

# アビリンピックにいがた2019 喫茶サービス競技課題

模擬喫茶店における接客業務を通じて、下記により競技を行う。

## 1 指示事項（基本作業）

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う。

- ① 接客のため待機（準備）し来店したお客様にサービスの案内をする。（席まで案内）
- ② お客様からメニューにより注文を取り、それを調理係に伝達する。
- ③ 注文された飲み物をサービスする。
- ④ お客様が退席後、飲み終わったグラスや皿等を下げ、卓上を清掃し、整理する。
- ⑤ サービス終了後、次のサービスに向けて準備をし、待機する。
- ⑥ お客様からの質問に適切に対応する。

## 2 競技の内容と観点

### （1）喫茶接客のマナー

- ① 清潔な身だしなみができる。
- ② 正しいあいさつ、言葉づかいができる。
- ③ 正しい接客マナーができる。



### （2）喫茶サービス作業

- ① 正確に注文が取れる。
- ② 正しくオーダーを伝えることができる。
- ③ 的確に伝票処理ができる。
- ④ 注文品の提供が適切にできる。
- ⑤ お客様への接客サービスが適切にできる。
- ⑥ 食器等の後片づけ、テーブルクリアが適切にできている。



### (3) 喫茶サービス者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できること
- ②同僚と協力したり、協調して店全体の雰囲気作りや円滑なサービス等を心がけることができること。
- ③顧客を意識したサービスができること。（お客様第一を考えて行動しようとする）

## 3 競技方法

### (1) 競技は規定と自由競技の2つの方法で行う

#### ①規定競技

競技者（1人）が1組のお客様（2人）に対し、接客業務を行う。

- イ. お客様は、主催者が手配する。
- ロ. 競技者は定められた順番で自分の担当するお客様にサービスする。
- ハ. 競技者は定められた方法、手順で、ページ1「競技に関する1指示事項（基本作業）」に示した①～⑥をおこなう。

#### ②自由競技

競技者3～4人を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、接客業務を行う。競技者1人につき2回実施する。1回目と2回目のメンバーの組合せは変更する。

- イ. お客様は主催者が手配したお客様、または一般の来場者とする。
- ロ. 競技者は状況に応じて自分の判断で、ページ1「1指示事項（基本作業）」に示した①～⑥をおこなう。
- ハ. 競技者は、対応に困ったり、分からない時は、競技場内にいるチーフ（指導・相談係）に質問したり、援助を頼んで良い。また、チーフや審査委員から指示や促しがあったら、それに速やかに対応すること。

◎チーフとは・・・競技が円滑、かつ適正に進行するように、競技者からの質問等に助言や支援を行うスタッフです。

## (2) 競技時間

規定競技については、午前ごぜんに1人5分～8分を1回、自由競技については午後ごごからグループ毎ごとに20分程度で2回行かいおこなう。

## 4 会場に準備してあるもの

〇喫茶サービスのための備品びひん、諸機材しょきざい、食材等一式しょくざいなどいっしき

メニューは下記のとおりである（予定）

- ①ホットコーヒー
- ②アイスコーヒー
- ③紅茶（レモン又はミルク）
- ④アイ스티ー（レモン又はミルク）
- ⑤オレンジジュース
- ⑥クッキーセットA（クッキーと暖かい飲み物のセット）
- ⑦アイスクッキーセットB（クッキーと冷たい飲み物のセット）



## 5 競技に当たり主催者が配置している要員（予定）

- ① 審査員
- ② チーフ（指導・相談係）
- ③ 調理係
- ④ 食器洗浄係
- ⑤ お客様案内係

## 6 競技者が準備する事項

- (1) 競技に適した身だしなみであること。
- (2) 衣服は普段着用しているユニホーム等の、喫茶サービスにふさわしいと思う衣服を各自で整えること。特別に喫茶サービス専用の衣服をあつらえる必要はない。  
尚、注文内容をメモする筆記用具、エプロン、三角巾は各自が持参すること。

## 7 その他

- ・お客様の飲食する料金は、徴収しない。
- ・競技成績の評価にあたっては、障害程度は特に考慮しない。



## 喫茶サービス 《 規定競技シナリオ 》

作業開始位置で待機、チーフの指示を受けて「スタートします」と言って競技を始める。

お客様（2名） 喫茶ルームに入る「こんにちは」

競技者 「いらっしゃいませ」と言いながら、お客様のところに行く。

「何人様でしょうか」とお伺いする。

お客様 「2名です。」

競技者 「こちらへどうぞ」と席へ案内する。

競技者 お客様がお席についたら

「こちらがメニューになります」と案内し、調理係のところに行き、  
水を受け取り、お客様のところへ運ぶ。

「お待たせしました。ご注文はお決まりでしょうか」

お客様 「〇〇〇をください」

競技者 伝票に記入し、「〇〇〇ですね。少々お待ち下さい」

と言って調理係に注文の品を伝える。

調理係 「はい、できました」

競技者 「はい」

ご注文の品をトレーにのせて、お客様のところへ運ぶ。

「お待たせしました」とサービスし、最後に伝票をテーブルに置き、

「ごゆっくりどうぞ」と言う。作業開始位置で待機。

お客様 の  
飲む

席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。

競技者 「ありがとうございました」

お客様が帰られてから、後片づけをする。

競技が終了したら、作業開始位置にもどり、「作業終わりました」と告げて競技終了。

## 喫茶サービス 《 自由競技シナリオ 》

作業開始位置で待機、チーフの指示を受けて、競技を始める。

お客様（1～4人） 喫茶ルームに入る「こんにちわ」

競技者 「いらっしゃいませ」と言いながら、お客様のところへ行く。

「何人様でしょうか」とお伺いする。

お客様 「〇名です。」

競技者 「こちらどうぞ」と席へ案内する。

競技者 お客様がお席についたら

「こちらがメニューになります」と案内し、調理係のところに行き、  
水を受け取り、お客様のところへ運ぶ。

「お待たせしました。ご注文はお決まりでしょうか」

お客様 「〇〇をください」「私は△△ください」「私は□□ください」

競技者 伝票に記入し、「〇〇と△△と□□ですね。少々お待ち下さい」

と言って調理係に注文の品を伝える。

調理係 「はい、できました」

競技者 「はい」

ご注文の品をトレーにのせて、お客様のところへ運ぶ。

「お待たせしました」とサービスし、最後に伝票をテーブルに置き、

「ごゆっくりどうぞ」と言う。作業開始位置で待機。

お客様 の飲む。

席を立ち、「ごちそうさま」と言いながらレジに向かう。

競技者 「ありがとうございました」

お客様が帰られてから、後片づけをする。

お客様 全席のお客様が帰られる。（競技者は全席の作業終了確認）

競技が終了したら、作業開始位置にもどり、「作業終わりました」と告げて競技終了。

なお、競技内容の詳細については、対応力等を見るため、当日本課題と異なった指示を出す場合があります。

