

アビリンピックしまね2025

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、下記のとおり競技を行うものとする。

1. 指示事項

- ①接遇のため待機（準備）し、来店したお客様を席まで案内すること。
- ②お客様からメニューについて注文をとり、それを調理係に伝達すること。
- ③注文された飲料等を提供すること。
- 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、整理すること。
- ⑤サービス終了後、次のサービスに向けて準備、待機すること。
- ⑥お客様からの質問等に適切な対応ができること。

2. 競技の内容と観点

(1) 喫茶接遇マナー

- ①正しい身だしなみができること。
- ②正しいあいさつ、言葉使いができること。
- 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正しく注文を取ることができること。
- ②正しくオーダーを伝えることができること。
- ③的確に伝票処理ができること。
- ④注文品を適切な位置に、適切な向きでおくことができること。
- ⑤お客様からの問いかけ等に対応したり、飲物をこぼす等の突発事態に適切に対処したりすることができること。
- ⑥食器等の後片付けやテーブルクリア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安全・清潔（衛生）への意識や気配りができること。
- ②チーフの指示に素直に応答し、適切な助言や指示を得ることができること。
- ③同僚と協力、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。
- ④お客様を意識した心のサービスができること。（配慮・思いやり）

3. 競技方法と競技時間

(1) 競技方法

規定競技と自由競技の2つの方法で行う。

規定競技は事前に送付するシナリオにもとづき、課題を遂行する。

自由競技は競技者数人を1グループとし、グループごとにお客様からの質問や突発的な事態に対処する等、普通の喫茶サービス場面で課題を遂行する。

①客は、主催者が手配する。

②競技者は状況に応じながら自らの判断で「1. 指示事項」に示した①～⑥の基本作業を行う。なお、飲物の料金は徴収しないものとする。

③お客様からの質問や突発的な事態については、基本的に自己の判断で対処する。

④競技者は、対応に困ったり、わからなかったりしたときは、チーフに質問したり、援助を頼んだりしてよい。

また、チーフからの指示や促しがあったら、それに速やかに対応すること。

(2) 競技時間（予定）

規定競技は競技者1人につき約5分、自由競技は1グループにつき約20分程度で行う。

4. 会場に準備してあるもの

喫茶サービスのための備品、諸機材、飲料等一式。なお、メニューは以下を予定している。

※本番当日、メニューが変わる可能性があること。

- ①ホットコーヒー ②アイスコーヒー ③紅茶（レモン） ④紅茶（ミルク）
⑤オレンジジュース ⑥コーラ ⑦セット（①～⑥のドリンクとクッキーのセット）

5. 競技にあたり主催者が配置する要員（予定）

- ①チーフ1名 ②調理係3名 ③案内係1名 ④客（必要人数）

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、エプロンとゼッケンについては主催者が準備する。