**第１７回　アビリンピック高知２０１７【公開課題】**

**喫茶サービス競技概要**

**喫茶店における接客サービスを下記の項目により競技します。**

**なお、競技者はあらかじめAとBの２グループに分かれます。**

**１．競技に関すること（基本作業）**

スタート位置（喫茶店奥）に立ち、名乗ってから「よろしくお願いします」とあいさつし、競技を始めます。

※各グループ２人目以降は、前の人が終わったら、順次スタート位置に進んで競技を始めます。

1. 接客のための準備を行い、お客様を各グループのテーブルに案内します。
2. お客様の人数分のお水とおしぼりを用意し、お客様に提供します。

その後、お客様から呼ばれたら、注文を聞いて伝票に記入します。

1. 調理係に注文を正しく伝え、伝票を渡します。
2. 注文された飲物をセットして、トレーで運んでお客様に提供します。
3. 伝票を机の上にふせて置き、レジで渡すようにお客様に伝えます。
4. お客様から質問があるので回答します。

（例）「トイレはどこですか？」「最寄り駅の場所はどこですか？」

（７）その他、競技中に起こる様々な事態に対応していただきます。

（例）「お客様がスプーンを落とす」、「お客様が伝票をテーブルに置いたまま退席」

（８）お客様の退席時、来店のお礼を伝え、飲み終わったカップや皿等を下げ、テーブルを清掃・

イスの整理などを行います。

**２．競技の内容と観点**

1. 接客サービス
   1. 正しい身だしなみが出来ること。
   2. 正しいあいさつ、正しい言葉づかいが出来ること。
   3. 正しい接客マナーが出来ること。
2. テーブルサービス
   1. お水とおしぼりを必要な分、自分で用意して提供できること。
   2. 正しく注文を取れること。
   3. 注文を調理係に正しく伝えること。
   4. 正しい伝票処理が出来ること。
   5. 注文品のセッティングと提供が適切に出来ること。
   6. 接客サービスが状況に応じて適切に出来ること。
   7. 食器等の後片付けが正しく出来ること。
3. 接客サービスとしての行動と態度
   1. 安全、清潔（衛生）への意識や気配りが出来ること。
   2. 客を意識したサービスが出来ること。（お客様を第一に考えて行動出来ること。）

**３．競技方法**

**（１）競技者はAグループとBグループに分かれ、それぞれ１名ずつ、別のお客様に対して接客サービスを行います。**

お客様が入店してから、飲食後退店し、片付けまでが競技範囲となります。

**（２）競技の順番・グループは、当日発表します。**

（３）競技時間は１０分を目安として行ってください。

（４）お客様は主催者が手配します。

（５）競技者は決められた順番で、お客様に対しての接客サービスを行ないます。

（６）競技者は「１．競技に関すること」に示した（１）～（８）の基本作業を行ないます。

**４．会場に準備してあるもの**

　（１）喫茶サービスのための備品、諸機材、食材等一式。

　（２）メニューは以下のとおりです。

　　　　①ホットコーヒー　　②アイスコーヒー　　③紅茶（レモン）　　④紅茶（ミルク）

⑤オレンジジュース　⑥コカコーラ

**５．競技会場のスタッフ要員**

　（１）店 長：１人

　（２）レジ ：１人

　（３）お客様役：数名

　（４）その他、審査員等

**６．競技者が準備する事項**

　（１）接客サービスに適した身だしなみを心掛けてください。

（２）服装は普段着または普段使っているユニフォーム等を着用してください。

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はありません。また、三角巾、バンダナ等の着用は自由です。

**７．その他**

**（１）競技中にわからないことがあったり、対応に困ることがあれば、店長に質問し、速やかに対応**

**するようにしてください。（減点の対象とはなりません。）。**

（２）飲み物の料金は、お客様から頂きません。

（３） 競技が終わりましたら、次の選手の方と交代して、待機場所で全員の競技が終わるまでお待ち

ください。

**８．競技内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 競技者 | お客様 |
| **①「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。  **○名です。** |
| **②お客様を席に案内します。「こちらの席にどうぞ。」** | お客様が席に座ります。 |
| **③「失礼します。メニューはこちらです。」**  　※メニューはテーブルにおいてあります。 |  |
| **④お水とおしぼりを、トレーにのせ、お客様に出す。** |  |
| **⑤「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？」**  **注文を聞いて、伝票に書く。**  ※伝票に書く内容  「注文の数」「人数」等 | **お客様から呼ばれる。**  **「○○をください」**  **「私は△△をください」** |
| **⑥「ご注文をくりかえします、○○と△△ですね？」**  **「しばらくお待ちください」**　（調理場にもどる） | **「はい、そうです。」** |
| **⑦調理係に注文を伝える。**  　「注文入ります。○○と△△です」  　調理係「○○と△△ですね」「○○と△△できました」 |  |
| **⑧飲物を受取り、注文どおりか確認してトレーに載せ、伝票と一緒に運ぶ。**  　「お待たせしました。○○と△△です」 | **「ありがとう」** |
| **⑨「こちらの伝票を、お帰りの際にレジまでお持ちください。」**（伝票を裏返してテーブルに置く） |
| **⑩「ありがとうございました。」**  調理場からトレーとふきんを取ってきて、テーブルを片付ける。  トレー・ふきん・伝票（バインダー）は調理場に返す。 | **「ごちそうさま」**  お客様が席を立ち、伝票をレジに置き退場する。 |

　※お客様から、いずれかのタイミングで質問がありますので、答える必要があります。

　※また、突発的な事態に対して、適宜、対応する必要があります。