

第40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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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爪は伸びすぎていないか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 |
|--|

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

(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業務が、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て業務を行うことができること。

(5) 他の従業員（スタッフや競技者）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1～2回実施する。

(2) 競技方法と時間

- ①お客様はあらかじめ主催者が手配する。
- ②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。
- ③1回あたりの競技時間は約15分とする。
- ④競技者は手分けして、接客対応、注文品セット、後片付け等を行う。
- ⑤テーブルの食器などを片付けて、ダスターで拭いた後、テーブル、メニュー表を消毒する。
- ⑥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。テーブルはそのままにして、お客は退店し、競技選手も退場する。次のグループは直ちに入場し、後片付けを行う。

*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。

また、店長から指示があった場合は速やかに対応する。

*人数により、競技の方法や時間を変更することがある。

*客の飲食する料金は徴収しない。

4 会場に準備してあるもの

- (1)テーブル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
 - (4)新型コロナウイルス感染防止のためのもの・・・ペーパータオル、アルコール消毒スプレーなど
- なお、メニュー及びセット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	上記の飲み物+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)競技中はフェイスシールドを使用すること、及び待機中は常時マスクを着用すること。

※競技中はマスクを使用しない。

5 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 2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)客 必要人数
- (8)競技庶務 1名 主催者
(タイムキーパー)

6 競技者が準備する事項

- (1)接客に適した身だしなみ(髪、手先、靴など)であること。
- (2)衣服は、接客にふさわしいと思う服装及びエプロンを各自で整え、特別な衣服は必要ない。
エプロン、バンダナは各自持参とする。
- (3)マスク、フェイスシールド(競技者が持参のこと)を着用する。※見直しの可能性あり

伝 票

伝 票		
<u>6 月 29 日</u>		
<u>テーブルNo.</u>		係
<u>名様</u>		
<u>品名</u>	<u>数</u>	<u>金額</u>
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



競技会場(イメージ)

