

第 25 回滋賀県障害者技能競技大会

喫茶サービス A・B 変更点等について

今年度の課題の変更点等については以下のとおりとなります。

1. 競技会場を変更します。

(2025)エリア A → (2026)エリア B-3階 講義室3

2. **全国大会への推薦あり・なし**の2つに競技を分けます。

(2025)喫茶サービス → (2026) 喫茶サービス A (全国大会への推薦あり)

喫茶サービス B (全国大会への推薦なし、チャレンジ競技)

3. 喫茶サービス A・B の競技課題は以下のとおりとします。

(2025)喫茶サービス 1人当たり規定競技を2回

↓

(2026)喫茶サービス A 1人当たり規定競技1回、グループ競技1回の計2回

喫茶サービス B 1人当たり規定競技1回のみ

なお、1 回目の規定競技については、「喫茶サービス A」及び「喫茶サービス B」の参加選手全員で行います。

4. 競技順は事務局にて事前に抽選し、大会ホームページに掲載します。

5. 喫茶サービスの基本的マナーについて、競技課題別紙1を参考に練習をしてください。

6. 前回大会において選手から質問があった事項について以下のとおり共有します。

- ・机にある砂時計の使い道 → 競技の円滑な進行のため、お客様係が席にいる時間を計っています。
- ・メニュー表、砂時計、椅子はふきんで拭くかどうか → 拭かなくてよいですが整頓をしてください。
- ・ふきんはどこに返せばよい → お盆にのせたまま返却口に返してください。

その他、競技の詳細については競技課題を確認してください。

ご不明な点等ありましたら事務局あてお問い合わせください。

第 25 回滋賀県障害者技能競技大会

喫茶サービス A 競技課題

模擬的に設置された喫茶店での実際の接客業務を通じて、以下のとおり競技を実施します。

1 競技に関する指示事項について(基本作業)

来店されたお客様に対して、他の従業員と連携・協力しながら、お客様の立場に立って、店の決まりやルールにもとづいて正確にかつスムーズにサービスを提供する技術を競う。

- (1)接客のため待機(準備)し、お客様に対して接客サービスを行う。
- (2)お客様に対してメニューについて注文を取り、調理係に伝える。
- (3)注文された飲料をお客様に提供する。
- (4)お客様が退席後、飲み終わったカップ等を下げ、卓上を清掃し、整理等を行う。
- (5)その他、お客様からの質問などに適宜対応する。

2 競技の内容と観点について

競技は接客技能そのものを問うだけではなく、接客技能に求められる基本的要素をどれだけ理解し、それを伝えることができるか。

※ 別紙1「喫茶サービス A 競技の流れと基本的マナーについて」及び別紙2「喫茶サービス A・B 共通 競技の詳細とお店のルールについて」を参考とすること。

(1)身だしなみ・言葉づかい・接客態度等

- ① 喫茶業務にふさわしい身だしなみができること。
- ② 業務に必要なあいさつ、言葉づかいができること。

(2)注文

- ① 正しく注文が取れること。
- ② 的確に伝票に記入することができること。
- ③ 調理係に正しくオーダーを伝えることができること。

(3)テーブルサービス

- ① 注文品のセッティングと提供が適切にできること。
- ② 接客サービスが適切にできること(問いかけへの対応や臨機応変な対応ができること。)

(4)片付け

- ① 後片付けが適切にできること。
- ② 次のお客様を迎える準備ができること。

(5)喫茶サービス者としての行動と態度

- ① 全体的に礼儀正しく、にこやかに受け答えができていること。
- ② 全体的に真摯な態度で競技に臨んでいること(意欲、頑張りなど、より良いサービスを目指す気持ちや態度があること。)

- ③ 顧客を意識したサービスができること(お客様にとって心地良いサービスとは何かを考えて行動しようとすること。)
- ④ 他の従業員(スタッフや選手)と連携・協力して、業務を行うことができること。

3 競技方法

競技は1人2回とし、あらかじめ場面設定された中で選手は競技を行う。

<1回目> 規定競技 2名1組のお客様に対してサービスを行う。

<2回目> グループ競技 選手2～3名程度を1グループとし、来店された複数のお客様に対してグループごとにサービスを行う。

(1)お客様はあらかじめ主催者が用意する。

(2)1回目の競技順は、事務局が事前に抽選して決定する。また、1回目は「喫茶サービス B」の選手も一緒に競技を行う。2回目は大会当日、「喫茶サービス A」の選手で抽選等を行いグループを決定する。

(3)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。

ただし、対応に困った場合やわからないことがあるときはチーフに質問や援助を頼んでも構わない。

(注) チーフは喫茶店のマネージャー的な役割を担う者であり、主催者が配置する。その役割は模擬喫茶場面において、選手に適宜指示を出し、選手からの質問等に適切な助言や支援を行い、競技が円滑かつ適正に進行するようにマネジメントする者。

4 競技時間

1回目の1人当たりの競技時間は10分程度、2回目の1グループ当たりの競技時間は15分程度とする(全体で3時間程度の予定)。

※ 全体の競技スケジュールは当日の参加人数により変更になる可能性があること。

5 選手が準備する事項

(1)競技に適した身だしなみであること(髪は清潔にまとめられていること。)

(2)衣服は、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こと。エプロン、三角巾またはそれに代わるもの(バンダナ等)を各自で持参すること。

6 会場に準備してあるもの

(1)ゼッケン(ゼッケンはエプロンの上から付けること)

(2)喫茶サービスのための備品、食材一式

7 競技に当たり主催者が配置しているスタッフ(予定)

チーフ1名、誘導係2名、競技補助係(調理係・洗浄係)4名程度、お客様係(必要人数)

喫茶サービス A 競技の流れと基本的マナーについて

<1 回目> 規定競技

お客様は2名1組で来店。テーブル席に案内すること。1 組のお客様に対してサービスを提供すること。

<2 回目> グループ競技

お客様は1名または2名1組で来店。テーブル席に案内すること。

同じグループの選手と協力し、来店するお客様に対してサービスを提供すること。

競技の流れ＜選手＞	競技の流れ＜客・チーフ・調理係＞	基本的なマナーとポイント(18点)
＜競技準備＞ 選手控室(別室)で待ち、スタッフに呼ばれたら競技会場の手洗いにて手を洗い、(A)待機場所の椅子に移動し待機する。 スタッフから指示されたら、(B)競技開始位置でお客様が来るのを待つ。		
チーフから競技開始の声掛けを受ける。	(チーフ)競技開始の声掛けをする。	①「いらっしゃいませ」「何名様ですか」「こちらへどうぞ」「少々お待ちください」といった挨拶や言葉づかいをしましょう。 ②お客様が着席されたらメニューを案内しましょう。 ③お盆は手のひらにのせ、水とおしぼりはお客様から見て右側に置きましょう。 ④グラスは下半分を持つようにしましょう。(お客様が口を付ける部分は触らない) ⑤注文を取る際は、お盆をテーブルに置かず、脇に挟むようにしましょう。その際はお盆の底が自分側に来るように持ちましょう。 ⑥(例)「ご注文を繰り返します。」「～が～つ、でよろしいでしょうか」のように確認をする。
＜競技開始＞ チャイムが鳴り、お客様が来店する。	(客)喫茶店出入口より店に入ってくる(チャイムが鳴る)。	
お客様に「いらっしゃいませ」と声をかけ、空いている席に案内する。	(客)案内された席に座る。	
お客様の着席を確認し、(C)パントリーからお水・おしぼり・伝票を持ってお客様のテーブルへ行く。		
お客様の前で挨拶をする。		
お水とおしぼりをお客様に出し、伝票にテーブル番号と自分のゼッケンナンバー等を記入。		
注文を取る。	(客)注文する。	
お客様に注文の品を確認する(復唱する)。	(客)確認に対して返事をする。	
テーブルを離れて(C)パントリーに向かう。		

調理係に注文の品を伝える。	(調理係)注文に対して「かしこまりました」と伝える。	⑦伝票は調理係が見てわかるように記入しましょう。
調理係が確認できるように伝票を(C)パントリーに置く。	(調理係)伝票を確認しながら、調理する。	
(C)パントリーで注文の品ができるのを待つ。	(調理係)注文の品を準備し、(C)パントリーに出す。	
注文の品ができあがる。		
伝票を確認してから、(C)パントリーでスプーンなど、必要な分を準備し、注文の品をお盆にのせる。		⑧準備するものは覚えておきましょう。
お客様のテーブルに注文の品を運び、テーブルサービスをする。		⑨お盆は手のひらにのせて注文の品を運びましょう。手のひらを大きく広げ、片手でトレイの裏の中心を持ち、全体を支えるようにすると安定して運べます。
お客様の質問に対応する。	(客)選手に質問する。	⑩取っ手のあるコップは取っ手がお客様の右側に来るように提供しましょう。
※対応は以下の条件を踏まえること。 1. 定休日は毎週月曜日 2. 支払いは現金のみ 3. 閉店時間は午後 7 時 4. 新しいおしぼりを(C)パントリーより 1 つ提供 5. コップに入った水を(C)パントリーより1つ提供	※質問は以下のうちいずれか1つ 1. 定休日は何曜日ですか。 2. 支払い方法を教えてください。 3. 閉店時間は何時ですか。 4. おしぼりをもう一つもらえますか。 5. 水をもう一杯もらえますか。	⑪グラスは下半分を持つようにしましょう。(お客様が口を付ける部分は触らない) ⑫わからないことがあった場合はチーフに相談しましょう。
お客様が帰るときの挨拶をする。	(客)伝票を持ち、席を立つ。 「ごちそうさま」と言いながら、喫茶店出入口に向かい、伝票をチーフに渡す。	⑬「ありがとうございました」「またお越しくださいませ」「またのお越しをお待ち申し上げます」といった挨拶や言葉づかいをしましょう。
片付けをする。 ・コップなどを(D)返却口に持っていく(お盆ごと置く) ・(C)パントリーにあるふきんでテーブルを拭く。		⑭忘れ物がないか確認しましょう。 ⑮テーブル全体を拭きましょう。 ⑯次のお客様を迎えられるようにメニューと椅子を整えましょう。

・ふきんは(D)返却口に持っていく。 ・テーブルの上のメニューや椅子などを整える。		⑰食器は静かに扱きましょう。 ⑱食器とふきんはお盆にのせたまま返却口へ持っていきましよう。
チーフから競技終了の声掛けを受ける。	(チーフ)競技終了の声掛けをする。	
<競技終了> (A)待機場所の椅子に移動し待機する。スタッフから指示をされたら、選手控室に戻る。		

- ・突発的事態が発生し、対応に困った場合はチーフに相談すること。
- ・会場の配置図及びお店の決まり等については、別紙2「喫茶サービス A・B 共通 競技の詳細とお店のルールについて」を参照すること。

(参考イラスト)



ポイント④⑪

グラスは下半分を持つように



ポイント⑤

注文を取る際は、お盆をテーブルに置かず、脇に挟むようにしましょう。
(お盆の底が自分側に来るように)



ポイント⑨

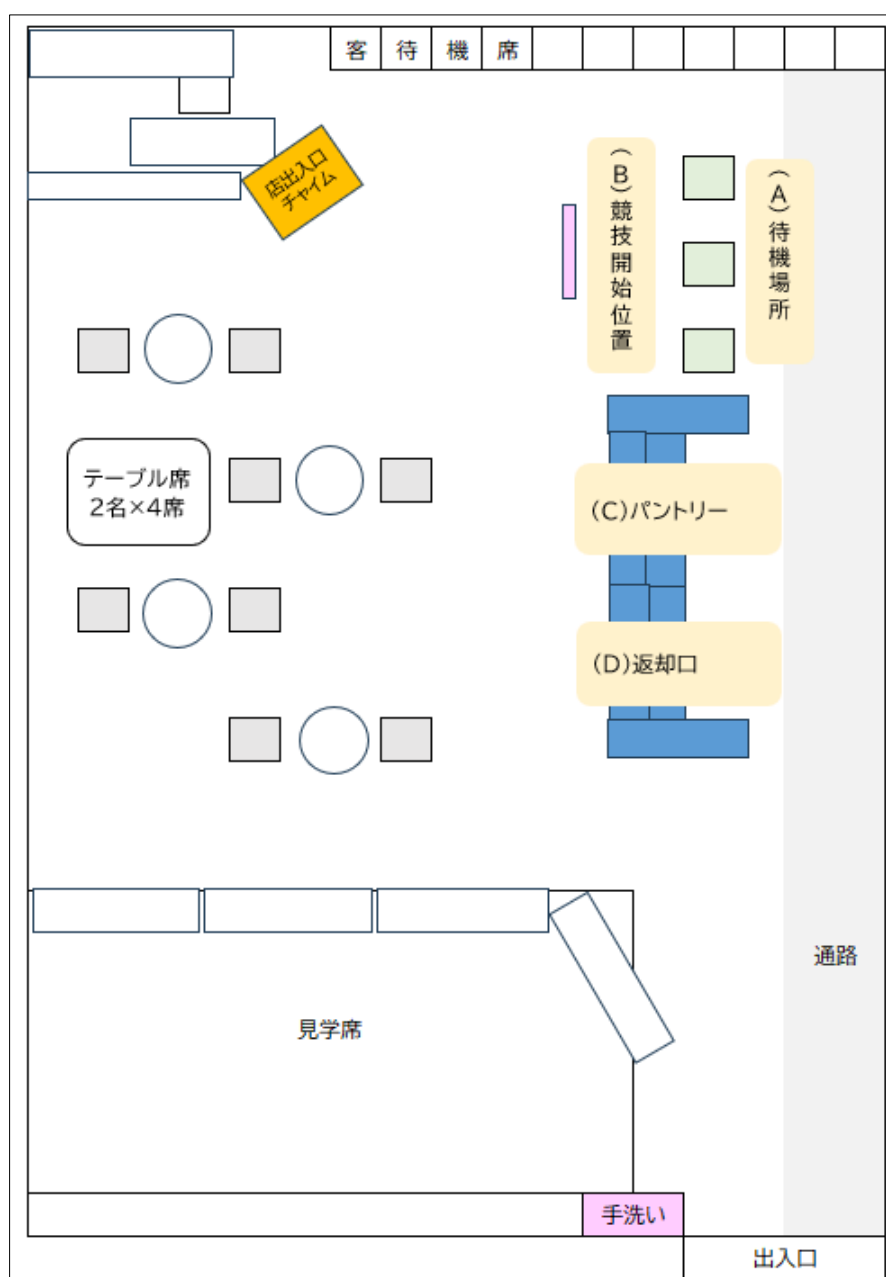
注文の品の運びかた
背の高いグラスがある場合は、手前に置くと安定します。

第 25 回滋賀県障害者技能競技大会

喫茶サービス A・B 共通 競技の詳細とお店のルールについて

1 競技会場配置図

競技会場は以下のとおりの配置となること。



- ・選手控室は別室(同階 講義室2)とし、スタッフが3名ずつ競技会場へ誘導します。
- ・会場に誘導されたら「手洗い」で手を洗ってください。(ハンドソープと紙タオルを用意しています。)
- ・競技が終わった選手は(A)待機場所で待機し、スタッフの指示のもと、選手控室へ戻ります。
- ・なお、貴重品等の管理は各自で行うようにお願いします。

2 メニューについて

(1)飲み物は以下のとおりとなります。

ホットコーヒー、ホットティー(ミルク・レモン)、アイスコーヒー、アイ스티ー(ミルク・レモン)、オレンジジュース、リンゴジュース

【参考:メニューの例】



<お店のルール>

- ①メニューは各テーブルに1つ備えてあります。
- ②お客様の退席時間を計るため各テーブルに砂時計を設置しています。
- ③「ホットティー」及び「アイ스티ー」は「ミルク」と「レモン」があります。

(2)クッキーセット(袋入りクッキー)

1袋にクッキーが2枚入っており、クッキーはすべての飲み物にセットができます。

【参考:クッキーの例】



<お店のルール>

- ①クッキーは横7cm×縦13cm(袋含む)程度の大きさの予定です。
- ②クッキーは袋のまま提供しましょう(お皿はありません)
- ③今大会においては、食品サンプルのクッキー(食べられないもの)を使用します。
なお、お客様はクッキーを袋のまま持って退出するため、クッキーを片付ける必要はありません。

3 伝票について

【参考:伝票の例】

伝 票			
テーブルNO.		名様	
品 名	数	単価	金額
ホットコーヒー		450	
ホットティー(ミルク)		500	
ホットティー(レモン)		500	
アイスコーヒー		450	
アイスティー(ミルク)		500	
アイスティー(レモン)		500	
オレンジジュース		350	
リンゴジュース		350	
クッキーセット		110	
小計			
消費税			
税込合計			

ゼッケンNO.

喫茶 アビリン

<お店のルール>

①ボールペンはお店に用意してあるものを使用できます。

②伝票には、テーブル NO(テーブルの番号)、お客様の人数、ゼッケン NO を記入しましょう。

③伝票の書き方に決まりはありませんが、注文を正しく聞き取り、飲料等を提供できるようにしましょう。(調理係が確認できるようにわかりやすく記入してください)

④注文を調理係に伝えた後は、調理係が注文の品を確認できるように伝票をパントリーに置きましょう。(エプロンのポケットに入れないように)

⑤注文の品ができたら、伝票を確認してからお客様の席に運びましょう。

4 テーブル NO について

会場のテーブルにはテーブル番号(1~4)がありますので、伝票の「テーブル NO」の欄に記入しましょう。

特に、喫茶サービス A の「グループ競技」については、注文を取る選手と注文品を提供する選手が異なる場合が想定されますので、注文を取る際はテーブル番号を確認し、伝票に記入するようにしましょう。

イメージ



5 準備物について

選手は、以下の準備物一覧を参考に、注文の品に合わせてスプーン等の必要なものをセッティングし提供しましょう。

飲み物とクッキーセットの注文については、選手がパントリーにて調理係に数量等を伝え、出来上がるのを待ちましょう。

【参考:準備物一覧】

用意するもの メニュー	スプーン	スティック シュガー	フレッシュ ミルク	レモン ポーション	ガム シロップ	コースター	ストロー
ホットコーヒー	○	○	○				
ホットティー(ミルク)	○	○	○				
ホットティー(レモン)	○	○		○			
アイスコーヒー			○		○	○	○
アイ스티ー(ミルク)			○		○	○	○
アイ스티ー(レモン)				○	○	○	○
オレンジジュース						○	○
リンゴジュース						○	○

①主催者が用意する調理係は、選手に対してセッティングの手助けは原則行いません。

②チーフが競技進行に支障があると判断した場合は援助を行う場合があります。(減点になる場合があります。)

③準備物が正しく提供されているかについても採点対象となります。

6 片づけについて

お客様が帰られた後、食器等については、お盆にのせたまま返却口に返却しましょう。

<お店のルール>

①消毒スプレーは使用しません。

②メニュー、テーブル No、椅子、砂時計は拭く必要はありません。

③ふきんはお盆と一緒に返却口に返しましょう。