

第23回 とやまアビリンピック2025

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回とする。

(※お客様が飲み物を1～2口飲まれた後、競技スタッフが空のカップと差し替えを行う。)

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(物を落としたり、飲物をこぼした等)には積極的に対応し、声掛け等行うことが望ましい。

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、アイスティ、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・アイスティ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. 感染症に関すること

感染症の状況等によってマスクの着用をお願いする場合がある。

規定競技 課題シナリオ(例)

■お客様 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	お客様
<p>始まり:(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>→ 競技委員「はじめてください。」</p> <p>※2名のお客様が入店</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様の前に出す。 「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。 ※お客様を見送る。 ※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>終わり:(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> <div style="text-align: right;">  </div> <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

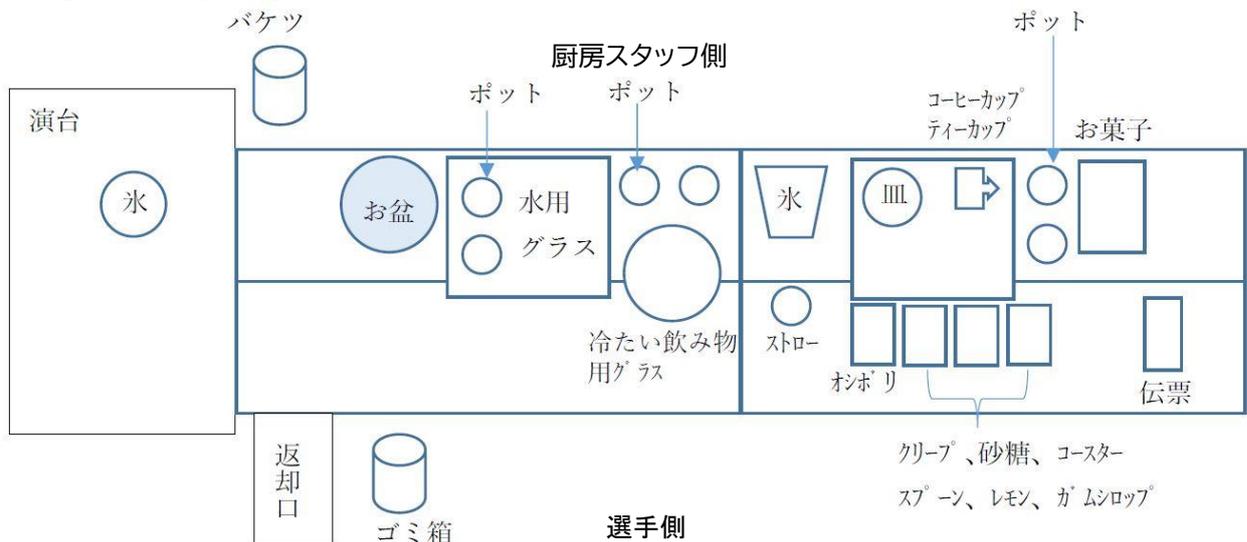
No.

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		300	
	ミルク		300	
アイ스티	レモン		350	
	ミルク		350	
オレンジジュース			300	
Aセット クッキー	ホットコーヒー		500	
	紅茶	レモン	500	
		ミルク	500	
Aアイスセット クッキー	アイスコーヒー		500	
	アイ스티	レモン	500	
		ミルク	500	
Bセット ドーナツ	ホットコーヒー		500	
	紅茶	レモン	500	
		ミルク	500	
Bアイスセット ドーナツ	アイスコーヒー		500	
	アイ스티	レモン	500	
		ミルク	500	

テーブル	小 計	
名様	消費 税 (税率 %)	
係	税 込 合 計	

喫茶 とやまアビリン

厨房に置く物の配置



会場設営図 (富山市職業訓練センター 4階 視聴覚室)

