

第21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3）。
- 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ること。

3 競技方法

(1) 競技の種類

規定競技のみ実施する（喫茶サービスのシナリオは公表しない）。

(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>各自競技が終了したら、他の選手の競技を観覧することも可能とする。</p>

- ・大会の規定競技については、シナリオは公表しない。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り、お客様にお出しする。
- ・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（お客様の質問事項）

『規定競技』

設 定 注文以外の質問あり

お店の決まり
開店時間は 10時です。 閉店時間は 17時です。 定休日は 水曜日です。 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。 店内は禁煙です。

(質問例)

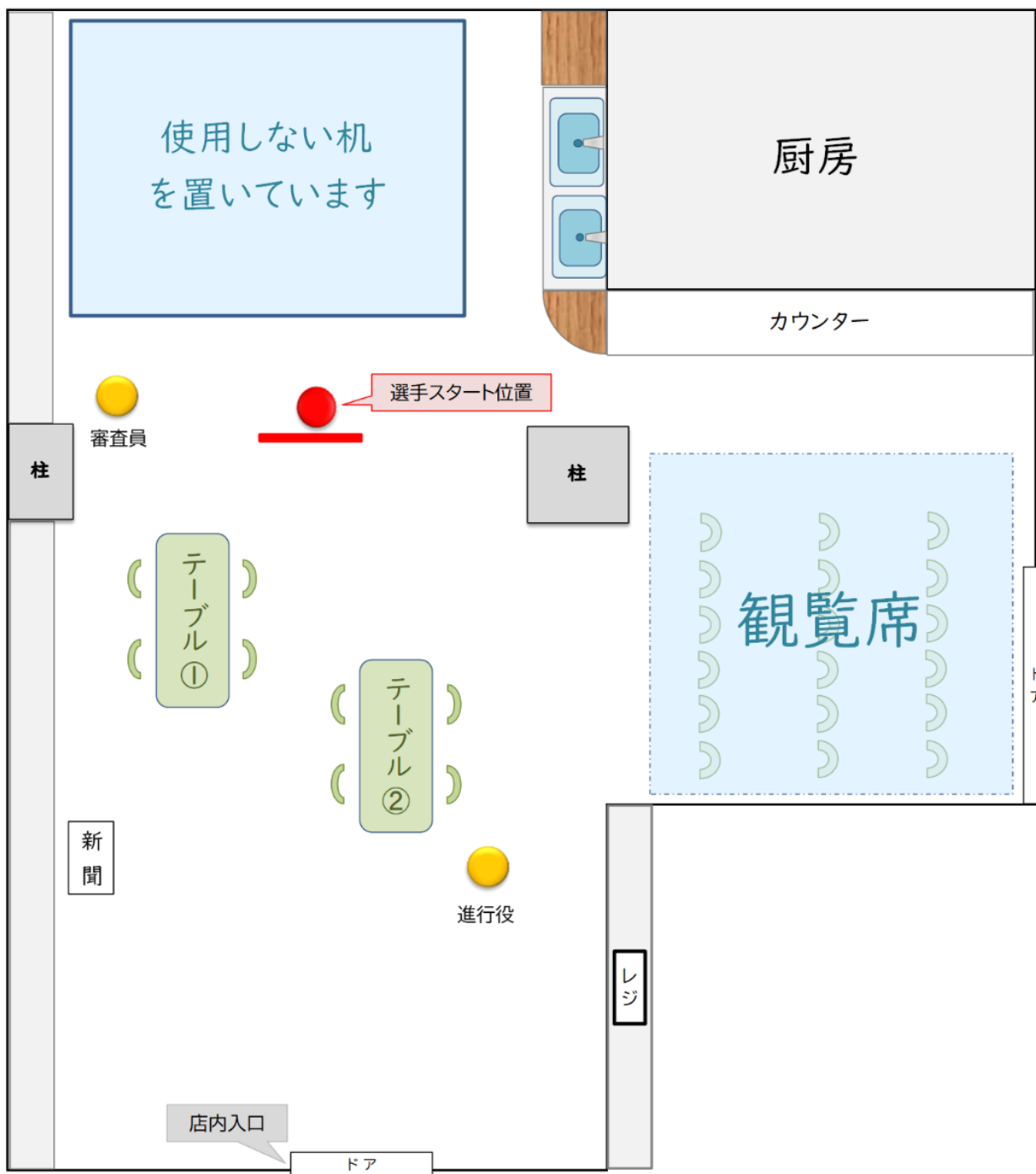
1. ケーキとかサンドイッチはありますか？
2. たばこを吸いたいので灰皿を持ってきていただけますか？
3. もう一枚お手ふきをいただけませんか？
4. 開店時間は何時ですか？
5. 閉店時間は何時ですか？
6. 定休日はいつですか？
7. 新聞はありますか？

※「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)



伝 票

選手名	
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		
アイスミルクティー		
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



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
- アイスミルクティー
- オレンジジュース
- カルピスウォーター

喫茶 “アビリン”