

## アビリンピック滋賀 2021 喫茶サービス競技課題

模擬喫茶店における飲料接客サービスを下記により競技します。競技は接客技能そのものを問うわけではなく、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るかを見ます。競技の流れは別添の「喫茶サービス競技の流れ」を参考にしてください。手順も大切ですが、手順にこだわりすぎることはありません。お客さまにとって心地良いサービスとは何か？ 喫茶サービス者としての おもてなしの気持ちと態度 を大切にしてください。

### 1. 指示事項（基本作業）

- (1) 接客のため待機（準備）し、来店した客にサービスの案内をすること。
- (2) 客からメニューについて注文を取り、それを調理係に伝達すること。
- (3) 注文された飲料をサービスすること。
- (4) 客が退席後、カップや皿等を下げ、卓上を清掃し、整理すること。
- (5) その他、客からの質問等に適宜対応すること。

### 2. 競技の内容と観点

#### (1) 喫茶接客マナー

- ① 清潔で適切な身だしなみができること。
- ② 場面に応じた適切なあいさつ、言葉づかいができること。
- ③ きちんとした接客マナーができること。

#### (2) 喫茶サービス作業

- ① 必要な注文が取れること。
- ② 適切にオーダーを伝えることができること。
- ③ 正確に伝票に記入することができること。
- ④ 適切に注文を調理係へ伝えることができること。
- ⑤ 注文品のセッティングと提供が適切にできること。
- ⑥ 喫茶中の接客サービスが適切にできること。
- ⑦ 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 笑顔 で受け答えができていること。
- ② 全体的にムラなく安定した態度であること。
- ③ 全体的に真摯な態度で競技に臨んでいること（意欲、がんばり等、よりよいサービスを目指す気持ちや態度があること）。
- ④ 顧客を意識したサービスができること（お客さまにとって心地良いサービスとは何かを考えて行動しようとする）。

### 3. 競技方法

- 競技は、規定課題のみとする。

#### 課題の進行方法

あらかじめ、場面設定された中で、競技者は課題を行なう。

- ① 客はあらかじめ主催者が手配する。
- ② 競技者は定められた順番で指定された自分の担当する客2人に対してサービスをする。  
\* 2回目も同じ。(従って同時に競技者2～3名が競技を行なう場合がある)
- ③ 客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。  
\* 対応に困ったり、分からないことがある時は、チーフに質問したり、援助を頼んでよい。(減点にはならない)

(注) チーフは、喫茶店・レストランのヘッドウェイター、マネジャー的な役割を担う者であり、主催者が配置する。その役割は、模擬喫茶場面において、競技者に適宜指示をしたり、競技者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である。

### 4. 競技時間

- ① 競技は全体で2時間程度とする。
  - ② 競技開始前に競技の説明を行います。(練習はありません)
  - ③ 1回目、2回目は同じ課題を続けて行い、一人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等により変更になる可能性があります。

### 5. 会場に用意してあるもの

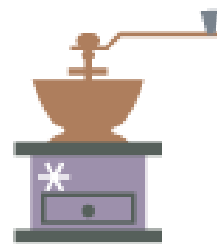
- ① 喫茶サービスのための備品、食材一式(下記一覧参照)  
メニューは4種類に限定(種類の変更があります)  
注文の品に合わせて競技者がスプーン等の必要なものをセッティングし提供すること。

| メニュー<br>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<br>リンゴジュースなど |
|----------------|---------|---------|-----------------------|
| 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           |         | ○       | ○                     |

- ② ゼッケン
- ③ 透明のマスクシールド
- ④ 手指消毒等感染防止対策をするための用品

## 6. 競技にあたり主催者が配置している要員（予定）

- ① 進行係（チーフ） 1人
- ② 競技者誘導係 2人
- ③ 厨房係 3人
- ④ 客 必要人数



## 7. 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フォーム等の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。  
なお、エプロンは競技者の持参とする。
- ③ その他、必要に応じて三角巾、またはそれに代わるもの（バンダナ等）を準備すること。（髪を清潔にまとめられていること）
- ④ アルコール等除菌のために使用する物品にアレルギーがある場合は、各自手袋等を持参すること。

## 8. その他

客の飲食する料金は徴収しない。



## 9. 新型コロナウイルス対策について

- ① 競技者は待機中（見学中）においてはマスク着用とするが、競技開始前に透明のマスクシールドに付け替えて競技を行う。  
（透明のマスクシールドは主催者にて準備をするため各自で購入する必要なし。）  
なお、透明のマスクシールドについて事前に確認したい場合は、主催者に問い合わせること。
- ② 競技開始前と終了後（片付け後）にカウンターの上にあるアルコール消毒剤にて手指消毒をすること。  
また、自分の競技が終わった選手は適宜手洗いや手指消毒をすること。  
なお、アルコールに対しアレルギー等のある競技者は、各自で手袋等の感染防止対策用品を準備し使用すること。
- ③ 飲み物は注文どおり提供するが、感染防止対策として、お客様役は競技者が差し出したグラスやカップには一切触れない（提供された飲み物を飲まない）。
- ④ 競技終了後の片付け（お客様が店を出てからの食器等の片付け）を行う時に飲み物を提供した机をアルコール消毒したふきん等で拭くこと。ただし、この動作は競技の採点には含まない。

# 喫茶サービス競技の流れ

【第1回・第2回共同】

- 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。

| <small>きょうぎしゃ</small><br><b>競技者</b>  | <small>きやく</small><br><b>客</b>   |
|--|--|
| <p><small>しんこうがかり</small><br/> <b>進行係</b> より、「マスク」から「透明なマスク」に<br/> <small>つか しじ</small><br/> <b>付け替えるよう指示</b>されたら、マスクを付け替える。</p> <p><small>しんこうがかり</small><br/> <b>進行係</b>より、つぎはあなたの番だと指示されたら、<b>カウ</b><br/> <small>うえ</small><br/> <b>ンターの上にあるアルコール消毒液</b>にて手指を消毒<br/> <b>する。</b></p> <p><small>きやく ま しせい しよてい いち たいき</small><br/> <b>(客 待ちの姿勢で所定の位置で待機)</b><br/> <b>「いらしゃいませ」と声をかけることからスタートする。</b></p> <p><small>きやく</small><br/> <b>お客様</b>の着席を確認して、カウンターからお水・お<br/> <small>でんびょう も きやく</small><br/> <b>しぼり・伝票</b>を持って、お客様のテーブルへ行く。</p> <p><small>きやく</small><br/> <b>お客様の前</b>での挨拶をする。<br/> <small>ちゅうもん と</small><br/> <b>注文</b>を取る。</p> <p><small>ちゅうもんひょう きにゆう</small><br/> <b>注文票</b>に記入する。<br/> <small>ちゅうもん しな かくにん</small><br/> <b>注文</b>の品を確認する。</p> <p><small>はな む</small><br/> <b>テーブルを離れてカウンター</b>に向かう。</p> <p><small>ちょうりがかり ちゅうもん しな つた</small><br/> <b>調理係</b>に<b>注文</b>の品を伝える。</p> <p><small>まえ たいき</small><br/> <b>カウンターの前</b>で待機する。<br/> <small>ちゅうもん しな</small><br/> <b>(注文の品が</b>できあがる)</p> <p><small>ちゅうもん しな</small><br/> <b>注文</b>の品をトレーにのせて、お客様のテーブルへ<br/> <b>運ぶ。</b><br/> <b>テーブルサービス</b>をする。<br/> <small>でんびょう お</small><br/> <b>(テーブルに伝票</b>を置く)</p> | <p><small>きやく みせ はい</small><br/> <b>お客様</b>が店に入ってくる。</p> <p><small>あ</small><br/> <b>空</b>いている席に座る。</p> <p><small>ちゅうもん</small><br/> <b>注文</b>する。</p> <p><small>かくにん たい へんじ</small><br/> <b>確認</b>に対して返事をする。</p> |

質問に対応する。

(分からない場合はチーフに問い合わせる)

\* 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 スパゲッティのメニューはなし。
- 3 ふきんはカウンターにあり。
- 4 タバコは吸うことができない。
- 5 新聞はカウンターにあり。

お客様が帰る時の挨拶をする。

片付けをする。

(テーブル、椅子など再セッティング)

(カウンターの上にある除菌ウェットタオルでテーブルを拭く)

(カップ、グラスなどをカウンターの調理係へ持つていく)

終了

\* チーフの指示に従う。

「マスクを付け替える」及び「手指を消毒する」ように指示されたら、カウンターの上にあるアルコール消毒液にて手指を消毒し、マスクを付け替える。

競技者に質問する。

\* 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 スパゲッティはできますか？
- 3 テーブルを拭きたいのでふきんを貸していただけませんか？
- 4 ここでタバコは吸えますか？
- 5 新聞はありますか？

(1分くらいで)

伝票を手で席を立つ。

「ごちそうさま。ありがとう」と言いながら、出口へと向かう。

\* 伝票はチーフが回収する。

終了

※赤字は新型コロナウイルス感染対策

< マスクはお持ち帰りください >