

第 23 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ているか。

※ 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 競技会場配置図」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 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）選手は抽選で決まった順により、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。）。
- （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２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５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。

メニュー及び準備物については、変更を予定しています。
決まり次第ホームページに掲載します。
（参加決定者には別途通知します）

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。

選手	客・チーフ・調理係
(A) 選手待機席で待つ 誘導係に呼ばれたら、(B) 選手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。 伝票に記入する。	(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。

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)

ひつよう ぶん じゅんぴ
(D) パントリーでスプーンなど、必要な分を準備 し、
注文 の品をトレーに載せる。

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。)

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。

- 1 ていきゅうび まいしゅうげつようび
定休日は毎 週月曜日
- 2 う き
サンドイッチは売り切れ
- 3 へいてんじかん ご こ じ
閉店時間は午後6時
- 4 おしぼりは (D) パントリーに設置
せっち
- 5 みず せっち
水は (D) パントリーに設置

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 サンドイッチはありますか。
- 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。
ひと
- 5 みず いっぱい
水をもう一杯もらえますか。

きゃくさま かえ とき あいさつ
お客 様が帰る時の挨拶 をする。

かたづ
片付けをする

- コップなどを (E) 返 却 口 に持っていく (置く。)
- (D) パントリーにあるふきんでテーブルを拭き、終了後
(E) 返 却 口 に置く。
- テーブルの上のメニューや椅子などを 整 える。

きょうぎしゅうりょう
<競技 終了>

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

きゃく
(客)

でんびょう て せき た
伝票 を手に席を立つ。

「ごちそうさま」と言いながら、喫茶店出入口に
む 向かい、でんびょう 伝 票 をチーフにわたす。

※ でんびょう 伝票 はチーフがかいしゅう 回収 する。

喫茶サービス 競技会場配置図

別紙2

