

## 《喫茶サービス競技 競技課題》

### 1 指示事項

来店されたお客様に対して、他の競技者と連携・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います。

### 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)他の競技者やスタッフと連携・協力して、業務を行うことができること。

### 3 競技方法など

#### (1)競技方法

- ①競技者 3～4 人程度を 1 グループとします。

事前に定められた順番で、グループごとに来店されたお客様に対して接客業務を行います。

体調不良などの理由により当日参加できない選手がいた場合は、すべてのグループの人数ができるだけ同じになるようグループを移動してもらう場合があります。

- ②1 グループにつき前半と後半、合計 2 回実施します。
- ③グループ単位で、お客様の入店から退店、片付けまでを行います。
- ④お客様は主催者が手配したお客様、または一般来場者とします。

※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ります。

- ⑤突発的な事態については、自己の判断で対処します。
- ⑥対応に困ったり、わからないときは、競技スタッフに質問、援助を頼む事ができます。
- ⑦競技スタッフからの指示や促しがあつた場合は速やかに従って行動します。

#### (2)競技時間

- ①1 グループの競技時間は約 20 分間です。

20 分経過でいったんテーブルの上は片付けて、次のグループと交代します。

- ②1 グループにつき 2 回、合計 40 分程度、競技全体では 2 時間程度となる予定です。

### **(3)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りません。
- ②他の選手やスタッフの妨害をしてはなりません。
- 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りません。
- ④故意に備品や機材などを破損させてはなりません。
- ⑤競技者は競技見学时においても、競技スタッフ以外の者と接してはなりません。
- 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なりません。
- ⑦その他、大会運営や競技運営に支障をきたす恐れがある行為などをしてはなりません。

※上記に反した場合は、競技に参加できなくなることがあります。

### **(4)その他**

- ・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います。  
お客様から質問されたり対応に困ったりしたときは、必要に応じて主催者が配置しているスタッフに報告、連絡、相談をすることができます。  
また、スタッフから指示があった場合は、速やかに対応します。

### **4-1競技の流れ**

- ①前半の競技の最初に専門委員による服装・爪の手入れなどの身だしなみチェックが行われます。
- ②身だしなみチェック終了後、競技が始まり、お客様が来店されます。
- ③お客様の人数を確認し、テーブルまで誘導します。
- ④コップにお水を注ぎ、おしぼりを添えてお客様に出します。
- ⑤注文をお聞きします。
- ⑥注文内容を伝票に記入し、調理係に伝えます。
- ⑦お客様から質問があれば教えてください。
- ⑧調理係から飲み物を受け取り、スプーンやミルクなど必要なものを準備します。
- ⑨飲み物を伝票と併せて、お客様に提供します。
- ⑩お客様が席を立たれたら、お見送り後、テーブルの後片付けをします。
- ⑪使用済みの食器を片付けて、1組目のお客様対応が、終了となります。

## 4-2 競技の流れ(参考例)

※以下は例です。手順は大切ですが、手順にこだわりすぎることなく、お客様にとって心地良いサービスを心がけてください。

競技者	お客様
「いらっしゃいませ。お客様は、何名様でしょうか？」	お客様がお店に入ってくる。 「2名です。」
お客様を、席に案内「こちらの席にどうぞ」 人数分の水とおしぼりをトレーにセットする。 ※水、おしぼりは競技者が準備して提供する。 ※水は競技者がコップに注ぎ、お客様に、提供する。	お客様が、席に座る。
「失礼いたします。メニューはこちらです。」 ※メニューはテーブルの上にある。 「ご注文がお決まりになりましたら、お知らせください。」	「はい」
バインダーに伝票をはさみ、伝票にテーブル番号、人数、 競技者のゼッケン番号を記入して待機しておく。 「はい、ご注文はお決まりでしょうか。」	お客様から呼ばれる。 「私は〇〇」「僕は△△」
注文を復唱 「〇〇1つと△△1つでよろしいでしょうか。」 「かしこまりました。少しお待ちください。」	「はい」
調理係に、注文を伝える。 伝票は調理係に向けて置く。 「〇〇1つ、△△1つお願いします。」	
注文に応じて、必要なものを準備する。 伝票とセットの内容に間違いがないかを確認し、 お客様にお出しする。 「お待たせしました。〇〇と△△です。」	「ありがとう」
「伝票はお帰りの際に、レジまでお持ちください。 ごゆっくりどうぞ。」 伝票をバインダーからはずしてテーブルのすみに 裏返して置く。	

競技者	お客様
退店時、お客様にあいさつ 「ありがとうございました。 またのお越しをお待ちしております。」	「ごちそうさまでした」 お客様が席を立ち、 伝票を持っていく。
テーブルの上を片付けて拭く。 ※未使用テーブル用ふきんを使用する。 ※使用後のふきんは、食器返却場所のカゴに入れる。 テーブルの下などにゴミが落ちていないか確認し、 椅子の位置を整える。 使用済みの食器類や使用済みのミルクなどのゴミを、 食器返却場所に、下げる。	

### ○お客様からの質問に対応（一部のお客様から、競技中に質問があります）

#### 【「喫茶アビリン」の決まりごと】

- ・営業時間 → 午後 7 時まで
- ・定休日 → 水曜日
- ・トイレの場所 → 入口を出て左側
- ・喫煙について → 店内は禁煙
- ・新聞について → 置いていない
- ・JR 春日駅 → 徒歩 2 分
- ・現金以外で支払えますか？ → 支払い方法は現金のみです

※対応に困ったり、わからないときは、競技スタッフに確認してください。

### 5 会場に準備されているもの

- (1) 喫茶サービスのための備品、諸機材一式
- (2) 飲み物（メニューの種類は変更になる場合があります。）
  - 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アイスウーロン茶 ⑤野菜ジュース
- (3) ゼッケン（ゼッケンは当日受付でお渡しします。）

## 6 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、身だしなみを各自で整えてください。  
 特別に喫茶店専用の衣服を準備する必要はありません。  
 三角巾、バンダナなどの着用は自由とします。
- (2)エプロンは競技者が準備してください。(普段使用しているもので構いません)
- (3)マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断に委ねます。
- (4)室内用履物 (外履き、スリッパタイプは不可)(喫茶サービス競技会場は、土足禁止です)
- (5)筆記用具

## 7 その他

- ・飲み物に係る代金は徴収しません。
- ・伝票はエプロンのポケットに入れた状態で、お客様のテーブルに持っていても構いません。

## 8 メニュー

- ・各メニューには下記の表のセットが必要です。
- ・お客様が入店されたら、水を準備して、おしぼりと一緒に提供してください。
- ・お菓子セットは、お菓子用のお皿にお菓子1個をのせてください。
- ・お菓子セットの飲み物は A セットがホットコーヒー、B セットがオレンジジュースです。

	コーヒー用 お皿	スプーン	スティック シュガー	ミルク	シロップ	ストロー	コースター	お菓子	お菓子用 お皿
ホット コーヒー	●	●	●	●					
アイス コーヒー				●	●	●	●		
オレンジ ジュース						●	●		
野菜 ジュース						●	●		
アイス ウーロン茶						●	●		
お菓子 Aセット	●	●	●	●				●	●
お菓子 Bセット						●	●	●	●

## 喫茶サービス競技課題 【セッティング見本】

お客様 1名の場合の例です。

飲み物などの置き方は、以下の見本にこだわらず、お客様のテーブルに安全に運べるよう工夫して配置してください。

【おしぼり、水】



【ホットコーヒー】

(スプーン・砂糖・コーヒーミルク)



【アイスコーヒー】

(ガムシロップ・コーヒーミルク・  
ストロー・コースター)



【アイスウーロン茶】

(ストロー・コースター)



(オレンジジュース、野菜ジュースも同様)

【Aセット:ホットコーヒー、お菓子】  
(コーヒーミルク・コースター)



【Bセット:オレンジジュース、お菓子】  
(ストロー・コースター)



※当日は飲料などの内容が一部変更となる場合もあります。

※お菓子の内容は変更となる場合もあります。

【メニュー表見本】

MENU	
ホットコーヒー	450円
アイスコーヒー	500円
オレンジジュース	450円
野菜ジュース	450円
アイスウーロン茶	400円
<b>Aセット</b> (ホットコーヒー+お菓子)	<b>550円</b>
<b>Bセット</b> (オレンジジュース+お菓子)	<b>550円</b>
<b>喫茶 アビリン</b>	
営業時間 9:00~19:00	
定休日 水曜日	

## 【伝票見本】

伝 票			
7月 11日		No. _____	
品 名	数	単 価	金 額
ホットコーヒー		450	/
アイスコーヒー		500	
オレンジジュース		450	
野菜ジュース		450	
アイスウーロン茶		400	
Aセット (ホットコーヒー+お菓子)		550	
Bセット (オレンジジュース+お菓子)		550	

  

テーブル番号	小 計
	消費税等率 (税率 %)
名 様	合 計

ありがとうございます

喫茶アビリン

ゼッケン番号	
--------	--