

# 第43回 鳥取県障がい者技能競技大会 (アビリンピック鳥取大会)

## 喫茶サービス 競技課題

模擬的に設置された喫茶店で実際の接客業務を通じて、下記のとおり競技する。

### 1. 指示事項

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、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技術を競う。

### 2. 競技の内容と観点

(1) 喫茶店での業務にふさわしい、身だしなみができていること。

- ①髪がぼさぼさになっていないか（長い髪の毛はピンで留めるかゴムで結びましょう）
- ②無精ひげ・厚化粧をしていないか／きちんと洗顔しているか
- ③爪は伸びすぎているか
- ④仕事がしやすい靴を履いているか
- ⑤手は清潔に手洗いしているか
- ⑥きれいなエプロンを身につけているか（エプロン・バンダナは各自持参）

(2) 業務に必要なあいさつ・言葉遣い、報告・連絡・相談など、基本的な労働習慣が身につけていること。

(3) お客様が来店されてから、帰られた後のあと片づけまでの一連の接客サービスが、正確かつスムーズにできること。（別添、サービスの仕方一例を参照）

(4) お客様の立場に立ったサービスを行うことができること。

(5) 他の従業員と連携・協力して、業務を行うことができること。

### 3. 競技方法

(1) 競技の流れ

グループで行う競技を競技者一人あたり2回実施する。午前の部と午後の部はグループ変更する。

(2) 競技方法と時間

- ① 競技者3~4人を1グループとして、来店されたお客様に対してグループ単位で接客を行う。お客様はあらかじめ主催者が手配する。
- ② 指定された時間に集合し、自分の競技時間以外の時間以外は競技エリアにいる必要はないが、自分のグループ競技開始3分前には、競技エリアに集合していること。
- ③ 1回あたりの競技時間は15分とする。（全国大会は1回当たり30分で2回以上実施。）
- ④ 競技者は手分けして、お客の出迎え・ご案内、オーダー、注文品の提供、後片付け等を行う。
- ⑤ ドリンク等の提供以外にもお客からの課題に対応すること。（別紙 お客様への対応事例参考）

- ⑥ テーブルの食器などを片付けて、ダスターで拭く。
- ⑦ 競技時間（15分）となった時点で、そのグループの競技は終了する。テーブルの状態はそのままにして、お客はすべて退店し、競技選手も退場後、次のグループは、入場し整列後、店長のスタートの合図とともに競技を開始し、後片付けを行う。

#### 4. 会場に準備してあるもの

- (1) 客席の上に用意してあるもの…テーブル番号札、メニュー
- (2) 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品など…伝票、ダスターなど
- (3) メニューに関する飲み物など
- メニューは、①ホットコーヒー、②アイスコーヒー、③オレンジジュース、④クッキーセットの4種類。

※ なお、提供時に準備するものは、下記のとおりである。

用意するもの メニュー	ソーサー	スプーン	コースター	ストロー	砂糖	ミルク	シロップ
①ホットコーヒー	○	○			○	○	
②アイスコーヒー			○	○		○	○
④オレンジジュース			○	○			
⑤クッキーセット ホットコーヒー アイスコーヒー オレンジジュース	左記の飲み物＋クッキー						

※砂糖はスティック、ミルク、シロップはポーションを使用する。  
 ※来店時に水・紙おしぼりの提供を行う。

#### 5. 禁止事項

- ① 他の選手やスタッフの妨害はしてはならない。
- ② 競技時間に遅刻、及び競技時間中に競技エリアを離れてはならない。
- ③ 競技者及び競技見学者は、競技見学中にあたり競技者への助言・指示等、接してはならない。また、競技者も競技中、店長以外の者に助言等求めてはならない。
- ④ 競技者は、スマートフォンなど競技エリアに持ち込んではいけない。
- ※ お客様から質問されたり対応に困ったりしたときは、店長に報告、連絡、相談をすることができる。  
 なお、店長から指示があった場合は速やかに対応すること。

## 6. 補足事項

- ① 大会当日において、グループ分けの発表を行うが、欠席者等によりグループ分けを変更する場合がある。
- ② 客の飲食する料金は徴収しない。
- ③ 待機中のマスク着用は任意とする。競技中はマスクを着用しないこと。

## 7. 競技に当たり主催者が配置している要員(予定)

- |             |    |                           |
|-------------|----|---------------------------|
| (1) 店長      | 1名 | 選手への指示・案内・選手の相談相手、競技全体の進行 |
| (2) 審査員     | 6名 | 競技の審査(内1名は店長兼務)           |
| (3) 注文受付    | 1名 | 注文品を受け付ける                 |
| (4) 調理係     | 2名 | 注文品を調理する                  |
| (5) 洗い場係    | 3名 | 使用済みの食器等を片付ける             |
| (6) 会場整理・案内 | 1名 | お客様の誘導や案内をする              |
| (7) タイムキーパー | 1名 |                           |
| (8) 事務局     | 1名 | 主催者                       |

## 8. 伝票

伝 票		
6 月 29 日		
テーブルNo.		ゼッケンナンバーを 記入すること。
名様		
品名	数	金額
ホットコーヒー		300
アイスコーヒー		300
オレンジジュース		300
クッキーセット		500
コーヒー		
アイスコーヒー		
オレンジジュース		

カフェ ラパン 