第２２回アビリンピック京都大会

喫茶サービス競技課題（予定）

喫茶店におけるお客さまへのサービスの提供を下記により競技する。

１　指示事項（基本作業）

（１）お客さまにサービスを提供するための準備を整えて、お客さまにサービスを提供する機会が来るのを待ち、来店されたお客さまにサービスの案内をすること。
（２）お客さまから注文を取り、それを調理係に伝えること。
（３）注文された飲み物や食べ物をお客さまに提供すること。
（４）お客さまが席から立ち去ったあと、飲み終わったカップや皿を下げ、テーブルの上をきれいに整え、次のお客さまを迎える準備をすること。
（５）サービスし終わった後、次のお客さまにサービスを提供するための準備を整えて機会が来るのを待つこと。
（６）そのほか、お客さまからの質問や、突然起こった出来事があれば対応すること。

２　競技の内容と観点

（１）接遇サービス
①　お客様の顔を見て明るく笑顔で、礼儀正しい接客マナーができること。
②　身だしなみが整っていること。
③　正しいあいさつ、言葉遣いができること。

（２）テーブルサービス
①　笑顔で、正しい注文が取れること。
②　正しいオーダーを伝えることができること。
③　正しい伝票の処理ができること。
④　その場の状況にふさわしい注文品のセッティングと提供が正しくできること。
⑤　どのような場面においても、喫茶中の接客サービスが正しくできること（お客さまからの問いかけに対して、状況・目的に合った対応をすること。飲み物や食べ物をこぼす、忘れ物をしたといった突然起こった出来事に、正しい対応ができること）。
⑥　テーブルの後片付けを正しく行い、次のお客さまを迎える準備ができること。

（３）接客としての行動と態度

① 安全であること、清潔であることを意識して、行動し態度に表すこと。

② 上司の指示に素直に対応すること。また、正しい助言や指示を自分のものにすることができること。

③ 同じ職場で働く人と協力し合い、店全体の雰囲気作りやスムーズなサービスを心がけることができること。

④ お客さまを意識したサービスができること（お客さま第一を考えて行動しようとすること）。

⑤ サービスをより良くし、良い方向に向かおうとする気持ちや態度があること。

３ 競技方法

（１）競技は、**規定競技**及び**自由競技**の２種類で行う。

競技は基本的に別添のシナリオ例に沿って行う。

① 規定競技 **１０分程度×１回（２～３名１グループで一人１回のみ）**

・喫茶店を想定して、当初、５卓あるテーブルのうち１卓のテーブルへお客さま１名が来店されます。

その後、時間をおいて順番にお客様が１名ずつ、来店されます。

・競技は、基本的に別添のシナリオに沿って行う。

イ お客さま役は、あらかじめ主催者が用意する。

ロ 競技選手は、状況に応じながら、決められた「指示事項」に示した①～⑪の基本作業を行う。

ハ 競技選手は、対応に困ったり、わからないときはフロアマネージャーに質問したり、助けを求めることが出来る。また、フロアマネージャーから指示や行動を促されたら、すぐ対応すること。

② 自由競技 ２０分程度×１回（４～５名１グループ）

・テーブル数５卓

・決まった指示、ルールはあるが、「忙しい喫茶店でサービスを提供する」という状況で課題をやり遂げること。

イ お客さま役は、あらかじめ主催者が用意する。（１～２名で一組）。

ロ 競技選手は「指示事項」に示した①～⑪の基本作業を行う。

ハ お客さまからの質問や、突然起こった出来事については、自分の判断で対応する。

ニ 競技選手は、対応に困ったり、わからないときはフロアマネージャーに質問したり、助けを求めることが出来る。また、フロアマネー

ジャーから指示や行動を促されたら、すぐ対応すること。

（注）フロアマネージャーは、喫茶店・レストランのホールスタッフのリーダー的役割を担当する人物であり、主催者が配置する。その役割は、喫茶場面において、競技者に正しい指示をしたり、競技者からの質問や助けを求められたら、正しい助言や力を貸して助けを行うなどして、競技がスムーズに、正しい方向に進行するよう管理するものである。

指示事項

下記①から⑪までのお客様の入店から退店までの流れを競技者の流儀（やり方）により行うこととし、一連の接客技能を採点する。

① 競技者は、開始の合図をする。（規定競技のみ）
「番号（ゼッケン番号）、氏名、競技開始します。」により開始
② 入店したお客様を客席へ案内誘導する。
③ 厨房にて、水と紙おてふきと伝票（資料）を準備する。
④ 客席のお客様に、お客様の右側から水と紙おてふきを提供する。
⑤ 客席のお客様から注文をうかがい、伝票に記録する。
⑥ 注文票を厨房に提出し、お客様の注文内容を伝える。
⑦ スプーンや砂糖など必要なものをセットし、注文品を受け取る。
⑧ 客席のお客様に提供し、伝票を客席に置く。
⑨ お客様退店時に、忘れ物がないか確認し、見送りをする。
⑩ 椅子をもとの位置に戻し、注文品を下げ、机をダスターで拭き、テーブルを片付ける。
⑪ 競技者は、競技終了の合図をする。（規定競技のみ）
「番号（ゼッケン番号）、氏名、競技終了します。」により終了。

・気持ちのこもったサービスを行えているか
・心地よいサービスを行えているか
・スムーズなサービスを行えているか

（２）競技時間

競技時間は（１）のとおりだが、審査員が競技継続困難と判断した場合には、競技中でも競技を終了することがある。

（３）喫茶サービスのために使う道具や食材等

（注）メニューは以下のとおり

①ホットコーヒー、②アイスコーヒー、③レモンティー、④ミルクティー、
⑤アイスレモンティー、⑥アイスミルクティー、⑦オレンジジュース、
⑧Ａセット（コーヒー・紅茶）、⑨Ａアイスセット（コーヒー・紅茶）
⑩Ｂセット（コーヒー・紅茶）、⑪Ｂアイスセット（コーヒー・紅茶）
Ａ・・・バタークッキー（予定）
Ｂ・・・チョコレートクッキー（予定）

競技用機材
競技会場（競技用店舗）に配備された機材類は下記のとおり。
① 客席
テーブル番号表示札、メニュー
② 厨房・用品テーブル
ソーサー、ティースプーン、コースター、ストロー、フレッシュ、砂糖、クッキー、レモンスライス、サービストレー、ウォーターピッチャー、グラス、紙おてふき、伝票、ボールペン、伝票ホルダー、カップ

４　競技選手が準備する事項

（１）競技にふさわしい身だしなみであること。

（２）衣服は、普段着ているユニフォーム等の喫茶サービスを提供する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服を用意する必要はない。

５　その他

（１）飲料等について、規定競技、自由競技、**共に現物**とする。

（２）飲み物や食べ物の料金は、お客さまからもらわない。

使用する伝票（イメージ）　　資料
※記入例

伝　　票

ぜ　ッ　ケ　ン　番　号	
テ　ー　ブ　ル　番　号	
人　　数	名

品　　名	単価	数量
ホットコーヒー	300円	
アイスコーヒー	300円	
レモンティー	300円	
ミルクティー	300円	
アイスレモンティー	300円	
アイスミルクティー	300円	
オレンジジュース	300円	
Aセット コーヒー・紅茶（レモン・ミルク）	500円	
Aアイスセット アイスコーヒー・アイスティー（レモン・ミルク）	500円	
Bセット コーヒー・紅茶（レモン・ミルク）	500円	
Bアイスセット アイスコーヒー・アイスティー（レモン・ミルク）	500円	

喫茶　アビリン

A:バタークッキー

B:チョコレートクッキー

使用するメニュー（イメージ）

MENU（メニュー）

ホットコーヒー　・・・・・・300円
アイスコーヒー　・・・・・・300円
レモンティー　・・・・・・・300円
ミルクティー　・・・・・・・300円
アイスレモンティー　・・・・300円
アイスミルクティー　・・・・300円
オレンジジュース　・・・・・300円

Aセット：

コーヒー・紅茶（レモン・ミルク）・・・500円

Aアイスセット：

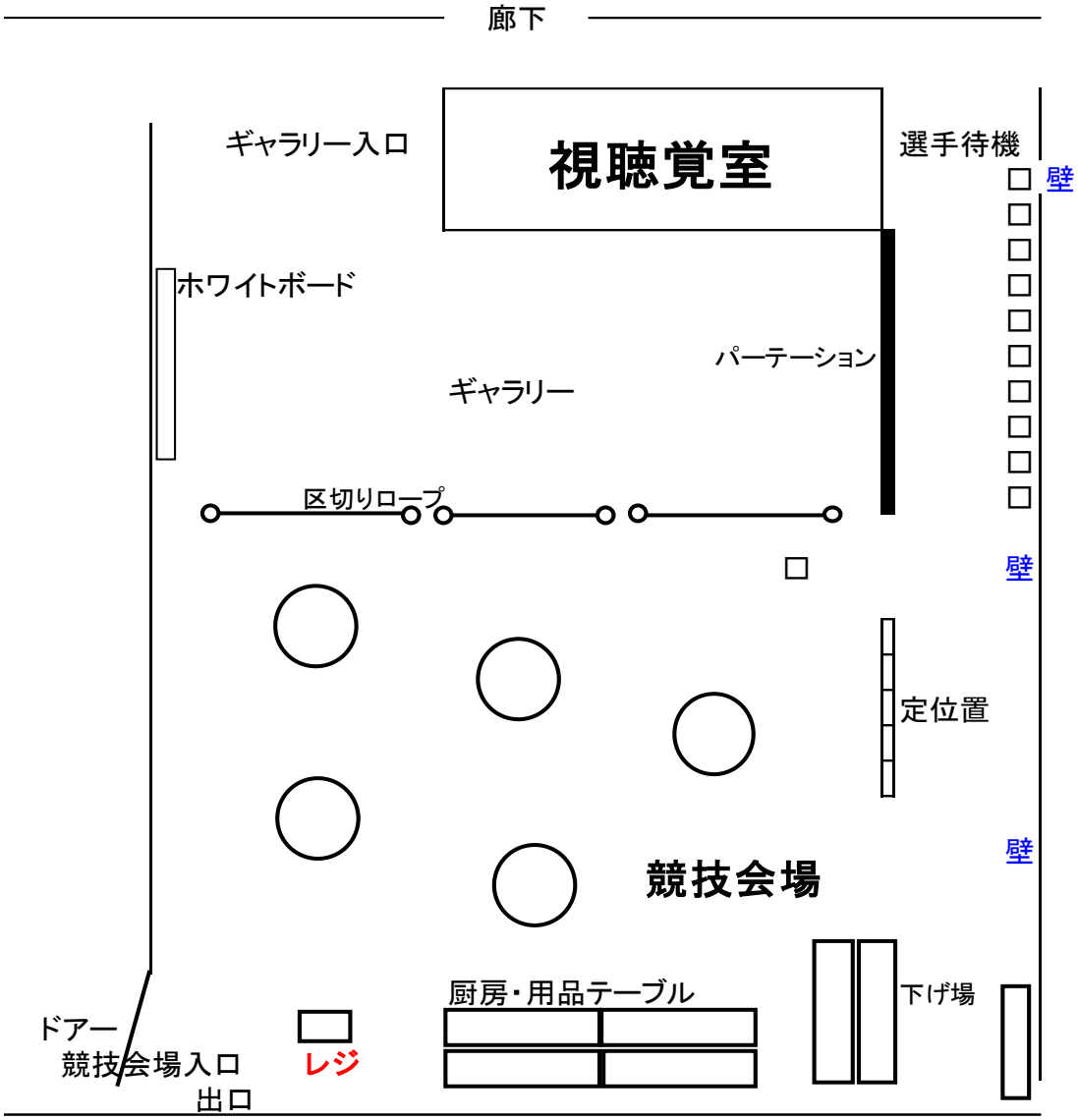
アイスコーヒー・アイスティー（レモン・ミルク）・・・ 500円

Bセット：

コーヒー・紅茶（レモン・ミルク）・・・ 500円

Bアイスセット：

アイスコーヒー・アイスティー（レモン・ミルク）・・・ 500円

セット内容　A：バタークッキー
　　B：チョコレートクッキー

競技場面の設定（イメージ）