

アビリンピック滋賀 2022

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、お客様からの質問等に適宜対応する。

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) 喫茶接客マナー

- 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、頑張り等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 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		○	○

- ② ゼッケン
- ③ 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

お客様の飲食する料金は徴収しない。

9 新型コロナウイルス感染防止対策について

- ① お客様役、スタッフは常時マスク着用とし、お客様役は選手が提供した飲み物を飲まない。
- ② 選手についても競技中はマスク着用を予定していること（マウスシールドは使用しない。）。
- ③ 競技開始前と終了後（片付け後）に手指消毒をすること。
- 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）が終わった机はアルコール除菌スプレーを使用し台ふきんで拭くこと。

【参考】メニューと伝票

Menu

コーヒー	300円
アイスコーヒー	350円
オレンジジュース	350円
リンゴジュース	350円

喫茶 **アビリン**

伝 票

月 日 No.

品 名	数	単価	金額
コーヒー		300	
アイスコーヒー		350	
オレンジジュース		350	
りんごジュース		350	

トータル	小 計
金額	消費税 (税率 5%)
	税 別 合 計

ありがとうございます
喫茶 **アビリン**

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】

●お客さんは2人

●お客さんはメニュー（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 客
<p>つぎはあなたの番だと指示されたら、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する。</p> <p>（客待ちの姿勢で所定の位置で待機） 「いらしゃいませ」と声をかけることからスタートする。</p> <p>お客さんの着席を確認して、カウンターからお水・おしぼり・伝票を持って、お客さんのテーブルへ行く。</p> <p>お客さんの前で挨拶をする。 注文を取る。</p> <p>注文票に記入する。 注文の品を確認する。</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。</p> <p>カウンターの前で待機する。 （注文の品ができあがる）</p>	<p>お客さんが店に入ってくる。</p> <p>空いている席に座る。</p> <p>注文する。</p> <p>確認に対して返事をする。</p>

ストローなどは必要な分を準備する。

注文の品をトレーにのせる。

お客様のテーブルへ運び、テーブルサービスをする。

(テーブルに伝票を置く)

お客様の質問に対応する。

(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し、

カウンターの上にある除菌スプレーでテーブルを拭く。

カップ、グラスなどをカウンターの調理係へ持っていく。

終了

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する。

※ チーフの指示に従う。

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)

伝票を手に席を立つ。

「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