

こうちたいかい
アビリンピック高知大会2020
 きっさ きょうぎがいよう
喫茶サービス競技概要

喫茶店における接客サービスを通じて、下記の通り**規定競技**と**自由競技**を行います。

競技方法と競技時間

	きょうぎほうほう 競技方法	きょうぎじかん 競技時間
きていきょうぎ 規定競技	<ul style="list-style-type: none"> • 競技者はそれぞれ1人ずつ、別のお客様に対して接客サービスを行います。 • 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いません。 • 競技者は下記「競技に関すること」に示した(1)～(8)の基本作業を行います。 	<p>1人5分を目安として行ってください。</p>
じゅうきょうぎ 自由競技	<ul style="list-style-type: none"> • 競技者複数名を1グループとし、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。 • 1グループ1回実施します。 	<p>1グループ10～15分を目安として行います。</p>

- 競技の順番・グループは、当日発表します。
- お客様は主催者が手配します。
- 参加選手数によっては、競技の方法や時間等を変更することがあります。

会場に準備しているもの

(1) 喫茶サービスのための備品、諸機材、食材等一式。

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コーラ
- ⑦Aセット（クッキー+ホットコーヒーor紅茶（レモンorミルク））
- ⑧Bセット（クッキー+アイスコーヒー）

(2) ゼッケン

きょうぎかいじょう よういん よてい
競技会場のスタッフ要員（予定）

- (1) てんちょう
店長
- (2) がかり
レジ係
- (3) きやくさまやく
お客様役
- (4) しんさいん ちょうりばたんどうしゃ
審査員、調理場担当者
- (5) きょうぎしゃあんないやく ゆうどうたんどうしゃ
競技者案内役、誘導担当者

きょうぎしゃ じゆんぴ じこう
競技者が準備する事項

- (1) せっきやく てき み こころが
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) ふくそう ふだんぎ ふだんつか など ちゃくよう
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。
きっさ おち ふくそう かくじ ととの
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。
とくべつ きっさ せんよう いふく ひつよう
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。
さんかくきん など ちゃくよう じゆう
また、三角巾、バンダナ等の着用は自由です。

き て い き よ う ぎ ＜規定競技＞

きょうぎ かん きほんさぎょう 競技に関すること（基本作業）

きょうぎしゃ とうじつしてい きゃくさま せっきゃく おこな
競技者は、当日指定されたテーブル（AとB）のお客様に接客サービスを行います。

ゆうどうたんとうしゃ ひか しつ きょうぎかいじょう あんない じぶん じゅんばん き いち きっさ
誘導担当者が、控え室から競技会場まで案内しますので、自分の順番が来たら、スタート位置（喫茶
てんおく た
店奥）に立ってください。

- (1) スタート位置に立ち、名乗ってから「よろしくお願ひします」とあいさつし、競技を始めます。
- (2) 接客のための準備を行い、お客様がいらっしゃったらテーブルに案内します。
- (3) 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。
- (4) 調理係に注文を正しく伝え、伝票を渡します。
- (5) 注文された飲物を調理場担当者から受け取ってセッティングを行い、トレーで運んでお客様に提供します。
- (6) 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。
- (7) お客様からの質問や競技中に起こる事態に対応していただきます。
(例)「トイレはどこですか?」「最寄り駅の場所はどこですか?」
「お客様が物を落とす」「忘れ物をする」など
- (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。

きょうぎ ないよう かんてん 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。

ちゅうもんひん ちゅうぼうたんとうしゃ まえ お
※注文品のセッティングとは、厨房担当者の前のカウンターに置かれているスプーン・スト
ロー・砂糖・ミルク・ガムシロップなどの中から、注文された飲物に必要なものを自分でト
レーにセットすること。（「参考：飲物のセッティングについて」を参照）

せつきやく こうどう たいど
(3) 接客サービスとしての行動と態度

あんぜん せいけつ えいせい いしき きくば でき
①安全、清潔（衛生）への意識や気配りが出来ること。

きやくさま いしき でき きやくさま だいいち かんが こうどう でき
②お客様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。）

た
その他

きょうぎちゆう たいおう こま てんちょう しつもん すみ たいおう
(1) 競技中にわからないことや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。）

のみもの りょうぎん きやくさま いただ
(2) 飲物の料金は、お客様から頂きません。

きょうぎ お すみ きょうぎかいじょう たいしゅつ ひか しつ ぜんいん きょうぎ お ま
(3) 競技が終わりましたら、速やかに競技会場を退出し、控え室で全員の競技が終わるまでお待ち
ください。規定競技終了後、自由競技を開始します。

<p style="text-align: center;">きょうぎしゃ 競技者</p>	<p style="text-align: center;">きやくさま お客様</p>
<p>① 「いらっしゃいませ、お客様は何名様でしょうか？」</p>	<p>お客様がお店に入ってきます。 「〇名です。」</p>
<p>② お客様を席に案内します。「こちらの席にどうぞ。」</p>	<p>お客様が席に座ります。</p>
<p>③ 「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。</p>	
<p>④ お水とおしぼりをトレーにのせ、席まで運び、 「失礼します」と言ってお客様に出す。</p>	
<p>⑤ 「ご注文が決まりましたら、お知らせください。」 （お辞儀をする）</p> <p>「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。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>※伝票に書く内容</p> <p>「日付、注文の数、テーブル番号 お客様の数、ゼッケン番号、名前」等</p> </div>	<p>お客様から呼ばれる。</p> <p>「〇〇をください」 「私は△△をください」</p>
<p>⑥ 「ご注文をくりかえします、〇〇と△△ですね？」 「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」 （お辞儀をして調理場にもどる）</p>	<p>「はい、そうです。」</p>
<p>⑦ 調理係に注文を伝える。 「注文入ります。〇〇と△△です。」 調理係「〇〇と△△ですね」「〇〇と△△できました」</p>	
<p>⑧ 飲物を受取り、注文どおりか確認してセッティングを 行い、トレーに載せ、伝票と一緒に運ぶ。 「お待たせしました。〇〇と△△です。」</p>	<p>「ありがとう。」</p>
<p>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。ごゆっくりどうぞ。」 （伝票を裏返してテーブルに置き、お辞儀をして待機場所へ戻る。）</p>	
<p>⑩ 「ありがとうございました。」（お辞儀をする） 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、忘れ物がないか確認する。 トレー・ふきん・伝票（バインダー）は調理場に返す。</p>	<p>「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。</p>

きゃくさまやく ちゅうもん のみもの か き かくじ はこ
お客様役が注文した飲物を、下記のとおり各自でセッティングしてテーブルへ運びます。

(1) ホットコーヒー : カップ、受け皿、スプーン、砂糖、ミルク

きょうぎしゃ さとう
☆競技者はスプーン、砂糖、ミルクをセット

(2) アイスコーヒー : グラス、ミルク、ガムシロップ、ストロー

きょうぎしゃ
☆競技者はミルク、ガムシロップ、ストローをセット

(3) 紅茶 (レモン) : カップ、受け皿、スプーン、砂糖、レモン

きょうぎしゃ さとう
☆競技者はスプーン、砂糖をセット

(4) 紅茶 (ミルク) : カップ、受け皿、スプーン、砂糖、ミルク

きょうぎしゃ さとう
☆競技者はスプーン、砂糖、ミルクをセット

(5) オレンジジュース : グラス、ストロー

きょうぎしゃ
☆競技者はストローをセット

(6) コーラ : グラス、ストロー

きょうぎしゃ
☆競技者はストローをセット

(7) A セット (クッキー+ホットコーヒーor紅茶 (レモン or ミルク))

じょう き どうよう ちょうり ば たんとうしゃ おこな
☆上記と同様。クッキーは、調理場担当者がセッティングを行う。

(8) B セット (クッキー+アイスコーヒー)

じょう き どうよう ちょうり ば たんとうしゃ おこな
☆上記と同様。クッキーは、調理場担当者がセッティングを行う。

ちゅう
注) スプーン、砂糖、ミルク、ガムシロップ、ストローは厨房カウンターに置いています。

自由競技

指示事項

来店されたお客様に対して、他の従業員（スタッフや競技者）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。

競技に関すること（基本作業）

競技者は、テーブル（A～D）のお客様に接客サービスを行います。

誘導担当者が、控え室から競技会場まで案内しますので、自分のグループの順番が来たら、スタート位置（喫茶店奥）に立ってください。

お客様が来客したら、競技者は、状況に応じて規定競技の「競技に関すること（基本作業）（2）～（8）」で示した作業を他の競技者と連携・協力して行います。

競技の内容と観点

- 喫茶店での業務にふさわしい身だしなみができること。
- 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。
- 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ていること。
- お客様の立場に立って業務を行うことができること。
- 他の従業員（スタッフや競技者）と連携・協力して、業務を行うことができること。

その他

- 競技者は店の決まりやルールに基づいて、お客様に接客業務を行います。来客者からの質問や突発的な事態については、競技者の判断で対処してください。
お客様からの質問や対応に困ったりしたときは、店長に報告、連絡、相談をすることができます。（減点の対象とはなりません。）
また、店長等から指示があった場合は、速やかに対応してください。
- 飲物の料金は、お客様から頂きません。
- 競技が終わりましたら、速やかに競技会場を退出し、控え室で全員の競技が終わるまでお待ちください。

しょう でんびょう
使用する伝票 (イメージ)

きにゅうれい
記入例

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		400	
紅茶 (レモン・ミルク)		300	
オレンジジュース		350	
コーラ		300	
Aセット (コーヒー・紅茶)		400	
Bセット (アイスコーヒー)		450	
テーブル番号			
人数			
ゼッケン番号			
名前			
ありがとうございます			
喫茶アピリン			

伝 票			
7 月 6 日			
品 名	数	単価	金額
ホットコーヒー		300	
アイスコーヒー		400	
紅茶 (レモン・ミルク)	レ 1	300	
オレンジジュース	1	350	
コーラ		300	
Aセット (コーヒー・紅茶)	コ 1 紅(ミ) 1	400	
Bセット (アイスコーヒー)		450	
テーブル番号		A	
人数		2	
ゼッケン番号		1	
名前		中川	
ありがとうございます			
喫茶アピリン			

- 競技者は、**黄色部分**に記入をします。
- 飲物数の書き方は自由です。
(調理担当者や他の競技者が見てわかるように記入してください。)

ちゅう
注) セットメニュー

- Aセット: クッキー+ホットコーヒーor紅茶 (レモン or ミルク)
- Bセット: クッキー+アイスコーヒー

メニュー

- ★ ホットコーヒー …… 300円
- ★ アイスコーヒー …… 400円
- ★ 紅茶 (レモンorミルク) …… 300円
- ★ オレンジジュース …… 350円
- ★ コーラ …… 300円

☆ Aセット

クッキー + ホットコーヒーor紅茶(レモンorミルク)
…… 400円

☆ Bセット

クッキー + アイスコーヒー
…… 450円

営業時間 8:00~19:00
定休日 月曜日



喫茶 アピリン

