

第16回岐阜県障がい者技能競技大会(ぎふアビリンピック2018)

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

規定競技と自由競技の2種類の競技を通じて、来店されたお客様に対して、お客様の立場に立って、正確にサービスを提供する技術を競う。

2 競技に関する基本作業

- (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) 業務実施に必要な挨拶や報告・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付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受けた注文を調理担当者に伝える。
 - 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付けをする。

なお、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、紅茶（レモン）、紅茶（ミルク）、アイスレモンティー、アイスミルクティー、オレンジジュース

- (4) お客様の立場に立って業務を行うことができること。

3 審査の観点

(1) 接客サービス

- ①清潔な身だしなみができているか
- ②業務に必要な挨拶、言葉遣いができているか
- ③お客様に笑顔で接客ができているか
- ④お客様の要望や質問を聞き、丁寧に答えることができているか

(2) テーブルサービス

- ①待機の姿勢は正しくできているか
- ②はっきりとした言葉で挨拶し、テーブルまでスムーズに案内することができるか。
- ③人数分のお絞りと水を用意し、お客様に出すことができているか。
- ④正しい注文が取れているか。
- ⑤伝票への記入が素早く、正確にできているか。
- ⑥正しいオーダーを調理担当者に伝えることができているか。

- ⑦注文された飲み物の種類に応じて、スプーンやミルク等を用意できているか。
 - ⑧飲み物を丁寧に、こぼさずに運搬できているか。
 - ⑩注文通りの品を間違えずに提供し、伝票を正しく置くことができているか。
 - ⑪テーブルの後片付けが丁寧にできているか。
 - ⑫来客者からの質問や突発事態に落ち着いて正しく対応することができているか。
- (自由競技のみ)

4 競技方法と競技時間

競技は規定競技と自由競技の2種類の競技を行う。

	競技方法	競技時間
規定競技	<p>あらかじめ、場面設定された中で来客者（1名）に対しての接客業務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様は主催者が手配する。 ②競技者は事前に定められた順番で、お客様に対して、接客業務を行う。 ③競技者1人につき1回実施する。 	1人につき5分程度
自由競技	<p>規定競技と同様の場面設定で、複数の来客者に対しての接客業務を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①お客様は主催者が手配する。 ②競技者は事前に定められた順番で、お客様に対して、接客業務を行う。 ③来客者からの質問や突発的事態については、競技者の判断で対処する。 ※下記8「喫茶店の設定」をふまえて対応すること。 ④競技者1人につき1回実施する。 	1人につき6分程度

- ・規定競技、自由競技いずれの場合も、競技者は店の決まりやルールにもとづいてお客様に対して接客業務を行うものとする。来客者からの質問や突発的事態には原則として競技者の判断で対処することとするが、対応に困ったときは、必要に応じて主催者が配置しているチーフに報告、連絡、相談することができる。また、チーフから指示があった場合は、速やかに対応する。
- ・規定競技、自由競技いずれの場合も飲食に関する代金は受領しないものとする。
- ・参加選手数によっては、競技の方法や時間を変更することがある。

5 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など

(3) ゼッケン

6 競技にあたり主催者が配置している要員

- (1) チーフ
- (2) 調理担当者
- (3) 食器洗浄担当者
- (4) お客様案内・整理担当者
- (5) 競技者案内・誘導担当者

7 競技者が準備する事項

(1) 喫茶店での業務、競技にふさわしい服装

普段着用しているユニフォームなど喫茶店での業務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。

(2) 伝票処理に必要なペンや鉛筆等は各自で用意すること。

8 喫茶店の設定

(1) 店名

「喫茶 んふアビリン」

(2) 営業時間

10時 ～ 15時

(3) 定休日

月曜日

(4) その他

店内は全席禁煙であること。

店内に新聞、雑誌は置いていない。

メニューにある飲み物以外の注文はできない。

メニューは準備したものがなくなり次第、完売となる場合がある。