

第22回アビリンピック福井大会 喫茶サービス 競技課題

指示事項

模擬喫茶店に来店されたお客様に対して、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。

競技の内容と観点

1. 接客サービス

- ・ 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみができること。
- ・ 必要なあいさつ、正しい言葉づかいができること。
- ・ お客様の立場に立って行動できること。

2. テーブルサービス

- ・ お客様が来店されてから帰られた後の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。

その他、競技成績の評価にあたっては、障害の種類・程度は特に考慮しないこと。

競技方法

競技者一人で、来店されたお客様（二人一組）に対して接客業務を行う。

会場に準備してあるもの

- ・ 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品、お客様が利用するものなど
- ・ メニューに関する食材など

競技者が準備するもの

競技に適した身だしなみ、エプロン、三角巾など

衣服は、普段着用しているユニフォーム等の、喫茶サービス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専用の衣装をあつらえる必要はないこと。）

競技の流れ

1. 来店客の誘導

- (1) スタート位置から始めます。技術委員が競技開始を告げます。
- (2) お客様が2名で来店します。
- (3) お客様を客席に誘導します。1つのテーブルに2名が着席します。
 - ・テーブル数は3卓です。
 - ・椅子はそれぞれ2脚ずつ配置されています。

2. 冷水のサービス

- ・冷水、グラス、お盆、会計伝票はカウンターに用意してあります。

3. 受注、伝票処理、伝達

- (1) 注文をとります。
 - ・メニューはあらかじめテーブルに置いてあります
- (2) カウンター係に注文を伝達します。
- (3) 伝票を記入します。
 - ・金額欄、金額合計欄の記入は必要ありません。
 - ・(2)と(3)の順序は逆になっても構いません。
- (4) 注文に応じたセッティングを準備します。
 - ・セット表参照

4. 注文品の配膳

出来上がった注文品をお客様に提供し、会計伝票をテーブルに置きます。

5. お客様の退店誘導

お客様が帰る時は、会計レジを案内します。

6. 片付け

- (1) テーブルの上、周辺の後片付けをします。
- (2) カウンター係に食器を返却し、カウンター周辺を片付けます。

7. 競技の終了

スタート位置に戻って一礼し、終了です。

セット表

各メニューには下表のセットが必要です。カウンター係に注文を伝達したら、セットを準備します。

	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	クッキー セット
ソーサー(受け皿)	●		●	●				飲み物の セットも 必要
スプーン	●		●	●				
シュガー	●		●	●				
ミルク	●	●		●		●		
レモンスライス			●		●			
シロップ		●			●	●		
ストロー		●			●	●	●	
クッキー2枚								●
クッキー用お皿								●

※ クッキーセットには、飲み物のセットも必要です。

※ 従来使っていたクッキーセット用のトレイは、使用しません。

会計伝票

会計伝票						
月 日						
品 名	数	単 価	金 額			
ホットコーヒー		300				
アイスコーヒー		350				
紅 茶 (レモン・ミルク)		300				
アイ스티ー (レモン・ミルク)		350				
オレンジジュース		300				
クッキーセット コーヒー 紅茶 (レモン・ミルク)		400				
クッキーセット アイスコーヒー アイ스티ー (レモン・ミルク)		450				
<table border="1"> <tr> <td>テーブル番号</td> </tr> <tr> <td>名 様</td> </tr> <tr> <td>係 (ゼッケン番号)</td> </tr> </table>		テーブル番号	名 様	係 (ゼッケン番号)	合計 _____ 円 ありがとうございます 喫 茶 アビリン	
テーブル番号						
名 様						
係 (ゼッケン番号)						

※金額欄、金額合計欄の記入は必要ありません。

店の設定

お客様から質問があった場合に、わからないときや困ったときはお店のカウンター係に確認して教えてください。

営業時間 午前7時から午後5時

定休日 毎週火曜日

メニュー ホットコーヒー／アイスコーヒー
紅茶／アイ스티ー
オレンジジュース
クッキーセット

会 計 会計レジに伝票を渡して、支払いをしてもらいます
クレジットカードや非接触型決済は利用できません

その他 店内は禁煙です
手荷物などを入れるカゴを用意してあります
トイレはカウンターの奥にあります
会計レジの横に、新聞と雑誌を置いてあります
入口のところに傘立てがあります
介助犬以外のペットの入店はお断りしています
テイクアウトの対応はしておりません
フリーWi-Fi を利用できます

喫茶サービス 競技のながれ（参考例）

選手（競技者）	お客さま
スタート位置に立つ。 競技委員が競技開始を告げたら、「よろしくお願いします。」と一礼する。 ① 「いらっしゃいませ。好きな席へどうぞ。」 または、 「いらっしゃいませ。こちらの席へどうぞ。」 ② 冷水を用意し、お客様に提供する。 「失礼します。」 ③ 「何になさいますか？」「ご注文はお決まりでしょうか。」 「紅茶は、レモンになさいますか。ミルクになさいますか。」 ④ 伝票に注文された数量を記入する。 ⑤ 「かしこまりました。ご注文を繰り返します。 〇〇がひとつ、◎◎がひとつ。以上でよろしいでしょうか。」 「少々お待ちください。」 または、 「かしこまりました。少々お待ちください。」 ⑥ カウンター係に注文を伝える。 「お願いします。〇〇1、◎◎1です。」 伝票の日付、テーブル番号、客人数、係（自分の番号）を記入する。 ※金額欄、金額合計欄の記入は必要ありません。 ※伝票記入を先にし、その後、注文を通して良いです。	2人連れて店に入ってくる。 注文をする。 「はい」

⑦ 各注文に応じたセッティングを準備する。 ※セット表参照 ⑧ 注文されたメニューをお客様に提供する。 「失礼いたします。」 「〇〇のお客様、お待たせいたしました。」 「◎◎でございます。」 ⑨ 会計伝票をテーブルの隅（飲食の邪魔にならないところ）に置く 「こちらがお会計伝票でございます。ごゆっくりどうぞ。」 お客様が飲食している間はカウンター前で 姿勢を正して待機する。 ⑩ 「ありがとうございます。お会計はあちらです。」 レジ係まで誘導する。 ⑪ 「ありがとうございました。」 「またお願いします。」 ⑫ テーブルの上や周辺の後片付けをする。 ・ 忘れ物がないかチェックする。 ・ グラス、食器類をお盆に片付け、テーブルの上を台ふきんで拭く。 ・ イスの位置を整え、ごみなどが落ちていれば掃きとる。	「どうも。」 「ありがとう。」 「ごちそうさま。」 「お勘定お願いします。」 会計レジへ行く。 退店する。
--	---

⑬ カウンター係に食器等を返却する。

「お願いします」

- お盆はカウンターの所定の位置に戻す。
- 台ふきんは洗い物入れ(バケツ)に入れる。

最後にスタートラインに戻り、礼をして競技終了。