

令和3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、お客様の誘導、水だしと注文取り、お客への対応、注文の調理場への伝達、注文品のお客様へのサービス、お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、来店したお客にあいさつし、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、お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、ガムシロップ、レモン、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。

選手4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

各選手の競技時間は、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

① サービスできる飲食物はメニュー表示の飲食物のみとする。

② 飲食は店内の客卓で行ってもらう。テイクアウトはできない。また、飲み物をもって席を勝手に移動し、喫茶することは止めてもらう。

③ 店内は禁煙である。

④ 店内での携帯電話の使用は避けてもらう。やむをえず使用した場合は、他の客の迷惑にならない程度であれば黙認してよい。

⑤ トイレの場所は説明できるようにしておく。

⑥ 清潔、安全、親切は基本である。

*①～④については客に事前に周知する。

3 会場に準備してあるもの

(1) 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

(2) ゼッケン

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) 選手誘導係
- (5) タイムキーパー

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あつらえる必要はない。
- (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事が基本）
 - 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。（チームワークをみます。）
 - ⑤ お客様への対応他、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） | | | |
| アイスティー（レモン） | | | |
| アイスティー（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。