

アビリンピックやまがた（山形県障害者技能競技大会）

〈 喫茶サービス 〉 公表課題

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、次の通り競技を行う。

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であること。
- (2) 業務に必要なあいさつや報告・連絡・相談など基本的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。
- (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。

メニューは、次のとおりとする。

- ホットコーヒー ○アイスコーヒー ○オレンジジュース
- ケーキセット（上記のドリンクとケーキのセット）

3. 競技方法など

- (1) 競技課題は、「競技課題 A（規定課題）」と「競技課題 B（自由課題）」の2つです。

(2) 禁止事項

- ①競技時間中に他人から指導や助言を受けてはならない。
- ②他の競技者やスタッフの妨害をしてはならない。
- ③競技時間に遅刻、及び競技時間中に許可なく席を離れてはならない。
- ④故意に備品や機材等を毀損させてはならない。
- ⑤競技者は、競技待機時においても、競技にあたり主催者が配置しているス

スタッフ以外の者と接してはならない。

⑥スマートフォンなどの携帯電話やタブレットなどの通信機器を、喫茶サービスの競技エリアに持ち込んではいない。

⑦その他大会運営や競技実施に支障を来す恐れがある行為をしてはならない。
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。

(3) その他

①競技者は店の決まりやルールに基づいて、お客様に対して接客業務を行う。
お客様から質問されたり対応に困ったりしたときは、必要に応じて競技委員に報告、連絡、相談することができる。また、競技委員から指示があった場合は、速やかに対応する。

②競技では飲食に関する代金は受領しない。

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) メニューに関する食材など
- (3) ゼッケン

5. 競技にあたり主催者が配置しているスタッフ

- (1) 競技委員
- (2) 厨房担当者
- (3) 店入口担当者
- (3) 競技者案内・誘導担当者
- (4) お客様役案内・誘導担当者

6. 競技者が準備する事項

喫茶店での業務・競技にふさわしい服装。

特別に喫茶店やレストラン専用のユニフォームなどを準備する必要はない。

7. その他

マスクの着用は個人の判断に委ねますが、感染症対策として着用を推奨しています。

課題 A（規定課題）マニュアル

競技者 1 名とお客様 2 名 1 組で、以下の①～⑧の流れを実施してもらいます。

「*」を参考に自由に動作や言葉を考え、失敗を恐れず笑顔で挑戦しましょう！

① お客様をお迎えし、席に案内する。

最初の待機姿勢を取る。

お客様が出入口の玄関マットに来たら、笑顔で挨拶をして席に案内する。

*いらっしゃいませ。 *こんにちは。 *ご案内します。

お客様がテーブルの椅子に座ったらメニューを案内する。

*メニューはこちらです。 *メニューをご覧ください。

② お客様にお水を出す。

厨房に行き、トレイに水のグラスを乗せて運び、お客様に提供する。

*お水でございます。

厨房に戻り、厨房テーブルにトレイを戻す。

③ お客様から注文をうける。

伝票とペンを持ち、注文をお聞きする。

*ご注文はお決まりですか？ *何になさいますか？

《客》「ホットコーヒーをおねがいします。」「アイスコーヒー」

伝票に書きこみ、注文をくり返し確認する。

*ホットコーヒー1つとアイスコーヒー1つでございますね。

*少々お待ちください。 *かしこまりました。

④ 注文を厨房担当者へ伝える。

厨房に戻り、注文を厨房担当者に伝える。

*ホットコーヒーを1つ、アイスコーヒーを1つ、お願いします。

⑤ 注文に応じて必要なものを準備する。

厨房で、トレイに必要なものを乗せて準備する。

厨房に置いてあるもの

砂糖・ミルクポーション・ガムシロップ・ティースプーン・フォーク・ストロー・コースターほか。

⑥ 注文の品をお客様へ提供する。

注文品等をトレイに乗せて運び、笑顔で提供する。

*お待たせいたしました。〇〇でございます。 *ごゆっくり、どうぞ。

厨房に戻り、厨房テーブル前でお客様を見守ると同時に、次のお客様を待つ。

伝票をお客様のテーブルに持っていく。

*こちらは伝票でございます。 *失礼いたします。伝票でございます。

⑦ お客様を見送る。

お客様がお帰りになる時は、笑顔でお見送りする。

*ありがとうございます。 *またお待ちしております。

⑧ 片付ける。

お客様が出入口の玄関マットを出たら、忘れ物を確認し、片付ける。

テーブル上の食器などを片付け、テーブルを拭き、メニューを最初の状態に戻して、椅子を揃える。

厨房に食器を下げ、トレイを厨房テーブルに戻し、サイドテーブル上の整理をして、チーフに報告する。

*片付けました。 *終わりました。 *つぎの準備オーケーです。

最初の待機の姿勢をとる。

メニューは、次のとおりとする。

○ホットコーヒー ○アイスコーヒー ○オレンジジュース

○ケーキセット（上記のドリンクとケーキのセット）

課題B（自由課題）マニュアル

実際の喫茶店により近付けた実践的な課題です。

他の従業員（スタッフや競技者）と連携、協力しながら、自分たちのお店に来店されたお客様だと考えて接客して下さい。

それぞれのお客様を大切に、自分のペース（速度）と自由な発想で接客業務を行いましょう。

元氣よく、笑顔で明るく挑戦し、楽しみましょう！

1. 競技者3～4名を1グループとし、複数組のお客様をお迎えします。助け合いながら接客業務を行います。
2. お客様は、1名もしくは複数名で入店します。競技者は、お客様が来店する都度対応してください。
3. 来店されたお客様は、課題Aの基本流れに沿ってそれぞれ対応します。競技者間で連携し、臨機応変に接客業務を行ってください。
4. お客様から質問されたり対応に困ったときは、競技委員に報告・連絡・相談をすることができます。

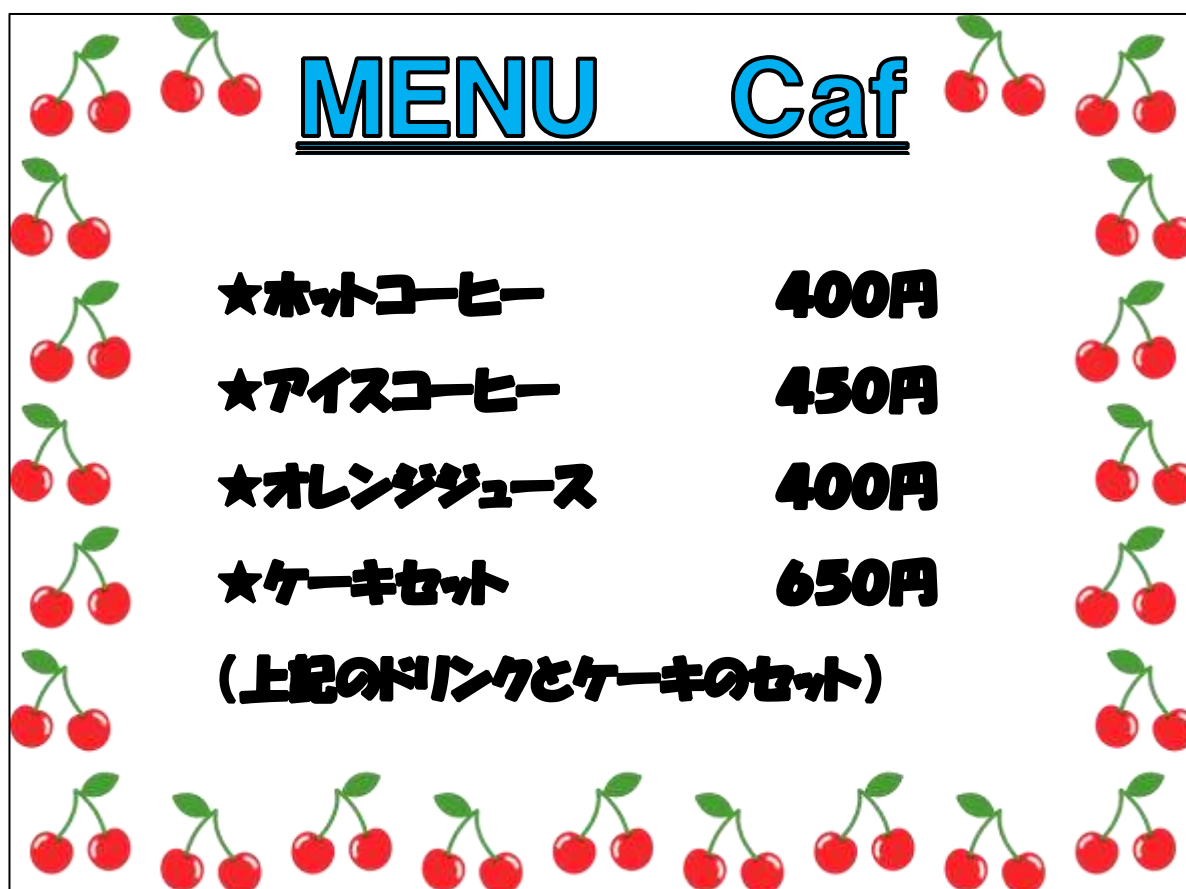
メニューは、次のとおりとする。

- ホットコーヒー ○アイスコーヒー ○オレンジジュース
- ケーキセット（上記のドリンクとケーキのセット）

使用する伝票（イメージ）

		伝 票	
月	日	No. _____	
品名	数	単価	金額
ホットコーヒー		400	
アイスコーヒー		450	
オレンジジュース		400	
ケーキセット (ホットコーヒー)		650	
ケーキセット (アイスコーヒー)		650	
ケーキセット (オレンジジュース)		650	
テーブルNo.		小 計	
		消費税率等 (税率 %)	
名様 係		税込合計	

使用するメニュー表（イメージ）



<u>MENU Caf</u>	
★ホットコーヒー	400円
★アイスコーヒー	450円
★オレンジジュース	400円
★ケーキセット	650円
(上記のドリンクとケーキのセット)	

お客様役に配布する説明書

『喫茶サービス競技お客様役』の皆様へ

喫茶サービス競技は、会場内に設置された模擬喫茶店で、お客様に対し、他の従業員と連携・協力しながら、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います。お店のお客様すべてに対して心を配り、他のスタッフや競技者と助け合って業務を行うことが重要になります。

競技委員は、競技者が課題を全うできるように、必要があると判断した場合に援助や指導を行います。お客様役の皆様は、競技者が戸惑っていても、お客様になりきってご協力くださいますようお願い申し上げます。

喫茶サービス競技委員
一同

※大変恐縮ですが、各メニューは飲食不可となっております。
飲食しているような仕草をしてください。

課題 A (規定課題)

2名1組で入店し、決まったメニューを注文していただきます。

- ①お客様は、店の入口（玄関マット）で競技者を待ってください。
- ②競技者の案内でテーブルに着きます。
- ③注文するタイミングは、冷水サーブ時にしてください。
1人はホットコーヒー、もう1人はアイスコーヒーを必ず注文してください。
- ④飲み終わった仕草をし、会計伝票を出口付近のスタッフに渡し、店を出ます。

課題 B (自由課題)

競技委員の指示に従い、1名又は複数名で入店し、好きなメニューを注文していただきます。

- ①お客様グループは、店の入口（玄関マット）で競技者を待ってください。
- ②競技者の案内でテーブルに着きます。
- ③注文するタイミングは、お客様へお任せいたします（着席と同時に注文、冷水サーブ時に注文、手を挙げて注文等）。好きなメニューを注文してください。
- ④飲み終わった仕草をし、会計伝票を出口付近のスタッフに渡し、店を出ます。