

アビリンピックにいがた2021 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こと）

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 会場かいじょうに準備じゆんびしてあるもの

〇喫茶サービスのための備品びひん、諸機材しょきざい、食材等しょくざい等一式

メニューは下記かきのとおりである（予定よてい）

- ①ホットコーヒー
- ②アイスコーヒー
- ③紅茶こうちゃ（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（クッキーと暖あたかい飲み物のセット）
- ⑦アイスクッキーセット（クッキーと冷つめたい飲み物のセット）



5 競技きやうぎに当あたり主しゆ催さい者が配はい置ちしている要員よういん（予定よてい）

- ① 審査員しんさいいん
- ② チーフ（指しどう導そうだん・相がかり談係）
- ③ 調理係ちやうりがかり
- ④ 食器洗しよつきせん浄じやう係がかり
- ⑤ お客きやく様さま案あん内ない係がかり

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。
- ・競技の中で手袋、フェイスガード等を着用することがあります。



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。

