

チャレンジいわてアビリンピック 2022

喫茶サービス競技

課 題



# チャレンジいわてアビリンピック 2022 公開課題



## 【 喫茶サービス競技課題 】



喫茶サービスにおける接客サービスを下記の項目により競技します。

### 1. 競技に関する指示項目（基本作業）

来店されたお客様に対して他の従業員（スタッフ）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する技術を競う。

- ① 接客のために待機します。（準備）
- ② 人数分のお水を用意し、お客様をテーブルに案内します。
- ③ お客様から注文をとり、それを調理係に伝えます。
- ④ 注文された飲食物を適確に提供します。その後、次の接客に向けて待機してます。
- ⑤ お客が退席後、飲み終わったカップや皿等を下げ、卓上を清掃し、整理を行います。
- ⑥ テーブル・椅子（座面）のアルコール消毒をします。
- ⑦ 突発事態に対して適宜対応します。

### 2. 競技・審査ポイント

- ① 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみ
- ② 入店時お客様への対応（挨拶・適切な言葉使い）
- ③ 準備（準備テーブルにおいて、おしぼり・お冷や・メニュー・伝票）
- ④ 客席でのサービス（お冷や・おしぼり）・注文取り
- ⑤ 注文を正しくパントリーに伝える。
- ⑥ 注文品のセッティング・運ぶ姿勢（安全面に配慮しながらスムーズに）
- ⑦ 客席でのサービス・配膳の適切さ（できるだけ音をたてずに、注文品や伝票を適切に置く）
- ⑧ 退席時のお客様への対応（挨拶・適切な言葉使い）
- ⑨ 後片付けが適切にできていること。（できるだけ音を立てず、テキパキと手際良く。）
- ⑩ 待機中の姿勢・態度（にこやかな対応など）
- ⑪ 突発事項への適切な対応。
- ⑫ 選手間の連携や協力。

### 3. 競技方法

選手は手指を消毒後、指定の位置（スタートライン）に並び「よろしくお願ひします」と挨拶をし競技開始とします。

- ① 選手は2～3名を1グループとします。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。
- ② 1グループにつき2回実践します。

- ③ お客様は主催者が手配します。
- ④ 1グループの競技時間は約20分とします。(人数、消毒作業によって変更の可能性有り)
- ⑤ お客様に質問されたり、対応に困ったりした時は、グループ内で相談したり、チームに質問すること。(質問や相談があっても減点の対象とはしません。)

## 4. 参加選手が準備するもの

- ① 服装は普段着用しているユニフォームなど、喫茶サービスにふさわしいと思う服装を各自で整えてください。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要ありません。 (※エプロンは参加選手が持参してください)
- ② 筆記用具  
(ボールペン・メモ用紙など)
- ③ 必ずマスクを着用してください。

## 5. 競技会話例

※あくまでも(例)です。お客様によって言葉使いなど違います。

選手	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きます。 「2名です。」
お客様を席に案内します。「こちらの席どうぞ」	お客様が席に座る。
「メニューはこちらです。」 ※メニューはテーブルの上に置いてあります。	
「ご注文が決まりましたら、お知らせください。」  「はい、ご注文はお決まりでしょうか。」	お客様から呼ばれる。  「アイスコーヒー」 「私はオレンジジュース」
「ご注文をくりかえします。アイスコーヒー1つとオレンジジュース1つですね？」  「かしこまりました。少々お待ち下さいませ。」	「はい、そうですね。」
調理係に注文を伝える。 「注文入ります。アイスコーヒーとオレンジジュースです。」	

飲料を確認しセットする物を用意して運ぶ 「お待たせしました。アイスコーヒーとオレンジジュースです。」	「ありがとう」
「こちらの伝票をお帰りの際にレジまでお持ち下さい。ごゆっくりどうぞ。」	
「ありがとうございました」	「ごちそうさまです」 お客様が席を立ち、伝票を持って行く。

①「喫茶アビリン」の決まりごと

- 1, 営業時間 → 午後9時までです。
- 2, 定休日 → 水曜日です。
- 3, トイレの場所 → 入口を出てすぐ左手にございます。
- 4, 喫煙について → お店外の灰皿でお願いします。
- 5, ここから矢幅駅までどれくらい → 歩いて約15分でございます。
- 6, メニュー以外の注文について → メニュー以外は扱っておりません。

※答えがわからない場合はチーフに確認し、対応すること。

## 6. メニュー

<u>温かいお飲み物</u>	<u>冷たいお飲み物</u>
ホットコーヒー	アイスコーヒー
紅茶(レモン)	アイスティー(レモン)
紅茶(ミルク)	アイスティー(ミルク)
ココア	オレンジジュース