

第24回東京障害者技能競技大会

喫茶サービス競技 競技課題

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構東京支部

東 京 都

1. 競技内容

競技会場に設けられた競技用店舗において、競技者からの「競技開始」および「競技終了」の合図により、お客様の入店から退店までの接客技能を競う。

なお競技用店舗の設定は次の(1)～(5)の通り。

- (1) 競技用店舗は「カフェ」業態とする。
- (2) 時季想定は3月のウィークデー、天候は晴天、時刻は午後3時とする。
- (3) お客様人数は2名とする。
- (4) 競技用店舗のメニュー（資料1）は全6品目とする。
- (5) 営業時間は午前10時より午後5時の設定とする。

資料1

メニュー

- ★ブレンドコーヒー（ホット／アイス）
- ★ストレートティー（ホット／アイス）
- ★ミルクティー（ホット／アイス）

喫茶アビリン

2. 競技課題

競技課題は下記(1)から(10)までのお客様の入店から退店までの流れを

競技者の流儀(やり方)により行うこととし、一連の接客技能を採点する。

- (1) 競技者の開始合図「〇〇番(ゼッケン番号)、〇〇(競技者氏名)、競技開始します。」により開始。
- (2) 入店したお客様を客席へ誘導する。
- (3) 客席のお客様に水とペーパータオルを提供する。
- (4) 客席のお客様から注文をうかがい、注文票(資料2)に記録する。
- (5) 注文票をドリンクカウンターに提出し、お客様の注文内容を伝える。
- (6) 客席のお客様に注文品を提供し、注文票を客席に置く。
- (7) お客様からの質問に答える。(質問と模範回答は以下となります。)
A Wi-Fiは利用できますか? → はい。利用できます。
B 閉店時間は何時ですか? → 午後5時です。
C 定休日は、いつですか? → 毎週月曜日です。
- (8) 退店するお客様を見送る。
- (9) お帰りになったお客様のテーブルを片付ける。
- (10) 競技者の終了合図「〇〇番(ゼッケン番号)、〇〇(競技者氏名)、競技終了します。」により終了。

しりょう
資料2

ちゅうもんひょう
注文票

テーブル番号	人数	担当者
	めい 名	

品名	数量	備考
ブレンドコーヒー（ホット）		
// （アイス）		
ストレートティー（ホット）		
// （アイス）		
ミルクティー（ホット）		
// （アイス）		

喫茶アビリン

きょうぎじかん
3. 競技時間

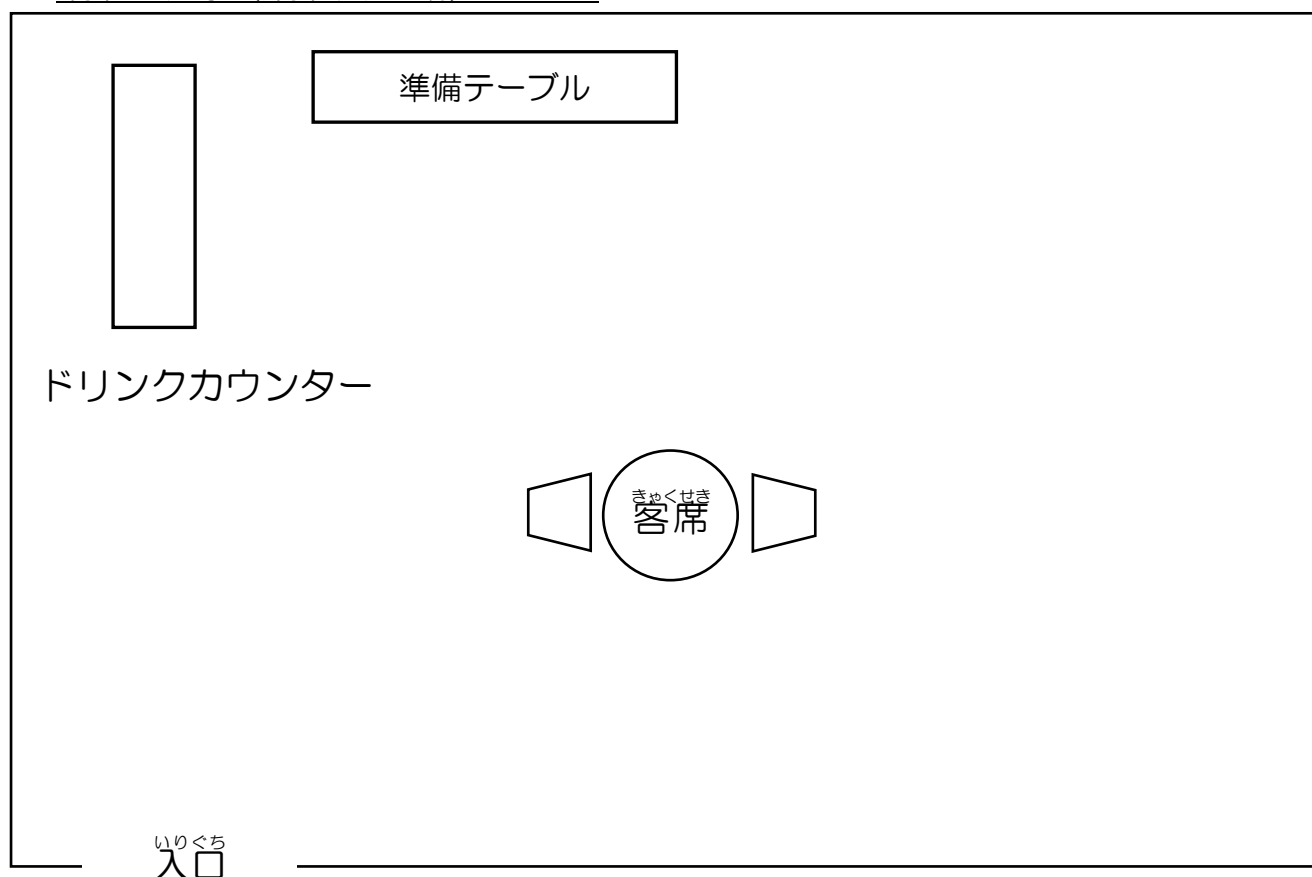
きょうぎかだい なが とお きほんてき じかんせいげん な
競技課題(1)から(10)までの流れを通して基本的に時間制限無しとするが、

しんさいん きょうぎけいぞくこんなん はんだん ばあい きょうぎちゅう きょうぎ しゅうりょう
審査員が競技継続困難と判断した場合には、競技中でも競技を終了すること
がある。

4. 採点方法^{さいてんほうほう}

店舗^{てんぽ}の印象^{いんしょう}を左右^{さゆう}する「身だしなみ^み」や「立居振舞い^{たちいふるま}」、「言葉遣い^{ことばづか}」は得点^{とくてん}の比重^{ひじゅう}が高く、さらに接客時^{せっきゃくじ}の自然^{しぜん}な振舞い^{ふるま}等^{とう}により、お客様^{きやくさま}に居心地^{いごこち}の良さ^よやくつろぎのひと時^{とき}を供与^{きょうよ}できたか等^{とう}が加点^{かてん}のポイントとなる。

5. 競技会場^{きょうぎかいじょう}（競技用店舗^{きょうぎようてんぽ}）配置図^{はいちず}



6. 競技用機材^{きょうぎようきざい}

競技会場^{きょうぎかいじょう}（競技用店舗^{きょうぎようてんぽ}）に配備^{はいび}された機材類^{きざいるい}は下記^{かき}の通り^{とお}。

(1) 客席きやくせき

テーブルばんごうひょうじふだ番号表示札、メニュー

(2) ドリンクカウンター

カップ類るい、ソーサー、ティースプーン、タンブラー類るい、コースター、
ストロー

(3) 準備テーブルじゅんび

サービストレー、ふきん、ウォーターピッチャー、タンブラー、ペーパー
タオル、注文票ちゅうもんひょう、ボールペン、伝票ホルダーでんぴょう

7. 競技者が準備するものきょうぎしゃ じゅんび

料飲接客業りょういんせつきゃくぎょうにふさわしい服装ふくそう（エプロンなどは各自用意かくじよう い）

8. 注意事項ちゅういじこう

競技者は競技大会への参加さんかに際し、次の項目こうもく(1)～(7)に留意りゅういすること。

- (1) 競技開始前きょうぎかいしまえに競技会場きょうぎかいじょうにおいて身だしなみの確認みを行う。かくにん おこな
- (2) 身だしなみの確認後かくにんごに競技の説明きょうぎ せつめいを行う。おこな
- (3) トイレは競技前きょうぎまえに済すませること。
- (4) 体調不良等たいちょうふりょうとう、身体に異変しんたい いへんを感じたら速やかすみに競技委員きょうぎいいんに申し出ること。もう で

- (5) 競技中に器材に不具合が生じたら速やかに競技委員に申し出ること。
- (6) その他、競技中に不測の事態が起きた場合には、必ず競技委員の指示に従って行動すること。
- (7) 競技者は競技にあたり主催者が配慮している要員以外の者と接することとはできない。携帯電話等によるメール連絡を含む。(携帯電話等を控室で見っていた場合は、その内容を確認することがある。) 上記に反した場合は、競技に参加できなくなることがある。