

第 24 回滋賀県障害者技能競技大会

喫茶サービス競技課題

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、お客様の立場に立って正確かつスムーズにサービスを提供する。

- (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「喫茶サービス競技の流れ」及び別紙2「喫茶サービス競技 お店の詳細とルールについて」を参考とすること。

(1)身だしなみ・言葉遣い・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よいサービスとは何かを考えて行動しようとすること。)

3 競技方法

競技は規定課題のみとし、あらかじめ場面設定された中で選手は課題を行う。

(1)お客様はあらかじめ主催者が用意する。

(2)競技順は事務局にて事前に抽選を行う。

(3)選手は決まった順により、お客様1組(2名)に対してサービスを行う(一選手につき2回行う。)

(4)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、対応に困ったり、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たり、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マネジメントする者。

4 競技時間

(1)競技は全体で3時間程度とする。

(2)1回目、2回目とも同じ課題とし、1人当たりの競技時間は10分程度とする。

※ 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 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

6 競技にあ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)

7 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。

喫茶サービス競技の流れ【1回目・2回目とも同じ】

- お客様は2名1組
- お客様はメニューのうちいずれか一つを注文する。
- 選手は場面にふさわしい挨拶をすること。

せんしゅ 選手	きやく ちようりがかり 客・チーフ・調理係
(A)自分の席で待つ 誘導係に呼ばれたら、(B)待機場所の椅子に移動し待機する。 誘導係から指示されたら、(C)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。 <チャイムが鳴ったら競技開始> お客様が入店したら、「いらしゃいませ」と声をかけ、空いているテーブルに案内する。 お客様の着席を確認し、(D)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、注文を取る。	(客) チャイムが鳴り、お客様が喫茶店出入口より店に入ってくる。 (客) 案内された席に座る。 (客) 注文する。

でんびよう きにゆう
伝票に記入する。
きゃくさま ちゅうもん しな かくにん
お客様に注文の品を確認する。

はな む
テーブルを離れて(D)パントリーに向かう。

ちょうりがかり ちゅうもん しな つた
調理係に注文の品を伝える。

ちょうりがかり かくにん でんびよう お
調理係が確認できるように伝票をパントリーに置く

ちゅうもん しな ま
(D)パントリーで注文の品ができるのを待つ。

ちゅうもん しな
(注文の品ができあがる)

でんびよう かくにん
伝票を確認してから(D)パントリーでスプーンなど、
ひつよう ぶん じゅんぴ ちゅうもん しな ぼん の
必要な分を準備し、注文の品をお盆に載せる。

きゃくさま ちゅうもん しな はこ
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(テーブルに伝票を置く。)
でんびよう お

きゃくさま しつもん たいおう
お客様の質問に対応する。

わ ばあい と あ
(分からない場合はチーフに問い合わせる。)

たいおう いか じょうけん ふ
※ 対応は以下の条件を踏まえること。

きゃく
(客)

かくにん たい へんじ
確認に対して返事をする。

ちょうりがかり
(調理係)

ちゅうもん たい つ た
注文に対して「かしこまりました」と伝え、
ちゅうもん しな じゅんぴ だ
注文の品を準備し、(D)パントリーに出す。

きゃく
(客)

せんしゅ しつもん
選手に質問する。

しつもん いか
※ 質問は以下のうち、いずれか一つ。

- 1 ていきゅうび なんようび
定休日は何曜日ですか。
- 2 しはら ほうほう おし
支払い方法を教えてください。
- 3 へいてんじ かん なんじ
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 みず いっぱい
水をもう一杯もらえますか。

1 定休日は毎週月曜日
ていきゅうび まいしゅうげつようび

2 支払いは現金のみ
しはら げんきん

3 閉店時間は午後7時
へいてんじかん ご ご じ

4 新しいおしぼりを(D)パントリーより1つ提供
あた 新 ていきょう

5 コップに入った水を(D)パントリーより1つ提供
みず ていきょう

お客様が帰る時の挨拶をする。
きやくさま かえ とき あいさつ

片付けをする
かたづ

・コップなどを(E)返却 口に持っていく(お盆ごと置く。)
へんきやくぐち も お

・(D)パントリーにあるふきんでテーブルを拭き、
しゅうりようご へんきやくぐち お 拭

終了後(E)返却口に置く。
うえ いす ととの

・テーブルの上のメニューや椅子などを整える。

チーフから競技終了の声掛けを受ける。
きょうぎしゅうりよう こえか う

<競技終了>
きょうぎしゅうりよう

(A)自分の席へ戻る。
じぶん せき もど

※ 突発的な事態により対応に困った場合は、チーフ
とっぱつてき じたい たいおう こま ばあい
に相談すること。
そうだん

(客)
きやく

伝票を持ち、席を立つ。
でんぴよう も せき た

「ごちそうさま」と言いながら、喫茶店
でいりぐち む でんぴよう きっさてん
出入口に向かい、伝票をチーフに渡す。
わた

※ 伝票はチーフが回収する。
でんぴよう かいしゅう

※ 会場の配置図については、別紙2「喫茶サービス競技 お店の詳細とルールについて」を参照すること。
かいじょう はいちず べっし きっさ きょうぎ みせ しょうさい さんしょう

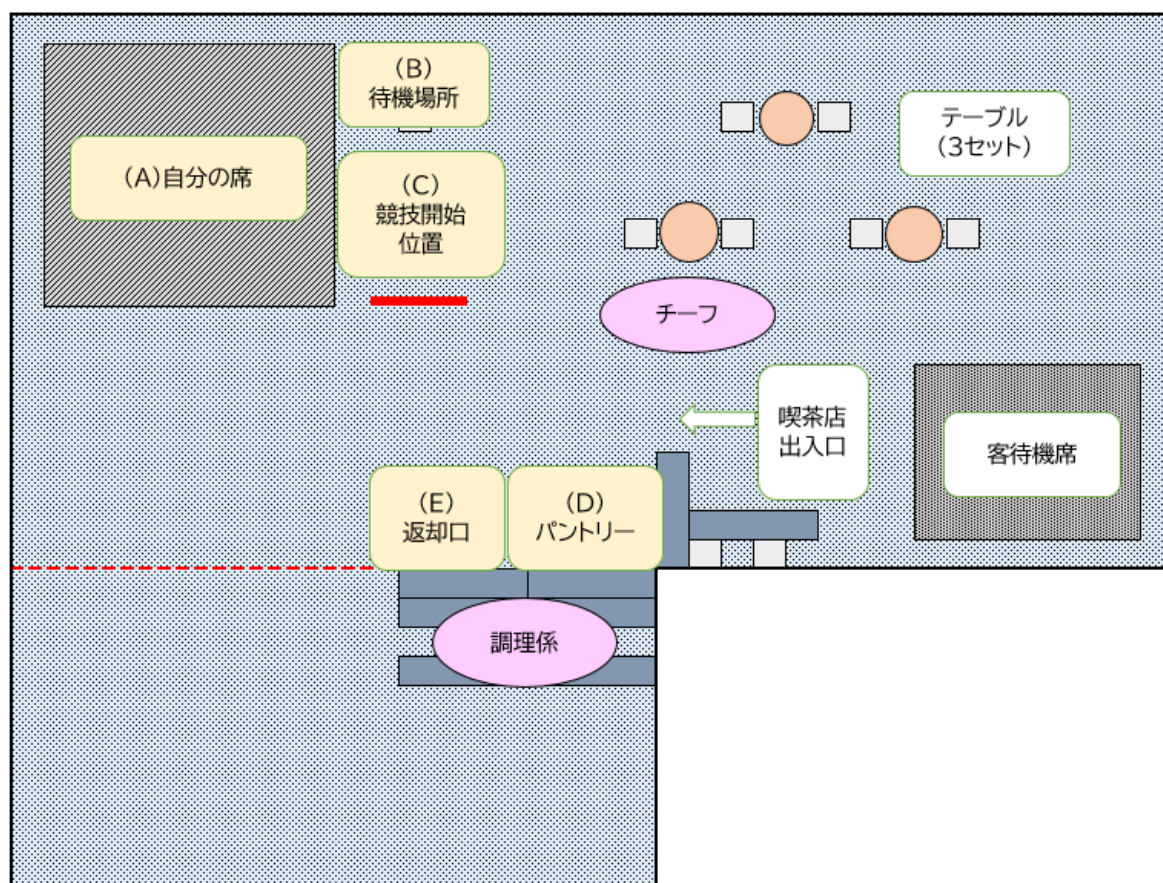
第 24 回滋賀県障害者技能競技大会

喫茶サービス競技 お店の詳細とルールについて

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。

喫茶サービス 競技会場配置図



2 メニューについて

(1) 飲み物は以下のとおりすること

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

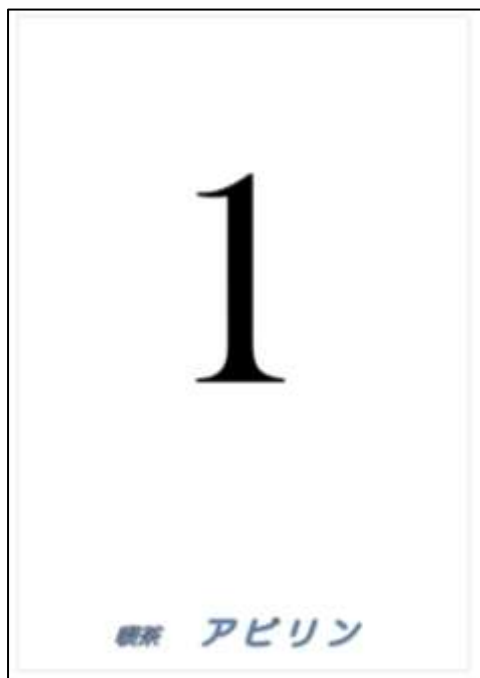
【参考:メニューの例】



<お店のルール>

- ①メニューは各テーブルに1つ備えてあること。
- ②裏面はテーブル番号(1~3)が書かれていること。
- ③「ホットティー」及び「アイ스티ー」には「ミルク」または「レモン」のどちらかがつくこと。

【参考:メニューの裏面の例】



(2)クッキーセット(袋入りクッキー)

1袋にクッキーが2枚入っているもの。クッキーはすべての飲み物にセットができること。

【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
- ②クッキーは袋のまま提供すること。(お皿なし)
- 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)を使用すること。
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ないこと。

3 伝票について

【参考:伝票の例】

伝 票			
テーブルNO.	名 称		
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	
ゼッケンNO.		消費税	
		税込合計	

喫茶 アピリン

＜お店のルール＞

- ①ボールペンはお店に用意してあること。
- ②伝票には、テーブル NO、お客様の人数、ゼッケン NO、注文個数を記入すること。
- ③伝票の書き方に決まりはないこと。
注文を正しく聞き取り、記入し、飲料等を提供できるように各自で考えること。
- 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くこと。
- 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ぶこと。

4 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すること。

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、出来上がるのを待つこと。

【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わない。

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ことがある。(減点になる場合がある)