

# 第17回アビリンピック京都大会

## 喫茶サービス競技課題

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事)。
- 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、規定競技と自由競技の2つの方法で行う。

基本的に競技は基本的に別添のシナリオに沿って行う。

① 規定競技(1回)

あらかじめ、決められた場面の中で、競技選手は課題をやり遂げる事。

- イ お客さま役はあらかじめ主催者が用意する。
- ロ 競技選手は定められた順番で自分の担当するお客さま(1名)にサービスする。
- ハ 競技選手は決められた方法、手順で、「1 指示事項」に示した(1)～(6)の基本作業を行う。
- ニ 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。

② 自由競技

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事。

- イ お客さま役は、喫茶サービス競技の会場「喫茶アビリン」を利用するアビリンピック京都大会の来場者とする(1～4名)。
- ロ 競技選手は「1 指示事項」に示した(1)～(6)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できる。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・レストランのウェイター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。

## (2) 競技時間

午前 規定競技

午後 自由競技

## (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
- ⑧ケーキ (午後の自由競技のみ)

## 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

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）

※記入例

## 伝 票

ゼッケン番号	
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	
ケーキ	400円	

喫茶 アビリン 

使用するメニュー（イメージ） ※ケーキの注文は自由競技のみ

## 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
ケーキ	.....	400円

☆ケーキ単品のご注文はご遠慮願います。

喫茶アビリン 

競技場面の設定 (イメージ)

