
令和2年度 アビリンピック徳島大会 2020

喫茶サービス

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、下記の通り競技を行う。

1. 指示事項

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技術を競う。

2. 基本事項

- (1) 競技の制限時間はおよそ15分です。ただし、15分を過ぎても課題は最後まで取り組むこととします。
- (2) スタート位置に立ったら、「〇番（ゼッケン番号）、〇〇 〇〇（氏名）、始めます」と言ってから作業を始めてください。
- (3) 作業が終了したら、「終わりました」と言って一礼してから退室してください。
- (4) 服装、身だしなみ、態度も評価の対象となります。TPOに合った服装、清潔な身だしなみで競技に参加してください。

3. 競技の内容と観点

- (1) 業務に必要なあいさつや報告・連絡・相談など、基本的労働習慣が身についていること。
 - ① 清潔な身だしなみができているか。
 - ② 業務に必要な挨拶、言葉遣いができているか。
 - ③ お客様に笑顔で接客できているか。
- (2) お客様が来店されてから帰られた後の片付けまでの一連の接客業務が、正確かつスムーズにできること。
 - ① 待機の姿勢は正しくできているか。
 - ② はっきりした言葉で挨拶し、テーブルまでスムーズに案内することができているか。
 - ③ 水をこぼさずに注ぐことが出来ているか。
 - ④ 正しい注文が取れているか。
 - ⑤ 伝票への記入が素早く、正確にできているか。
 - ⑥ 正しいオーダーを給仕係に伝えることができているか。
 - ⑦ 注文された飲み物の種類に応じて、スプーンやミルク等を用意できているか。
 - ⑧ 飲み物を丁寧に、こぼさずに運搬できているか。
 - ⑨ 注文どおりの品を間違えずに運搬できているか。
 - ⑩ テーブルの後片付けが丁寧にできているか。
- (3) お客様の立場に立って、業務を行うことができること。

なお、メニューは、次のとおりとする。

- ① ホットコーヒー
- ② アイスコーヒー
- ③ レモンティー
- ④ ミルクティー
- ⑤ アイスティーレモンティー
- ⑥ アイスミルクティー
- ⑦ オレンジジュース

4. 競技方法と競技時間

競技は規定競技を行う。

	競技方法	競技時間
規定競技	あらかじめ、場面設定された中で来客者（1名）に対しての接客業務を行う。 ① お客様は主催者が手配する。 ② 競技者は事前に定められた順番で、お客様に対して、接客業務を行う。 ③ お客様の滞在時間（飲み物を提供後）は1分程度とする。 ④ 競技者1人につき1回実施する。	1人につき15分程度。 ただし、15分を過ぎても打ち切りにはせず、最後までやりきることを。

- (1) お客様は、主催者が手配した者とする。
- (2) お客様への対応に困ったときは、必要に応じて主催者が配置しているチーフに報告、連絡、相談することができる。また、チーフから指示があった場合は、速やかに対応する。
- (3) 競技では飲食に関する代金は受領しない。
- (4) 参加選手数によっては、競技の方法や時間を変更することがある。

5. 会場に準備してあるもの

- (1) 喫茶店での業務に必要な備品、消耗品など。
- (2) メニューに関連する飲み物など。
なお、メニュー及びそのセット方法は以下のとおりである。
 - ① ホットコーヒー
カップ、受け皿、スプーン、砂糖、ミルク
 - ② アイスコーヒー
グラス、コースター、ミルク、ガムシロップ、ストロー
 - ③ レモンティー・ミルクティー
カップ、受け皿、スプーン、砂糖、レモン・ミルク
 - ④ アイスレモンティー・アイスマルクティー
グラス、コースター、ミルクかレモン、ガムシロップ、ストロー
 - ⑤ オレンジジュース
グラス、コースター、ストロー

注) スプーン、コースター、砂糖、ミルク、レモン、ガムシロップ、ストローは厨房カウンターに配置する。

(3) ゼッケン

6. 競技者が準備する事項

- (1) 喫茶店での業務、競技にふさわしい服装（エプロンを含む。）
- (2) 特別に喫茶店やレストラン専用のユニフォームなどを準備する必要はない。
- (3) 伝票処理に必要なペンや鉛筆等は各自で用意すること。