

第24回和歌山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、下記の通り競技を行うものとする。

1 指示事項

規定競技を通じて、来店されたお客様に対して、お客様の立場に立って正確に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ること。
- (2) 業務実施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後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。

- ①お客様を席に案内する。
- ②お客様から注文を受ける。
- ③受けた注文を厨房調理担当者に伝える。(会計伝票：別紙4)
- ④注文に応じて必要な物を準備する。
- ⑤注文の品をお客様に出す。
- ⑥お客様が帰られたテーブルの後片づけをする。

なおメニューは、次のとおりとする(予定：別紙3)。

ホットコーヒー、アイスコーヒー、アイ스티ー、アイスミルクティー、オレンジジュース、
カルピスウォーター

- (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) 全体的に笑顔での対応ができているか。

3 競技方法

(1) 競技の種類と順番

規定競技のみ実施する。(別紙シナリオを参照)

(2) 競技方法と競技時間

	競技方法	競技時間
規定競技	<ul style="list-style-type: none">・事務局スタッフがお客様役を行う。・1名の選手が複数名のお客様に対して接客を行う(用意するテーブルは2テーブルとする)。・選手1名につき1回実施する。・模範演技は行わない。	<p>選手1名につき10分程度。</p> <p>他の選手の競技を観覧することも可能とする。</p>

・規定競技については、別紙シナリオ(参考資料)に基づいて、複数名のお客様に対して接客業務を行うものとする。

・最初にお客様へ出すお水は、主催者があらかじめグラスに水を入れて用意しておく。

・お客様が注文した飲み物は、厨房担当者が用意したものを受け取る。

・厨房担当者が用意した飲み物と、各メニューの準備物を併せてお客様にお出しする。(別紙5参考)

・お客様は、質問をする場合があるので、お店の決まりにそって質問に答える(別紙1参考)。

・お客様からの質問の回答に困ったり、また対応に困ったりしたときは、必要に応じて主催者が配置している進行役に報告、連絡、相談をすることができる。また、進行役から指示があった場合は、速やかに対応する。

・規定競技の飲食に係る代金は受領しないものとする。

・客席は2テーブル用意してあるので、選手がお客様をテーブルに案内する。(別紙2参考)

4 会場に準備してあるもの

(1) 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品など

(2) メニューに関連する食材

5 競技にあたり主催者が配置している要員

(1) 進行役(選手案内係)

(2) 厨房担当者

(3) お客様係

6 競技者が準備する事項

普段着用しているユニフォームなど喫茶店での業務、競技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競技用のユニフォームなどを準備する必要はないこと。

エプロンは各自準備すること。

喫茶サービス競技 課題シナリオ（参考資料）

『規定競技』

設 定 お客様 2 名、注文以外の質問あり
 競技者は 1 名ごとに下記競技を行う
 自身で合図を出して開始し、合図を出して終了する

出場者	お客様
<p>いらっしゃいませ。 お客様何名様でしょうか？</p> <p>こちらのお席へどうぞ。 （席へ案内する）</p> <p>（厨房に水とおしぼりを取りに行く）</p> <p>（お客様に出す） ご注文がお決まりでしたらお伺いします。</p> <p>かしこまりました。 （厨房前で待機）</p> <p>お待たせいたしました。お伺いします。</p> <p>（伝票に注文を記入する） ご注文をくりかえします。 ○○がお一つと△△がお一つですね。 少々お待ち下さいませ。</p> <p>（厨房に行き、注文の品を伝える） （厨房に）○○と△△をお願いします。 （注文の品の準備物を用意する）</p>	<p>（店舗入り口より 2 名入ってくる）</p> <p>2 名です。</p> <p>（席に座る）</p> <p>はい。決まったら呼びます。</p> <p>（しばらくしてから） すみません。注文をお願いします。</p> <p>お客様 2 名それぞれが 1～6 のうち 1 つを注文。</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. ホットコーヒー 2. アイスコーヒー 3. アイスティー 4. アイスミルクティー 5. オレンジジュース 6. カルピスウォーター </div> <div style="font-size: 3em; margin: 0 10px;">}</div> <div style="flex: 1;"> <p>をお願いします。</p> </div> </div>

(注文の品をトレーに乗せ)

お待たせいたしました。

〇〇でございます。△△でございます。

(それぞれに注文の品を出す)

ご注文のお品はお揃いでしょうか？

お帰りの際、伝票をレジまでお持ち下さい。

ごゆっくりお召し上がり下さい。

(お店の決まりに沿った質問の答え)

(伝票をテーブルに置き厨房前で待機)

ありがとうございました。

またお越しくださいませ。

(テーブル上の片付け、清掃、整頓)

(トレーの下げ物を厨房に渡す)

<<競技終了>>

ありがとう。

はい。

<質問例より1つ質問>

ありがとう。

(しばらく席で飲み物を飲む(仕草))

ごちそうさま。

(伝票を持ちレジ(出口)に向かう)

(伝票を箱の中に入れる)

喫茶サービス（お客様の質問事項）

『規定競技』

設 定 お客様各テーブル 1 組、注文以外の質問あり

（お店の決まり）

開店時間は 9 時 です。

閉店時間は 18 時 です。

定休日は 月曜日 です。

メニュー以外の品はご用意できません。

新聞は 和歌山新報があります。

全席禁煙です。

支払いは現金のみです。

W i f i はありません。

（ 質問例 ）

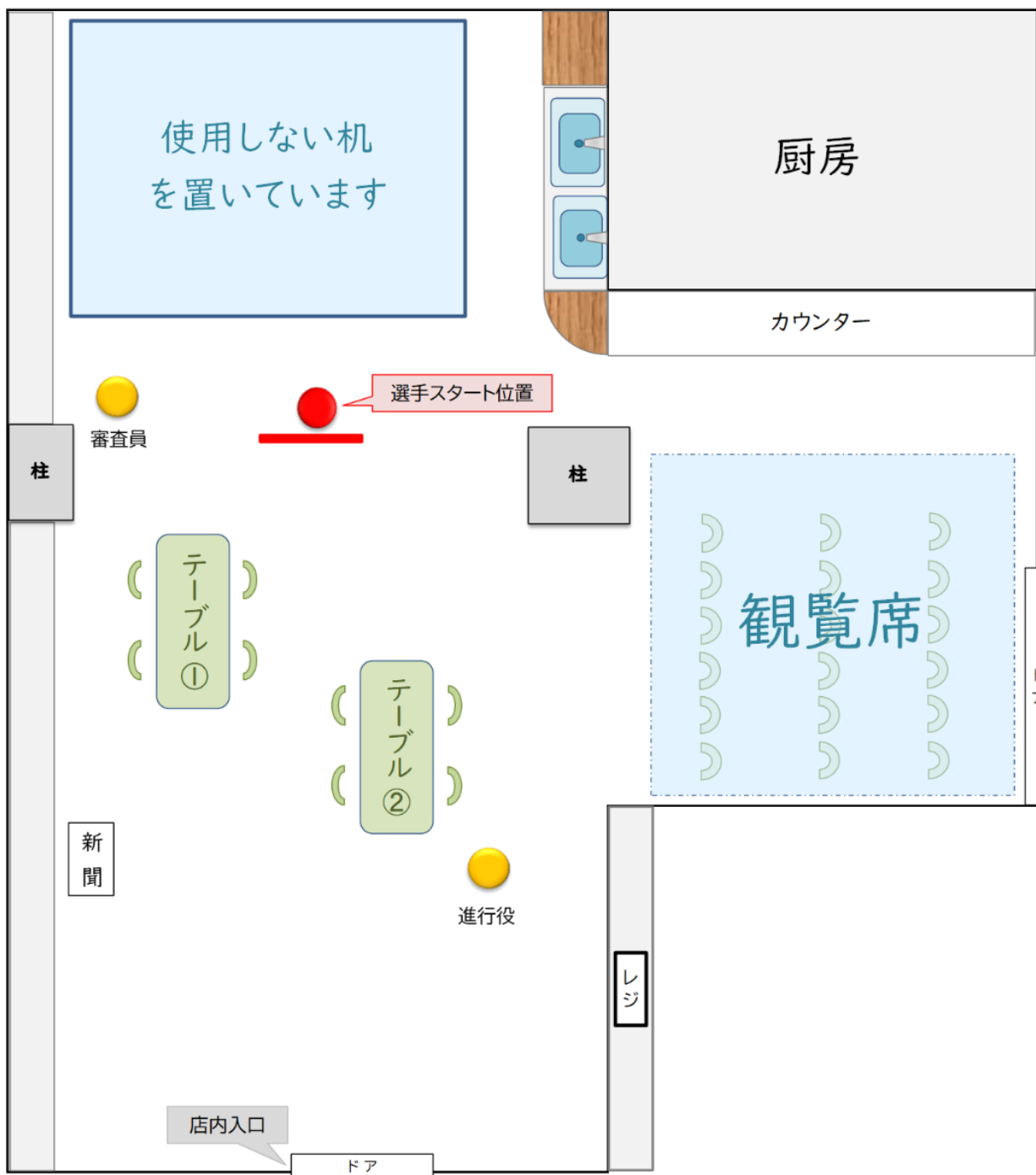
1. セットメニューはありますか？
2. クレジットカードは使えますか？
3. 開店時間は何時ですか？
4. 閉店時間は何時ですか？
5. 定休日はいつですか？
6. 新聞はありますか？
7. タバコは吸えますか？
8. W i f i は使えますか？

※「お店の決まり」にそって、お客様の質問に答える。

お客様の座席について

2テーブルの設置とする。
お客様をどちらのテーブルに案内してもよいこととする。

会場イメージ図 (予定)



おしながき (メニュー)

○ホットコーヒー

○アイスコーヒー

○アイ스티ー

○アイスマルクティー

○オレンジジュース

○カルピスウォーター

喫茶 “アビリン”

伝 票

ゼッケン番号	
テーブル番号	
お客様人数	

品 名	数量	金額
ホットコーヒー		
アイスコーヒー		
アイ스티ー		
アイスマルクティー		
オレンジジュース		
カルピスウォーター		
合 計		

喫茶アビリン



各メニュー準備物について

メニュー	準備物
1. ホットコーヒー	スプーン、スティックシュガー、ミルク
2. アイスコーヒー	ストロー、コースター、シロップ、ミルク
3. アイスティー	ストロー、コースター、シロップ
4. アイスミルクティー	ストロー、コースター、シロップ、ミルク
5. オレンジジュース	ストロー、コースター
6. カルピスウォーター	ストロー、コースター