？」

きゃくさま お客さまA：「^{めい}2名です。」

せんしゅ 選手、^{きゃくさま}お客さまを^{あんない}案内する。

せんしゅ 選手：「^{せき}こちらの席でよろしいでしょうか。」

きゃくさま お客さまA：「はい。」

せんしゅ 選手：「^{すわ}どうぞお座りください。」

きゃくさま お客さまが^{せき}席に^{すわ}座る。メニューは^{うえ}テーブルの上にある。

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

せんしゅ 選手、^{ちゅうぼう}厨房で^{みず}水と^{おしぼり}おしぼりと^{でんぴょう}伝票を^{ようい}用意し、^{きゃくさま}お客さまの^{いどう}テーブルへ移動する。

せんしゅ 選手：「^{しつれい}失礼します」

せんしゅ 選手、^{みず}水と^{おしぼり}おしぼりを^{きゃくさま}お客さまの^{みぎがわ}右側に^お置く。

きゃくさま お客さまA：「^{ちゅうもん}注文いいですか？」

せんしゅ 選手：「はい、^{ちゅうもん}ご注文をおうかがいします。」

きゃくさま お客さまA：「^{ねが}コーヒーをお願いします。」

せんしゅ 選手：「^{ホット}コーヒーはホットと^{アイス}アイスどちらになさいますか？」

きゃくさま お客さまA：「^{ホット}ホットをお願いします。」

せんしゅ 選手：「^{かしこまり}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 の もの
選手：「クッキーセットのお飲み物はなににされますか？」

きゃくさま ねが
お客様B：「アイ스티ーをお願いします。」

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
選手が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
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。」

きゃくさま
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
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。

ちゅうぼうかかり
厨房係：「はい、かしこまりました。」

ちゅうぼうかかり 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。」

おきゃくさま 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、席を立てて伝票をレジへ持って行く。

お客様AB：「ごちそうさまでした。」

選手：「ありがとうございました。」

選手、お客様をお見送りした後、お盆と濡れた台ふきん（みどり色）を持ってテーブルの後片付けをする。グラス、食器類をお盆にのせ、テーブルの上を台ふきんで拭き、お盆にふきんをのせて返却口へ持って行く。

選手：「お願いします。」

厨房係：「はい、かしこまりました。」

選手、カウンターの上にある除菌スプレーと乾いたふきん（白色）を持ってテーブルまで行き、スプレーしたふきんで①メニュー票、②テーブル、③椅子の順に消毒し、整頓。除菌スプレーをもとに戻し、使用したふきんは、箱（使用済み除菌用ふきん入れ）に入れる。手指消毒を済ませ、スタートラインで姿勢を正しくして待機する。

とっばつじこう れい
突発事項の例

れい
例①

きゃくさま わいふあい つか
お客様：「こちらでWi-Fiは使えますか？」

せんしゅ ひょう した めいしやう きさい
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。」

きゃくさま
お客様：「そうですか、わかりました」

れい
例②

きゃくさま で き
お客様：「テイクアウト出来ますか？」

せんしゅ もう わけ
選手：「申し訳ございませんが、おこなっておりません。」

きゃくさま
お客様：「そうですか、わかりました。」

れい
例③

きゃくさま みせ ていきゅうび
お客様：「お店の定休日はいつですか？」

せんしゅ まいしゅうすいようび ていきゅうび
選手：「毎週水曜日が定休日となります。」

きゃくさま
お客様：「そうですか、わかりました。」

れい
例④

きゃくさま
お客様：「おしぼりをもう1つもらえますか？」

せんしゅ も
選手：「はい、すぐお持ちします。」

(カウンターテーブルから1つ持っていく)

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}



お水（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+^の飲み物）、カステラセット（カステラ+^の飲み物）
2種類^{しゅるい}のセットメニューがあります

12.伝票

きにゅうれい
記入例

伝 票
7 月 6 日 No.

品 名	数	単価	金 額
☕ ホットコーヒー	1	350	
アイスコーヒー		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		500	
アイスコーヒー		500	
☕ 紅 茶	1	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			

①注文を聞いて、数を記入します。

テーブルNo.	4
名様	2
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.メニュー表 ひょう

1

テーブル番号ばんごうになります
(1~4まであります)

メニュー

ホットコーヒー	...	350円
アイスコーヒー	...	350円
紅茶	...	350円
アイ스티ー	...	350円
オレンジジュース	...	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)

カフェ
アピラン

Wi-Fi使えます



ネットワーク : 1234567890XXX
パスワード : abcdeOOO12345



喫茶サービス競技会場レイアウト

5 6 7 8 9 10 11

機構スタッフ 7名
内訳

- 店長 1名
- 厨房責任者 1名
- タイムキーパー 1名
- 競技開始前控室責任者 1名
- 競技終了後控室責任者 1名
- お客様役競技説明/動誘 1名
- 選手・お客様管理責任者 1名

その他誘導などで地元の大学生の方がボランティアでお手伝いします

審査員 2名

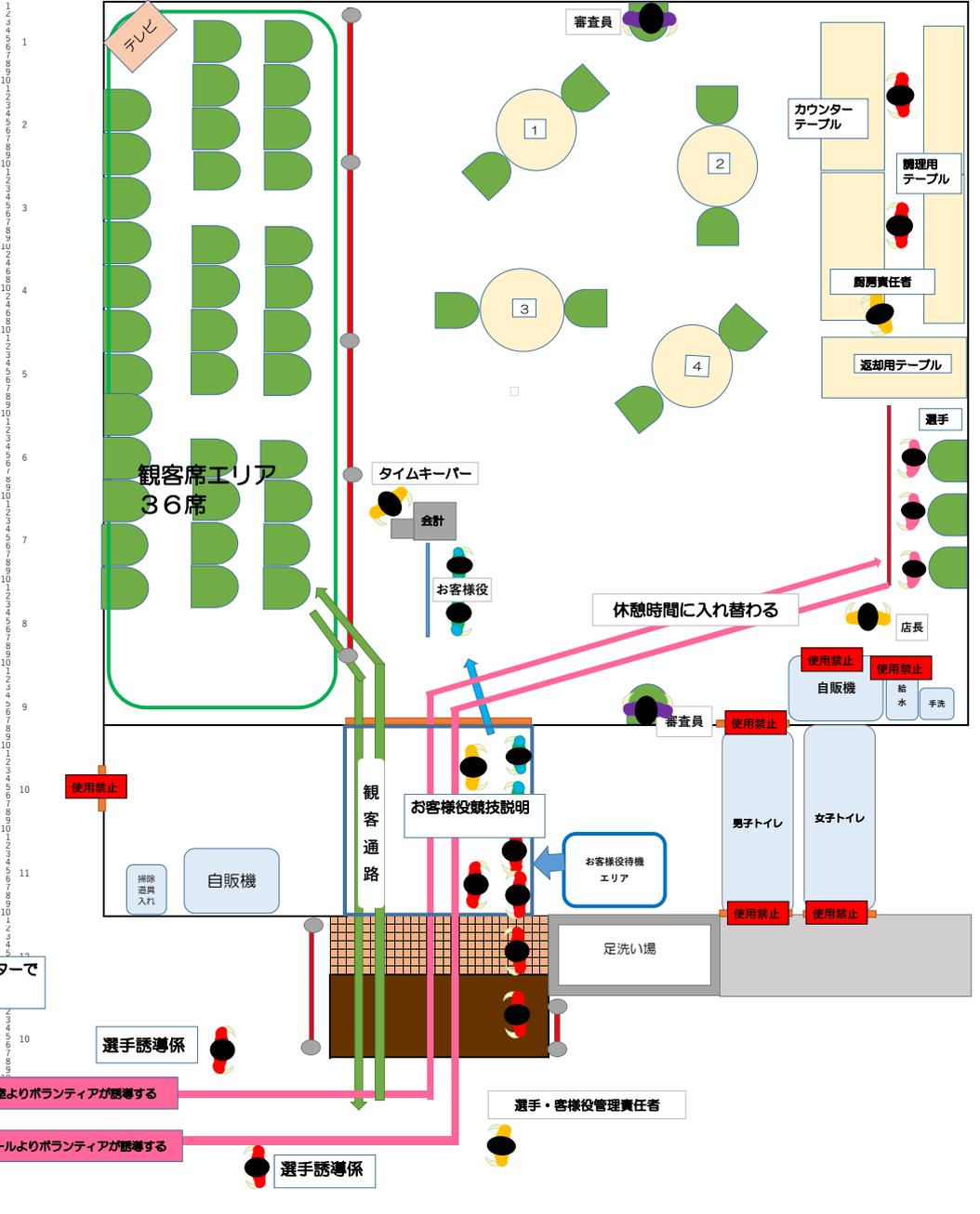
競技前選手控室
(第2実習場2階)

選手控室責任者

競技後選手控室
(第2実習場1階)

選手控室責任者

洗い場



エレベーターで移動する

選手控室よりボランティアが誘導する

訓練生ホールよりボランティアが誘導する

休憩時間に入れ替わる

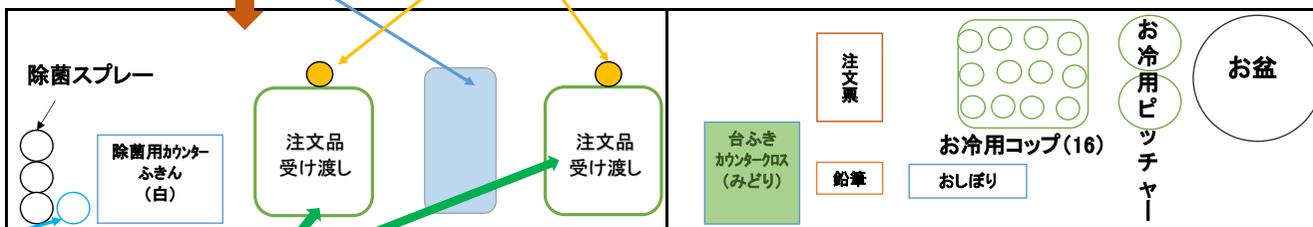
選手・お客様管理責任者

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。

第46回長崎県障害者技能競技大会(アビリンピック)
喫茶サービス競技 参加留意事項

はじめに(前回大会との違いなど)

- 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。
- 今回大会の喫茶サービス競技では、15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。
- 競技開始前に、サービスが途中になっている内容(例えば、2番テーブルは、まだ注文を聞いていない等)を店長から聞き、競技を開始する。
- 控室は、競技前の選手が入る「競技前選手控え室」と競技終了後の選手が入る「競技後選手控え室」の2種類あり、「競技前選手控え室」には、原則として、選手、審査員、大会係員以外の方は入れません。

A. 集合時間、競技前のこと

- ポリテクセンターに到着したら、まずは総合受付(大きな駐車場に面した配管実習場の中)へ来てください(8時50分から9時30分までの間)。
- 着替えが必要な選手は、更衣室(第2実習棟1階)で競技のできる清潔な服を着用したうえ、「競技前選手控え室」(第2実習棟2階)の入り口にて喫茶サービス競技の受付を行ってください。この喫茶サービス競技の受付の際、ゼッケンをお渡しします。喫茶サービス競技の受付は、9時10分

から9時35分までをお願いします。

ここまでの2つの受付に遅れた場合には、競技に参加できない可能性がありますのでご注意ください。

- ゼッケンを受け取った選手は選手控室へ移動し、ゼッケンを着用して指定された席で待機してください。（ゼッケン着用を引率の先生やご家族に手伝えてもらう場合は、入室前に着用することをお勧めします。）
- 9時40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05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、第2実習棟1階の更衣室を利用してください。
- 更衣室や控室には、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人または2人のグループで行います。
- 今回は、申し込みが2団体（2校）のみであったため、可能な限り同一団体だけのグループが形成されないよう、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。

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「訓練生ホール」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、控室の外でお願いいたします。
- 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。

<p>ながきたいかいかいじょうごうけつけ 長崎大会会場総合受付</p>	<p>8:50~9:30</p>	<p>うけつけばしょ はいかんじしつじょう 受付場所（配管実習場）</p>
<p>喫茶サービス競技 受付及び 競技前選手控え室 場所：第2実習棟2階</p>	<p>9:00~9:35 (時間厳守)</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、更衣室で着替えてから、時間内に「競技前選手控え室」の 前にある競技会場受付で出席確認をしてください。 ②競技会場受付で参加賞とゼッケンを受け取ってください。 ③選手は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。（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勧めします。）</p>
<p>きょうぎじゆんぱひょう 競技順位発表</p>	<p>9:35頃</p>	<p>せんしゆすう かくてい のち きょうぎじゆん きょうぎ 選手数が確定した後、競技順位（競技グループ）を発表します。</p>
<p>きょうぎかいじょう いどう 競技会場へ移動</p>	<p>9:35~9:40</p>	<p>①第1グループの選手は荷物をもって移動する。 ②第2グループ以降の選手は荷物は控え室に置いて移動する。</p>
<p>ちゆういじこうとうせつめい 注意事項等説明</p>	<p>9:40~10:00</p>	<p>①競技会場使用説明。 ②1~3番はスタートラインへ移動する。 4~15番は競技前選手控え室に移動する。</p>
<p>きょうぎかいし きょうぎしゅうりょう 競技開始~競技終了</p>	<p>10:05~12:05</p>	<p>①競技終了後は「競技後選手控え室（材料試験室）」へ移動し、ゼッ ケンを外し、返却し待機してください。 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。（材料試験室は引率者は入室可） ★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>こう びょう 講 評</p>	<p>12:10~</p>	<p>①選手は「競技後選手控え室（材料試験室）」から「競技会場」へ 移動する。 ②講評を聞いた後、解散する。</p>

アビリス

忘れ物がないことを確認のうえ、
お気を付けてお帰りください。

