

だい かい
第17回アビリンピック埼玉大会2021

きつさ きょうぎかだい
喫茶サービス 競技課題A

1. 競技種目

喫茶サービス競技

模擬的に設置した喫茶店においてウェ이터・ウエイトレスとして、お客様に接客サービスを行い、その技能について競技を行う。

2. 競技時間

競技者一人当たり 10分間以内

3. 競技の設定

喫茶店「喫茶さいたま」においての接客（ご案内、注文 承りなど）と飲み物の提供

飲食店業態 : カフェ（全面禁煙）

接客テーブル : テーブルに番号札を設置

お客様 : 2名

メニュー : 7品目

- ホットコーヒー ○アイスコーヒー ○ホットレモンティー
- ホットミルクティー ○アイスレモンティー ○アイスミルクティー
- オレンジジュース

4. 競技内容

- (1) 来店したお客様を客席に案内する。
- (2) お客様からメニューについての注文をとり、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。その際、随時お客様の質問に対応する。
- (4) お客様が退席した後、飲み終わったカップや皿などを下げ、テーブルの上を清掃し整理する。

5. 競技で審査されるポイント

(1) 接客サービス

- イ 清潔な身だしなみができているか。
- ロ 待機の姿勢は正しくできているか。
- ハ お客様に対して笑顔で接客ができているか。
- ニ 言葉遣いは丁寧ではっきりと明瞭に話しているか。
- ホ お客様の目を見て話しているか。

(2) テーブルサービス

- イ テーブルまでスムーズに案内し、はっきりとした言葉であいさつができているか。
- ロ おしぼりと水を正しい位置に出しているか。グラスを持つ際には口をつける部分に手や指がふれないように気をつけているか。
- ハ 正しく注文が取れ、注文を繰り返して確認しているか。
- ニ 伝票の記入が正確に素速くできているか。
- ホ 調理係に正しくオーダーを伝えることができているか。
- ヘ 飲み物などをこぼさずに運搬ができているか。
- ト 注文通りの品を間違えずに提供できたか。(伝票渡しも含む)
- チ 飲み物などの種類に応じてスプーンやミルクなどの出し忘れがなく、正しい位置にセットして出すことができているか。
- リ グラスなどの取り扱いには大きな雑音を出さず、落ち着いて静かに対応できているか。
- ヌ お客様を笑顔でお送りすることができているか。
- ル お客様が飲み終えたグラスなどをカウンターに下げ、テーブルの全面を拭くことができているか。

6. 競技方法

(1) 服装など

イ 喫茶サービスにふさわしい服装（清潔な服装）

※特別に喫茶サービス競技用のユニフォームなどを準備する必要はありません。

ロ エプロン着用（持参してください。）

ハ 三角巾またはバンダナ着用（持参してください。）

ニ 運動靴または革靴を着用

※サンダルは避けること。

ホ ゼッケン（主催者側で準備する。）

ヘ 競技中は主催者が用意するフェイスガード（シールド）を着用

※各自が準備したフェイスガード（シールド）を使うことも可（口元・表情が見えるもの）

※競技中以外の時間は、マスクを着用すること。

(2) 競技課題

競技者は選手控室で待機し、係員に呼ばれたら競技場に入る。

決められた手順通りにサービスを実施する。

競技者は、落ち着いてお客様の気分を悪くしないようにきちんと受け答えをする。

イ お客様はあらかじめ主催者が手配した人が順番に入店する。

ロ 競技者は決められた順番で自分の担当するお客様（2名）にサービスする。

ハ 競技のサービス機会はひとり1回。

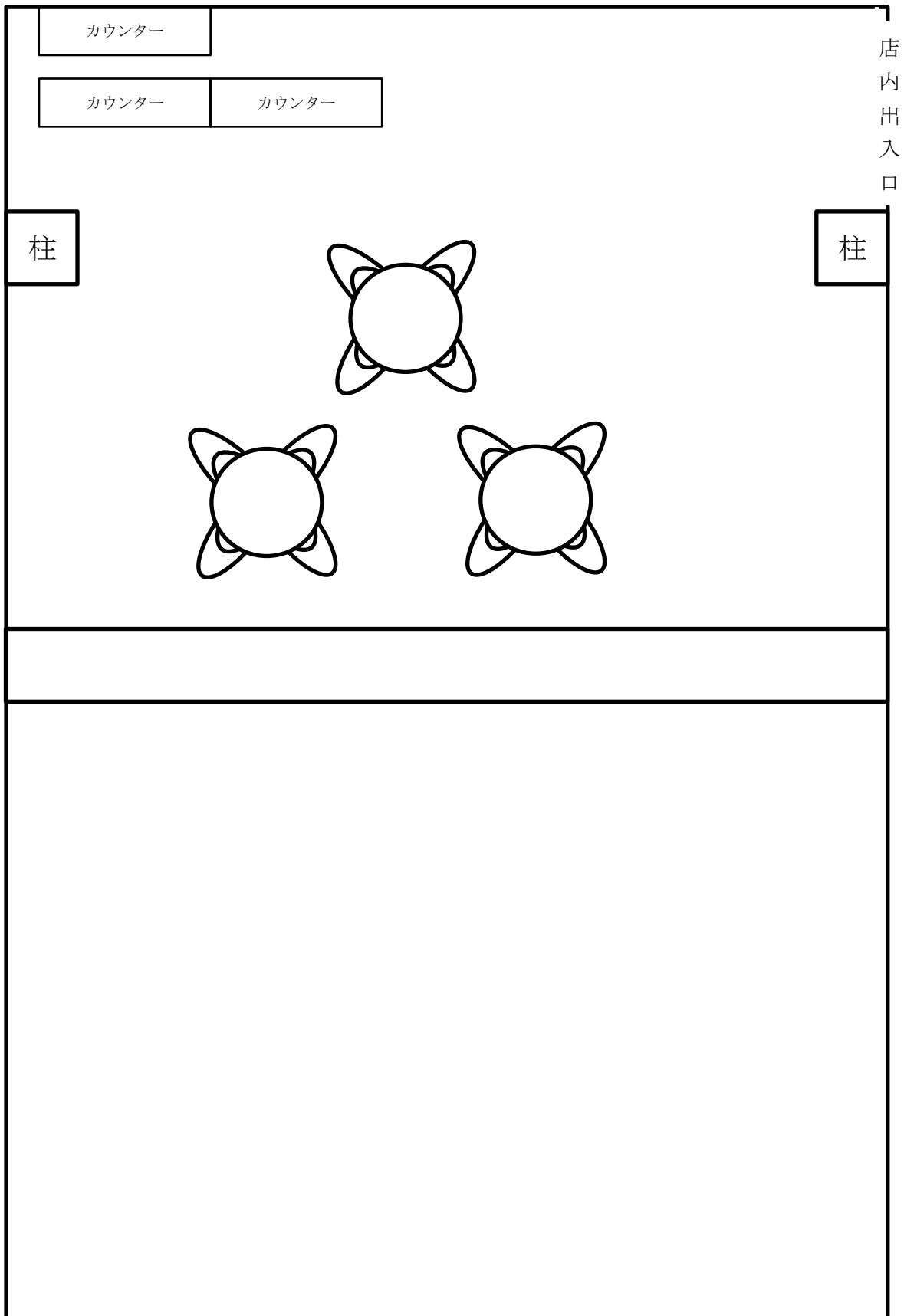
(3) 競技場所

国立職業リハビリテーションセンター

競技会場：1階ロビー

選手控え場所：当日案内します。

(4) 競技会場図 きょうぎかいじょうず



<競技のルール>

I 注意すること

(1) 競技の前に、競技の説明を行います。

競技の方法について分からないことなどがあれば質問してください。

(2) 競技は一人ずつ行いますので、競技の説明が終わった後は選手控室で待機してください。

係の者が順番に迎えに来ます。

(3) 競技の時間延長は行いません。

競技中に競技の方法などの質問を受けても時間延長はしません。

(4) 競技開始の合図があるまでは作業を始めないでください。

(5) 作業が終わった時は、競技委員に「作業終了しました」と言ってください。

II 競技の流れ

(1) 喫茶店入口にてお客様をお迎えする。ポケットに注文伝票とボールペンを入れておく。

(2) 来店されたお客様（2名）に笑顔であいさつする。

競技者「いらっしゃいませ」「何名様ですか」

客「はい、二人です」

(3) お客様を客席までご案内する。

競技者「ご案内いたします。」「こちらのお席でよろしいですか。」

客「はい。」

競技者「どうぞ。」

(4) 2名のお客様が着席されたら一礼する。

競技者「少々お待ち下さいませ。」

(5) カウンターで用意している水、おしぼりをサービストレーにのせて客席に向かう。

(6) お客様に水とおしぼりを出す。

競技者「失礼いたします。」

(7) 注文を聞き、伝票に記入する。

競技者「ご注文はお決まりでしょうか。」

客「〇〇をお願いします。」

【ホットティーまたはアイスティーを注文の際はレモンかミルクか要望を伺う】

競技者「〇〇にはレモンかミルクをご用意いたしますか。」

【伝票にはテーブル番号と注文品の数量、係(自分)の名前を記入する (V図2 参照)】

※メニュー (IV図1 参照) は、常時テーブルの上に置いておきます。

(8) 注文を聞いたら注文を繰り返して確認し、速やかにカウンターに戻る。

競技者「ご注文を確認させていただきます。〇〇がお(数)つでよろしいでしょうか。」

客「はい。」

競技者「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」

(9) カウンターにて調理係を見てオーダーを伝え、伝票を渡す。

競技者「オーダーをお願いします。〇〇テーブル、〇〇が(数)つです。」と伝え、

伝票は調理係に渡す。

調理係「〇〇が(数)つですね。」

(10) 調理係から注文品ができたことを伝える

調理係「〇〇テーブル、〇〇が(数)つ上がりました。」

競技者「はい、ありがとうございます。」と答え注文品【参照 VI 競技者が飲料とセットするもの】

と伝票を競技者がセットしサービストレーにのせる。

(11) 客席に運び、注文品を出す。

競技者「お待たせいたしました。〇〇でございます。」と言って確認し注文品を置く。

競技者「ご注文は以上でよろしいでしょうか。」

客「はい。」

競技者「ごゆっくりどうぞ。」と言って、伝票を裏返して客席に置く。

【次に来店されるお客様を迎えるため、入口に戻り待機する。】

(12) 退店するお客様に笑顔で声をかけ、お送りする。

競技者「ありがとうございました。また、お越しくださいます。」

【お客様は退席の際、テーブルに置かれた伝票を持ちレジに向かう】

(13) お客様のお立ちになった客席に行き、忘れ物がないか確認する。

(14) 下げ物をサービストレーにのせたら、テーブルを拭き、椅子を揃える。(消毒作業を含む)

サービストレーとダスター(布巾)をカウンターの上に置く。

(15) 競技委員に競技が終了したことを告げる。

Ⅲ 作業上の注意事項

(1) 身だしなみ

頭髪や衣類の乱れがないこと。靴は汚れていないこと。爪は切りそろえて汚れていないこと。

男性はヒゲを剃っていること。女性は派手な化粧をしないこと。装飾品は身につけないこと。

(2) 待機の姿勢

背筋を伸ばしてあごを引く。両手を前で組み、両足は開かずにきちんと揃えること。

(3) 接遇

お客様には常に笑顔で接すること。言葉ははっきりと明瞭に話すこと。

作業は落ち着いて行い、動作はなるべく雑音をたてないように気をつけること。

(4) グラスなどの取り扱い

お客様の使用するグラスやカップは口をつける部分に手や指がふれないように気をつけること。

カップの取っ手やスプーンの柄はお客様から向かって右側になるように置くこと。

サービストレイの持ち方は、片手の手のひらを自然に広げて、底の中央に乗せ、端を掴む持ち方はしないこと。

空いた手をトレイの端に添えて安定を保つのは可とすること。

飲料食器等の運搬時、ダスター（布巾）はサービストレイと（サービストレイを持つ）手の間に携帯すること。

(5) 下げの要領

重いグラス類から先にサービストレイの手前側にのせると安定する。

下げ物の量が多い場合は、無理に一回で下げようとせず、二回に分けて下げて良い。

喫茶 さいたま

メニュー

◇	ホットコーヒー	400円
◇	アイスコーヒー	400円
◇	ホットティー(レモン・ミルク)	400円
◇	アイスティー(レモン・ミルク)	400円
◇	オレンジジュース	400円

喫茶 さいたま

会計伝票

品名	数量	単価	
ホットコーヒー		400円	
アイスコーヒー		400円	
ホットレモンティー		400円	
ホットミルクティー		400円	
アイスレモンティー		400円	
アイスミルクティー		400円	
オレンジジュース		400円	

日付	テーブルNo.	人数	係

VI 競技者が飲料とセットするもの

○ホットコーヒー

- ・スティックシュガー
- ・ミルクポーション
- ・スプーン

○アイスコーヒー

- ・ガムシロップ
- ・ミルクポーション
- ・ストロー
- ・コースター

○ホットティー

- ・スティックシュガー
- ・ミルクポーションまたはレモンポーション
- ・スプーン

○アイスティー

- ・ガムシロップ
- ・ミルクポーションまたはレモンポーション
- ・ストロー
- ・コースター

○オレンジジュース

- ・ストロー
- ・コースター