

アビリンピック滋賀 2023

喫茶サービス競技課題

模擬的に設置された喫茶店での実際の接客業務を通じて、以下のとおり競技を実施します。

1 競技に関する指示事項について（基本作業）

来店されたお客様に対して、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。

- (1) 接客のため待機（準備）し、お客様に対して接客サービスを行う。
- (2) お客様に対してメニューについて注文を取り、調理係に伝える。
- (3) 注文された飲料をお客様に提供する。
- (4) お客様が退席後、飲み終わったカップや皿を下げ、卓上を清掃し、整理等を行う。
- (5) その他、お客様からの質問などに適宜対応する。

2 競技の内容と観点について

競技は接客技能そのものを問うだけではなく、接客技能に求められる基本的要素をどれだけ理解し、それを伝えることができているか。

※ 「喫茶サービス競技の流れ」を参考とすること。

(1) 喫茶接遇マナー

- ① 喫茶業務にふさわしい身だしなみができること。
- ② 業務に必要なあいさつ、言葉づかいができること。
- ③ 正しい接客マナーができること。

(2) 喫茶サービス作業

- ① 正しく注文が取れること。
- ② 的確に伝票に記入することができること。
- ③ 正しくオーダーを伝えることができること。
- ④ 注文品のセッティングと提供が適切にできること。
- ⑤ 接客サービスが適切にできること（問いかけへの対応や臨機応変な対応ができること。）。
- ⑥ 後片付けが適切にできること。

(3) 喫茶サービス者としての行動と態度

- ① 全体的に礼儀正しく、にこやかに受け答えができていること。
- ② 全体的に真摯な態度で競技に臨んでいること（意欲、頑張りなど、より良いサービスを目指す気持ちや態度があること。）。
- ③ 顧客を意識したサービスができること（お客様にとって心地よいサービスとは何かを考えて行動しようとすること。）。

3 競技方法

競技は規定課題のみとする。

あらかじめ場面設定された中で選手は課題を行う。

- ① お客様はあらかじめ主催者が用意する。
- ② 選手は大会当日、抽選で決まった順で自分の担当するお客様 2 名に対してサービスを行う（一人につき 2 回ずつ行う。）。
- ③ お客様からの質問や突発的な事態については、自己の判断で対処する。ただし、対応に困ったりわからないことがあるときはチーフに質問や援助を頼んでよい。

(注) チーフは喫茶店のマネージャー的な役割を担うものであり、主催者が配置する。その役割は模擬喫茶場面において、選手に適宜指示をしたり、選手からの質問等に適切な助言や支援を行うなどして、競技が円滑かつ適正に進行するようマネジメントするもの。

4 競技時間

- ① 競技は全体で 2 時間程度とする。
- ② 1 回目、2 回目は同じ課題を続けて行い、1 人 5 分程度とする。

※なお、全体の競技スケジュールは当日の参加人数により変更になる可能性があること。

5 会場に準備してあるもの

- ① ゼッケン
- ② 喫茶サービスのための備品、食材一式

メニューは 4 種類に限定。

注文の品に合わせて選手が以下の準備物一覧を参考に、スプーンなどの必要なものをセッティングし提供すること。

準備物一覧

メニュー 用意するもの	ホットコーヒー	アイスコーヒー	オレンジジュース リンゴジュース
スプーン	○		
スティックシュガー	○		
フレッシュミルク	○	○	
ガムシロップ		○	
コースター		○	○
ストロー		○	○

※ 主催者が用意する調理スタッフは、選手に対してセッティングの手助けは原則行いません。競技進行に支障があると判断した時点で援助を行います。減点になる場合があります。

6 競技にあたり主催者が配置しているスタッフ（予定）

チーフ 1 名、競技誘導係 2 名、競技補助係（調理係ほか） 5 名程度、お客様係（必要人数）

7 選手が準備する事項

- ① 競技に適した身だしなみであること（髪を清潔にまとめられていること。）。
- ② 衣服は、喫茶サービス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あつらえる必要はない。
エプロン、三角巾またはそれに代わるもの（バンダナ等）を各自で持参すること。

8 その他

- ① お客様の飲食する料金は徴収しない。
- ② 選手に競技中のマスク着用を求める場合があること。詳細については、参加が決定した選手あて別途通知する。

【参考】メニューと伝票

Menu	
ホットコーヒー	450円
アイスコーヒー	450円
オレンジジュース	350円
リンゴジュース	350円

喫茶 アピリン

伝票			
品名	数量	単価	金額
ホットコーヒー		450	
アイスコーヒー		450	
オレンジジュース		350	
リンゴジュース		350	

喫茶 アピリン
ありがとうございます
喫茶 アピリン

きっさ きょうぎ なが
 喫茶サービス競技の流れ【1回目・2回目同じ】

●お客様は2人

●お客様はメニュー（4種類）のうちいずれか一つを注文する。

せんしゅ 選手	きやく ちょうりがかり 客・調理係
<p>つぎはあなたの番だと指示されたら、お客様を待つ姿勢で所定の位置で待機する。</p>	<p>(客) チャイムが鳴りお客様が店に入ってくる。</p>
<p>お客様に「いらしゃいませ」と声をかけ、あいている席を案内する。</p>	<p>(客) 案内された席に座る。</p>
<p>お客様の着席を確認して、カウンターからお水・おしぼり・伝票を持って、お客様のテーブルへ行く。</p>	
<p>お客様の前で挨拶をする。 水とおしぼりをお客様に出して、注文を取る。</p>	<p>(客) 注文する。</p>
<p>注文票に記入する。 お客様に注文の品を確認する。</p>	<p>(客) 確認に対して返事をする。</p>
<p>テーブルを離れてカウンターに向かう。</p>	
<p>調理係に注文の品を伝える。 カウンターの前で待機する。</p>	<p>(調理係) 注文に対して「かしこまりました」と伝え、注文の品を準備し、カウンターに出す。</p>

ちゅうもん しな
(注文の品ができてあがる)

ひつよう ぶん じゅんび
ストローなどは必要な分を準備する。

ちゅうもん しな
注文の品をトレーにのせる。

きゃくさま はこ
お客様のテーブルへ運び、テーブルサービスをする。

てんびよう お
(テーブルに伝票を置く)

きゃくさま しつもん たいおう
お客様の質問に対応する。

わ ばあい と あ
(分からない場合はチーフに問い合わせる)

たいおう いか じょうけん
※ 対応は以下の条件をふまえること。

- 1 ケーキは売れ切れ。
- 2 定休日は毎週水曜日
- 3 ふきんはカウンターにあり。
- 4 閉店時間は午後5時
- 5 おしぼりはカウンターにあり

きゃくさま かえ とき あいさつ
お客様が帰る時の挨拶をする。

かたづ
片付けをする。

ちょうりがかり も
カップ、グラスなどをカウンターの調理係へ持っていく。

いす さい
テーブル、椅子など再セッティングし、
カウンターの上にある除菌スプレーでテーブルを
ふ拭く。

しゅう りよう
終了

しじ したが
※ チーフの指示に従う。

きゃく
(客)

せんしゅ しつもん
選手に質問する。

しつもん い か
※ 質問は以下のうち、いずれか一つ。

- 1 ケーキはありますか？
- 2 定休日は何曜日ですか？
- 3 テーブルを拭きたいのでふきんを貸していただけますか？
- 4 閉店時間は何時ですか？
- 5 おしぼりをもう一つもらえますか？

きゃく
(客)

てんびよう て せき た
伝票を手にも席を立つ。

い でくち
「ごちそうさま。」と言いながら、出口へと
む向かう。

てんびよう かいしゅう
※ 伝票はチーフが回収する。