

令和7年度静岡県障害者技能競技大会(アビリンピック)

「喫茶サービス」 競技課題

1 競技概要

喫茶店における飲料接客サービスを競技する。

飲料接客サービスとは、お客様（以下「客」）が入ってきてから帰るまでのサービスで、具体的には、あいさつ、店内の誘導、水だしと注文取り、客の対応、注文の調理場への伝達、注文品の客へのサービス、客が帰った後の片づけまでを対象として、次のとおり行う。

注) *は発言例である。

(1) 接客のため待機（準備）し、来店した客にあいさつし、客席に案内する。

* 「いらっしゃいませ。どうぞこちらへ。」

(2) 水だしし、客からメニューについて注文をとる。

* 「ご注文はおきまりですか。」

注1) トレー、ウォーターピッチャー、コップ、布きん及び伝票は品だしカウンターに配置する。

注2) メニューは各テーブルに配置する。

(3) 伝票に記入する。

- ・ 個数、テーブル NO、人数、競技者の名前を記入すること。
- ・ 注文を復唱すること。

* 「〇〇でよろしいでしょうか？」

* 「かしこまりました。」

(4) 客からの質問に対応する。

(5) 注文を厨房係に伝達する。

- ・ 伝票はオーダー順に所定の位置に置くこと。

* 「〇〇を〇つお願いします。」

(6) 注文された飲料を客席に運ぶ。

- ・ 品だしの際、伝票をチェックすること。
- ・ トレーでの運搬の仕方、トレーから品物をテーブルに出す際は、安全、清潔が第一であること（安全のためトレーをテーブルに置いて品だししても良い）。
- ・ 伝票をテーブルに置く際に、退席時に伝票をレジに提出するように客につたえること。

* 「お待たせしました。お帰りの際、伝票をレジまでお持ちください。」

○ 各飲料のセット方法

・ホットコーヒー

カップ、受け皿、スプーン、砂糖、ミルク

競技者は砂糖とミルクをセット

・アイスコーヒー

グラス、ミルク、ガムシロップ、ストロー

競技者はミルク、ガムシロップとストローをセット

・紅茶（レモン）

カップ、受け皿、スプーン、砂糖、レモン

競技者は砂糖をセット

・紅茶（ミルク）

カップ、受け皿、スプーン、砂糖、ミルク

競技者は砂糖とミルクをセット

・アイ스티ー（レモン）

グラス、レモン、ガムシロップ、ストロー

競技者はガムシロップとストローをセット

・アイ스티ー（ミルク）

グラス、ミルク、ガムシロップ、ストロー

競技者はミルク、ガムシロップとストローをセット

・オレンジジュース

グラス、ストロー

競技者はストローをセット

注1) 砂糖はスティックシュガーを、ミルク、ガムシロップは使いきりタイプを使用する。

注2) コースターは使用しない。

注3) 砂糖、ミルク、ガムシロップ、ストローは品だしカウンターに配置する。

(7) 客が退席後、飲み終わったカップ等を下げ、卓上を清掃し、整理する。

＊「ありがとうございました。」

(8) サービスが終わった後は、次のサービスに向けて待機する。

2 競技方法

(1) 通常の喫茶サービス場面で状況に応じながら飲料接客サービスを行う。

競技者複数名で1グループとして競技を行う。

他の競技者と連携して競技を行う。

イ 客は、模擬喫茶店を利用する来場客（1グループあたり2名から4名）とする。

ロ 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。

ハ 競技者は、対応に困ったり、分からないときはチーフに質問したり、援助を頼んで良い。また、チーフから、指示があったら、それに速やかに対応するようにしなければならない。

(注) チーフは、喫茶店のマネージャー的な役割を担う者であり、客がスムーズにサービスを得られるように気配りし、競技者に指示を行うとともに、競技者からの質問等に適切な助言や支援を行う。

(2) 競技時間

各競技者の競技時間は、1回目は各グループ20分程度、2回目はグループを変えて20分程度を行うことから、個人別の総競技時間は40分程度となる予定である。

(3) 接客上の留意点（この内容にそって、客より質問がある）

- ① サービスできる飲食物はメニュー表示の飲み物のみとする。
- ② 飲食は店内の客卓で行ってもらう。
- ③ 店内は禁煙である。
- ④ 店内には新聞は置いていない。
- ⑤ 店の定休日はない。
- ⑥ 清潔、安全、親切は基本である。

3 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、食材等一式

メニューは以下のとおりである。

- 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 アイスティー（レモン）
- ⑥ アイスティー（ミルク）
- ⑦ オレンジジュース

＊ 競技に氷は使用しません

4 競技に当たり主催者が配置している要員

- (1) チーフ
- (2) 厨房係
- (3) 来客案内・レジ係
- (4) タイムキーパー
- (5) 食器係

5 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準備する必要はない。
- (3) エプロンは各自で持参すること。
- (4) 筆記用具（ボールペン又はシャープペンシル）を各自で持参すること。

6 審査基準

- (1) 基本的態度（客が気持ちよく喫茶できるように動くことが基本）
 - ① 清潔で正しい身だしなみができること。
 - ② 安全で全てのサービスができること。
 - ③ 接客マナーが良く、客に感じ良く接し、安心感を与えることができること。
 - ④ 他の競技者と連携して競技を行う。（チームワークを見ます）
 - ⑤ 客への対応他、競技に対しては積極的に行動する。
- (2) 技能ポイント
 - ① 正しい注文が取れること。
 - ② 客の質問に適切に答え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 的確に伝票処理ができること。
 - ⑤ 飲み物等の正しい運搬ができること。
 - ⑥ 飲み物等の種類に応じた正しいサービスができること。
 - ⑦ 食器等の後片付けが積極的にできること。
 - ⑧ テーブルの片付けが積極的にできること。

7 伝票レイアウト

品名	数	チェック	金額
ホットコーヒー			
アイスコーヒー			
紅茶（レモン）			
紅茶（ミルク）			
アイ스티ー（レモン）			
アイ스티ー（ミルク）			
オレンジジュース			
合計			
テーブル番号 ()	名様		係

＊伝票に記入する項目

数、チェック（品だし時にチェックする）、テーブル番号、人数、競技者自身の名前

＊次の項目は記入不要

金額、合計

8 その他

飲み物の料金は徴収しない。