

第51回 ながのアビリンピック

【喫茶サービス種目】競技課題

模擬喫茶店に於ける飲料接客サービスについて、下記の内容に従い、競技を行います。

1. 競技に関する基本作業

- (1) 喫茶業務にふさわしい清潔な身だしなみができること。
- (2) 業務に必要なあいさつ、報告・連絡・相談、言葉遣い等の労働習慣が身についていること。
- (3) お客様が来店されてから帰られた後の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ること。
 - ① 接客のための待機の姿勢からスタート、来店されたお客様を席に案内する。
 - ② お客様から注文を受ける。
 - ③ 受けた注文を厨房係に伝える。
 - ④ 注文に応じて必要な物を準備する。
 - ⑤ 注文の品をお客様に出す。
 - ⑥ お客様が帰られたテーブルの後片付けをする。
- (4) お客様の立場にたった接客ができること。
- (5) 状況によっては、他のスタッフと連携、協力をして業務を行えること。

2. 競技方法

- (1) 規定競技のみとし、「1. 競技に関する基本作業の(3)に示された6つの作業」を行う。
- (2) お客様役は主催者が手配する。
- (3) 競技はゼッケン番号の若い順にお客様(2名1組)にサービスをする。
- (4) 競技回数は1人1回とする。
- (5) テーブルへの案内から片付けまでを、選手1人で行う。
- (6) 会計業務に於ける金銭授受は行わない。
- (7) お客様からの質問や突発的な出来事に関しては、競技者の判断で対応する。
- (8) 競技者は、対応に困ったりした場合など、チーフへ質問、相談、或いは援助を受けることができることとし、お客様へ対する丁寧かつ迅速な対応を心がける。

3. 競技時間

- (1) 競技者1名の競技時間は10分以内とする。
- (2) 全体の競技時間は「10分×競技人数+競技にかかわる準備時間」とする。(大よそ2時間)

4. 審査の観点

(1) 接客サービス

①喫茶業務にふさわしい身だしなみ

* 頭髪・爪・着こなし・靴の手入れ、等。

②業務に必要なあいさつ、言葉遣い

* いらっしゃいませ、かしこまりました、少しお待ちください、お待たせいたしました、申し訳ございません、有難うございます、等の接客6大用語など。

* 笑顔、明るい表情でのあいさつ。

③喫茶プロフェッショナルとしての所作、立居振舞い

* 背筋を伸ばし、適切な歩幅で迅速かつ効率的な振る舞いができているか。

* お客様との適度な距離感を保ち、不快感を与えるような言動はないか。

(2) テーブルサービス

①接客のための待機の姿勢からスタート、来店されたお客様を席に案内する。

* 基本的な待機の姿勢が守られているか。

* 適切なあいさつとともに、来店人数の確認は行っているか。

* 上座(奥の席)と下座(手前の席)を理解した上で、お客様のご案内ができているか。

* 上座のお客様より水を提供、お客様から見て右側に置かれているか。

②お客様から注文を受ける。

* お客様からの注文を間違えることなく受け、復唱、確認を行っているか。

* 注文伝票へ「人数、数量、等」正しく記入できているか。

③受けた注文を厨房係に伝える。

* 注文された内容を迅速かつ正確に厨房へ伝えることができているか。

④注文に応じて必要な物を準備する。

* 注文品に必要な「コースター、砂糖、クリーム、ストロー、レモン、等」を準備し、お客様の右側より提供できているか。

* 適切な備品(トレイ等)を適切に使用することができるか。

⑤注文の品をお客様に出す。

* 注文品を間違えることなく上座のお客様より、そして右側より、ほぼ正面の位置へ適切に提供できているか。

* お客様の動きやテーブル上の携帯品へ注意を払い、お客様からの要望や質問等へも適切に対応できているか。また、チーフへの報告・連絡・相談は行えているか。

* 会計伝票を下座(手前側)のお客様の右側に置くことができているか。

⑥お客様が帰られたテーブルの後片付けをする。

* お客様の退席時にも「適切な表情と言葉遣い」ができているか。

- * お忘れ物、落し物等が無い、テーブルの上、下、周り、及び椅子の上、等の確認がしっかりとできているか。
- * テーブルの片付け作業、清掃・整理、次のお客様のためのセッティング等が、正確かつスムーズにできているか。
- * 案内係への「終了の報告」ができているか。

5. 審査委員

- (1) 審査委員長 1名 . . . 課題・採点表の作成、競技当日の審査。

6. 競技補佐員

- (1) 厨房係 2名 . . . お客様からの注文品を作る。
- (2) チーフ係 2名 . . . 選手が対応に困った際に報告・連絡・相談を受けるとともに、競技者へ対する適切な助言・指示を行う。
- (3) 案内係 1名 . . . 選手を控室から誘導する。退席客から伝票を回収する。

7. 主催者が会場に準備する備品、機器材、飲料材等

- (1) 喫茶サービスに必要な備品、機器材、飲料材等一式
- (2) メニューアイテムは以下の通り
 - ①ホットコーヒー ②アイスコーヒー ③紅茶(レモンまたはミルク)
 - ④アイスティ(レモンまたはミルク) ⑤オレンジジュース

8. 競技者が準備するもの

- (1) 普段着用している「喫茶サービスにふさわしい」と思う服装。
- (2) エプロン、三角巾、バンダナ等の着用の有無は、審査の対象としないため自由とする。
- (3) 伝票起票等に必要なボールペン、鉛筆等の筆記具。

以上