

第42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・言葉遣い、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に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5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. 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、スタッフ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。

※ 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可能性がある。

※ 客の飲食する料金は徴収しない。

※ 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。

5. 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。

6. 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 |

7. 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。

8. 伝 票

伝 票		
6 月 29 日		
テーブルNo.	係	
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		

ゼッケンナンバーを
記入すること。

カフェ ラパン



競技会場(イメージ)

