

## 第21回 とやまアビリンピック2023

### 喫茶サービス 競技課題

#### 1. 競技に関する指示事項

来店されたお客様に対して、他の従業員（他の選手や厨房係等）と連携・協力しながら、お客様の立場に立って、正確にかつスムーズにサービスを提供する技術を競う。

#### 2. 競技方法

競技はA部門（自由競技のみ）、B部門（規定競技のみ）の2部門。

B部門（規定競技） → A部門（自由競技） の順番で競技を行う。

あらかじめ場面設定した中で、競技者は課題を遂行する。

##### 【A部門 自由競技】

1) 競技者3名～4名を1グループとする。

競技は定められた順番で、グループごとに来店されたお客様4～5組に対して接客を行う。（接客待ちを含む）

2) サービスの機会は1グループにつき1回とし、20分とする。

3) お客様の複数組来店時の対応、注文、サービス、接客待ちのお客様への接遇、複数テーブルの後片付けまで、グループで自由に接客サービスを行う。

##### 【B部門 規定競技】

1) 競技は定められた順番で自分の担当するお客様（2名）にサービスする。

2) サービスの機会は1回とし、7分以内とする。

3) お客様に対する注文・サービス・テーブルの後片付けまで、選手1人が行う。

##### 【規定・自由共通事項】

1) 客は、主催者があらかじめ手配する。

2) 会計の金銭授受は行わない。

3) 突発事項発生（客が物を落としたり、飲物をこぼした等）には積極的に対応する事が望ましい。

4) 対応に困った時や分からないことがある時は、競技委員に聞くことができる。

#### 3. 審査事項

##### ■接遇サービス（規定競技・自由競技共通）

1) 清潔な服装・身だしなみであるか。

2) 丁寧で明るい態度であるか。

3) 入店したお客様にあいさつし、メニューをすすめる。

4) お客様に水・おしぼりをサービスする。（自分で準備）

5) 適切な言葉遣い。

「いらっしゃいませ」「ご注文はお決まりでしょうか」「かしこまりました」

「少々お待ち下さい」「お待たせいたしました」「ありがとうございます」 等

■テーブルサービス（規定競技・自由競技共通）

- 1) 正しく注文を取り、伝票に記入する。
- 2) 注文を正しく厨房係に伝える。（自分でトレーに注文、飲み物等をのせる）
- 3) 注文を受けたものを正しくお客様に届ける。
- 4) テーブルの上の後片付けをする。
- 5) テーブルを拭いて、イスを整える。
- 6) トレーにのせてきたコップやカップ、使ったおしぼり等所定の場所に整理する。

■対人スキル、ホスピタリティ（自由競技）

- 1) 自分から進んで動いているか。
- 2) 他の選手の状況を見て頼んだり、頼まれて応じたりできるか。
- 3) お客様を意識して行動し、配慮を行っているか。

4. 審査採点基準

審査事項の細目を記した審査票により審査採点する。

5. 会場に準備してあるもの

- 1) 喫茶サービスに必要な備品、諸機材、食材など
- 2) 各テーブルにメニュープレートが置いてある。  
但し、注文は下記のとおりとする。

**【規定競技】**の注文はホットコーヒー、・オレンジジュースの**2種類**から、  
**【自由競技】**の注文はホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶、アイ스티、オレンジジュースの**5種類**、**セットメニュー2種類**の中からとする。**(伝票参照)**  
**紅茶・アイ스티はレモンかミルクを選んでもらう。**

6. 競技者への準備等統一事項

身だしなみは清潔で喫茶サービスにふさわしいと思われるもの。

服装・・・白のシャツ・ブラウス、黒・紺・グレーのパンツ・スカート 等  
履物・・・黒のプレーンな靴（飾りの多いもの、ハイヒール、スニーカーは×）  
エプロン・・・黒 or 白のビジネス喫茶業務に好ましいシンプルなデザイン。  
（趣味のものやフリル・色とりどりの刺繍が施されているものは×）

7. 新型コロナウイルス感染防止に関すること

- 1) マスクを着用して接客する。
- 2) 飲み物の**水の代用はなし**。

**※感染症の状況等によって変更となる場合がある。**

## 規定競技 課題シナリオ（例）

■お客さま 2人

■接客の言葉遣いは喫茶サービスに好ましい表現であればシナリオと同じでなくても良い。

競技者	お客さま
<p><b>始まり：</b>（競技者出入口ライン★に立つ）「〇番〇〇（名前）です。よろしくお願いします。」</p> <p>→ <b>競技委員</b>「はじめてください。」</p> <p>※2名のお客さまが入店</p> <p>① 「いらっしゃいませ。」 おじぎする。 お客様の顔を見て「何名様ですか」と聞く。 「2名様ですね」 人数を確認する。 「お席にご案内します。」 席を案内する。 「少々お待ちくださいませ」 おじぎする。</p> <p>② 「失礼します。」と声をかけ、水とおしぼりを置く。 「メニューはこちらでございます。」</p> <p>③ 「ご注文がお決まりでしたらお伺いします。」 「ご注文はお決まりでしょうか？」 ※伝票に注文を記入し、確認。</p> <p>④ 「ご注文を確認させていただきます。 〇〇〇がお一つ、□□□がお一つですね。ご注文は以上でよろしいでしょうか」 「少々お待ちください。」 ※お客様からの注文を厨房に伝える。</p> <p>※飲み物等をトレーにセットしテーブルに運ぶ。</p> <p>⑤ 「お待たせ致しました。〇〇〇です。」 ※それぞれご注文いただいた飲み物をお客さまの前に出す。 「お帰りの際、こちらの伝票をお持ちください」 ※伝票をテーブルに置く。（伝票板は競技者） 「ごゆっくりどうぞ。」 ※一礼して下がる。</p> <p>⑥ 「ありがとうございました。どうぞ、またお越しください。」 おじぎする。 ※お客さまを見送る。 ※片付け（テーブルの上をきれいにし、イスを整えて厨房にもって行き所定の場所に整理する）</p> <p><b>終わり：</b>（競技者出入口ライン★に立つ）（手をあげて） 「終わりました。」</p>	<p>※2名入店</p> <p>※案内された席に座る。</p> <p>※メニューを見て飲み物を決める。 ※以下、競技者の動き・言葉に合わせた対応をしてください。</p> <p>① 客1：「私は〇〇〇」 客2：「私は□□□をお願いします。」</p> <p>② 客1、2：「はい」</p> <p>※しばらく歓談・・・飲み終わる。</p> <p>③ 客：「帰ります」</p> <p>※机上有る伝票を持って出入口へ。 伝票は出入口のトレーの中へ。</p>



★ 会場設営図を参照

# 伝 票

月 日

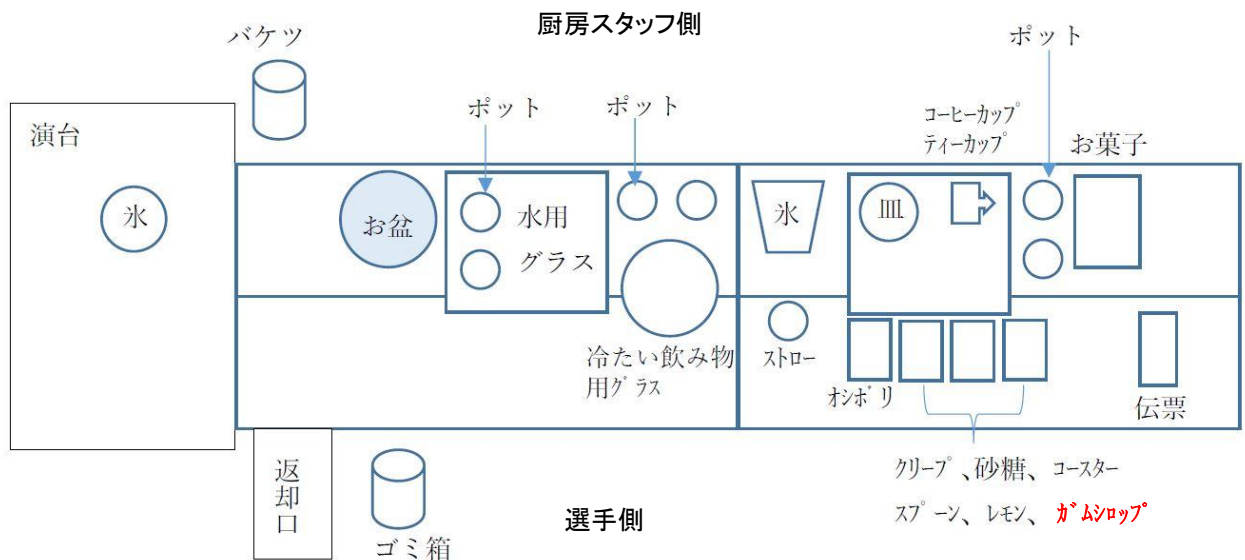
NO

品 名	数	単価	金 額
ホットコーヒー		300	
アイスコーヒー		350	
紅茶 (レモン・ミルク)		300	
アイスティ (レモン・ミルク)		350	
オレンジジュース		300	
Aセット クッキー+ コーヒー or 紅茶 (レモン・ミルク)		500	
Aアイスセット クッキー+ アイスコーヒー or アイスティ (レモン・ミルク)		500	
Bセット ドーナツ+ コーヒー or 紅茶 (レモン・ミルク)		500	
Bアイスセット ドーナツ+ アイスコーヒー or アイスティ (レモン・ミルク)		500	

テーブル	小 計	
	消費税等 (税率 %)	
名様	税込合計	
係		

喫茶 とやまアビリン

## 厨房に置く物の配置



# 会場設営図 (富山県技術専門学院短期訓練棟セミナー室)

