

2019 KFBA
Korea Food & Beverage
Contival

hotel f&b service



신청자격

만 16세 이상에서 만 39세 미만(와인은 19세 이상)으로 고등학교 재학 중이거나, 정규대학, 전문학교, 사이버대학, 방송통신대학, 한국외식음료협회 지정검정장에 재학 중이며 현업 경력이 없는 자(단, 학생의 범위는 현장 경험이 없는 순수 학생으로서 아르바이트 경험을 제외한 그 이상의 현장 경험자는 불허한다. 차후 현장 실무 경력이 밝혀지면 입상을 취소함)

레스토랑 준비 경연 세부사항

1. 선수 구성과 역할

- ① 3인 1팀으로 출전하며, 팀장 1명, 팀원 2명으로 구성 · 한정한다.
- ② 팀장은 팀의 명칭, 팀원 소개, 참가목적에 대해 1분 내로 설명한다(1분 초과 5점 감점)
- ③ 팀장이 모든 설명과 진행을 관장한다.
- ④ 시연순서는 대회 전 추첨을 통해 정한다..

2. 준비물

- ① 참가팀은 협회에서 지정한 복장, 테이블 서비스 기자재를 준비하는 것을 원칙으로 하지만 학교 사정에 따라 준비가 안 되면 협회 측에서 제공하는 기자재를 사용할 수 있다.
- ② 복장
 - 학교 교복, 유니폼
 - 호텔 레스토랑에 적합한 의상복장, 명찰 착용 등으로 추가 점수 획득은 없으나, 일반적인 호텔기업에서 규정하는 몸치장에 적합하지 않으면 감점될 수 있다(예, 남자의 경우 흰 양말, 발목 양말, 더러운 구두 등)
- ③ 테이블 세팅을 위한 준비물
준비되지 않은 참가팀은 사전 협회와의 상담을 통하여 협회에서 준비 가능하며 아래 규정된 기물 외에는 형평성 있는 평가를 위하여 사용 금지함

- 테이블 리넨 1종류 (러너 등 추가 리넨 사용 안 됨)
- 테이블 위 소금 통, 후추통
- 9명분의 실버웨어(메인 포크, 메인 나이프, 스푼, 샐러드 포크, 브레드ナイ프, 티 스푼)
- 9명분의 커피 컵, 커피 플레이트, 와인잔1종류, 고블렛
- 3명분의 수프, 수프 플레이트
- 3명분의 샐러드 플레이트
- 3명분의 메인 플레이트
- 10명분의 냅킨
- 각 1개의 물 주전자, 커피 주전자
- ④ 각 팀 준비물
 - 기물 핸들링할 수 있는 리넨, 뜨거운 물을 담을 수 있는 기물(기물 핸들링용)

3. 시연시간 및 메뉴

- ① 참가팀의 팀장은 "참가팀 000 조 소개를 시작하겠습니다"로 시작하며, 참가팀 소개 시간은 1분으로 진행된다. 소개를 마친 후 "소개를 마칩니다"라고 종료를 표시한다..
- ② 참가팀의 팀장은 "000 조 레스토랑 서비스 시연 준비를 시작하겠습니다"로 시작하며 레스토랑 운영 준비 시연을 15분 동안 진행한다. 시연을 마친 후 " 000 조 레스토랑 서비스 시연 준비를 마칩니다."라고 종료를 표시한다.

4. 심사위원 구성과 점수

- ① 심사위원 구성
 - 심사위원은 접객 및 서비스 실무 심사 2명으로 구성한다.
- ② 평가점수 및 배점
 - 호텔 식음료 **서비스 프리페어(prepare) 챌린지**
 - 평가항목 :
 - 이미지 및 팀 소개 10점 + 레스토랑 준비능력 30점 + 팀워크 10점 = 총 50점으로 평가된다. - 채점은 세부심사 채점 방법 및 기준에 따른다.
 - 시연단계는 시간 초과 시 10초당 5점 감점, 최대 1분 30점까지 감점하며, 후는 실격 처리된다.

5. 경연 진행방식

- ① 참가자의 복장 및 용모, 인사, 자세 및 태도, 테이블 세팅을 위한 기물 관리, 세팅 레스토랑 오픈하기 전에 사항을 15분 안에 참가팀별로 진행한다.
- ② 팀장의 지휘하에 팀원들에게 맞는 업무 배정, 기물세팅(기물 핸들링, 리넨, 실버웨어, 글래스웨어, 차이나웨어, 테이블, 의자) 관련 정확한 세팅 숙련도 제작 과정을 진행한다.
 - 참가팀은 협회에서 규정한 리넨, 기물 제품을 사용한다.
 - 협회에서 라운드 테이블 1개, 의자 6개, 기물을 놓을 수 있는 테이블 1개, 핸들링용 테이블 1개와 뜨거운 물을 제공한다.
 - 참가팀은 시작과 동시에 9명의 고객을 위한 (Soup→Salad→Main→Coffee or Tea)를 와인과 제공하기 위한 세팅을 준비하고 실제 라운드 테이블에는 6명을 고객을 위한 테이블 세팅을 한다.
 - 냅킨은 모든 참가팀이 손수건 스타일의 냅킨 접는 방식으로 세팅한다.
 - 세팅을 위한 기본 안내서는 한국외식음료협회 식음료관리사 지정도서인 "호스피탈리티식음료관리론"을 바탕으로 한다.
- ③ 고객이 입장하기 전, 완벽한 세팅 전체적인 안배가 잘 이루어졌는지 평가한다.
- ④ 팀장을 비롯하여 팀원들 3명이 각자 업무 분담을 명확히 하였는지, 전체적인 안배가 잘 이루어졌는지도 함께 평가한다.

평가항목 및 배점

평가항목		평가내용	배점	
이미지 및 팀소개	복장 및 용모	- 복장의 적합성 (재킷, 바지 또는 치마, 셔츠, 구두)	3	10
		- 용모의 적합성 (헤어, 액세서리, 청결) (머리염색 : 원색염색 안 됨 - 빨강, 노랑, 초록, 보라 등)	2	
팀소개	팀소개	원활한 커뮤니케이션 능력 및 전달능력	2	
		출전 목적의 적합도 및 팀 융합 정도	3	
서비스	기물준비	- Table cloth, Chinaware, Silverware, Glassware의 올바른 핸들링 방법 사용 및 관리	10	30
	테이블 세팅	- 관리된 기물을 이용하여 테이블 세팅 완성도	10	
	세팅시 표정	- 밝은 표정, 바른 자세 유지	10	
팀워크	팀워크	- 팀장의 지휘하에 움직이는 세팅 진행 순서 및 팀 협력도 - 팀장의 지휘하에 움직이는 마무리 정리	10	10
합계			50점	

레스토랑 서비스 경연 세부사항

1. 선수 구성과 역할 (기존 레스토랑 준비 경연과 동일 선수이어야 함)

- ① 본선과 같은 3인 1팀으로 출전하며, 팀장 1명, 팀원 2명으로 구성 · 한정한다.
- ② 참가팀은 레스토랑 준비 경연을 마친 후 협회에서 제공하는 사각 테이블 3개에 기존 준비된 3명의 기물을 세팅한다. (채점되지 않음)
- ③ 팀장이 모든 설명과 진행을 관장한다.
- ④ 전체적인 서비스 과정에서는 영어, 일어, 중국어 중에서 선택하여 해당 언어로 진행하여야 한다.

2. 준비물

- ① 테이블 서비스 준비물
 - 메뉴판 및 2명 고객을 위한 계산을 위해 사용되는 영수증 등
 - 협회에서 정한 레드와인 1종

3. 시연시간 및 메뉴

- ① 참가팀의 팀장은 "OOO 조 레스토랑 시연을 시작하겠습니다"로 시작하며 고객을 맞이하기 전까지의 레스토랑 운영 시연을 6분으로 진행된다. 시연을 마친 후 "OOO 조 레스토랑 시연을 마칩니다."라고 종료를 표시한다..
- ② 메뉴는 참가팀 모두 같은 평가를 위하여 스테이크 2종류, 샐러드 2종류, 와인 1종류를 메뉴판에 준비한다.

4. 심사위원 구성과 점수

- ① 심사위원 구성
 - 심사위원은 접객 및 서비스 실무 심사 2명, 외국어 심사 2명으로 구성한다.
- ② 평가점수 및 배점
 - 호텔 식음료 서비스 컴플리트 챌린지
 - 평가항목 :
 - 환영, 테이블 안내, 계산 및 환송 10점 + 레스토랑 서비스 30점 + 팀워크 10점 = 총 50점으로 평가된다.
 - 채점은 세부심사 채점 방법 및 기준에 따른다.

- 시연단계는 시간 초과 시 10초당 5점 감점, 최대 1분 30점까지 감점하며, 이후는 실격 처리된다.

5. 경연 진행방식

- ① 레스토랑 준비 경연 이후 참가팀은 레스토랑 서비스 경연을 준비한다. 협회에서 백사이드를 위한 테이블 1개, 고객 2명을 위한 사각 테이블 2개, 의자, 리넨, 안내 데스크를 준비해준다.
- ② 참가팀은 레스토랑 준비 경연 정리 후에 준비되었던 기물로 2명의 고객을 위한 테이블 세팅, 백사이드를 준비한다(채점되지 않음).
- ③ 경연 시작 구호와 함께 레스토랑 서비스가 진행되며 총 2명의 고객이 1분의 시차를 두고 입장하고 2명 중 1명은 참가팀의 신청 외국어로 진행된다.
- ④ 각 고객이 입장할 때마다 참가 팀원은 환영→자리 안내→물 서브 및 메뉴판 제공→주문→샐러드→주메뉴→와인제공→커피 제공→계산지제공→환송의 순으로 경연한다. 시간 내에 서비스 경연의 방식은 자유로우나 아래의 사항은 반드시 포함되어야 한다.
 - 물 제공 및 메뉴판 제공
 - 고객에게 주문받기
 - 와인제공(와인은 미리 오픈해두어도 무관하나 고객의 와인잔에 와인을 따르는 것은 반드시 레드 와인으로 시현해야 함,
 - 계산 및 환송
- ⑤ 컴플레인 또는 메뉴설명 등 한국어, 신청 외국어로 각 1개씩 아래의 사항에서 나오며 경연 시작 전 제비뽑기를 통하여 선정한다. 컴플레인 해결방안은 특별한 아이디어나 무료제공의 혜택이 아닌 팀원들의 고객과의 대화 방식, 표정, 기본에 충실한 설명을 채점 포인트로 한다.
 - 안내된 테이블의 이동 후 교체 희망
 - 주메뉴 안내
 - 협회에서 정한 와인에 맞는 와인 소개
 - 샐러드의 드레싱이 마음에 들지 않아 교체 희망
 - 스테이크의 굽기 정도가 마음에 들지 않아 교체 희망
 - 음식이 늦게 나오에 따른 컴플레인
 - 계산이 잘못됨에 따른 컴플레인

- ⑥ 레스토랑 서비스, 영어, 일어, 중국어는 한국 외식 음료 협회에서 출판한 호스피탈리티식음료관리론, 외식 실무영어, 외식 실무일본어를 기본 안내서로 한다.
- 외국어 점수는 호텔 레스토랑에서 사용하는 영어 표현 위주로 심사한다. (원어민 수준의 발음 구사자라 하더라도 호텔 레스토랑 서비스에 맞지 않는 단어, 표현을 사용할 경우 추가 점수는 받지 못함)
- ⑦ 팀장을 비롯하여 팀원들 2명이 각자 업무 분담을 명확히 하였는지, 전체적인 안배가 잘 이루어졌는지도 함께 평가한다.

평가항목 및 배점

평가항목		평가내용	배점	
환영 및 환송	환영	환영 대화 및 태도	2	10
		자리 안내 대화 및 태도	3	
	환송	영수증 전달 및 계산 대화	2	
		환송 대화 및 태도	3	
서비스	착석 후 응대	- 메뉴 전달 - 물 따르기 - 고객과의 대화 및 태도(외국어 포함)	4	30
	메뉴 주문	- 메뉴 주문 능력 - 고객과의 대화 및 태도(외국어 포함)	3	
	메뉴 서비스	- 순서에 따른 메뉴 서비스 - 고객과의 대화 및 태도(외국어 포함)	5	
	와인 서비스	- 안내서에 맞는 와인서비스 - 고객과의 대화 및 태도(외국어 포함)	3	
	컴플레인 해결도 및 고객 응대 능력	- 전체적인 고객 응대 기술 - 컴플레인 종류에 따른 접근 방법 - 고객과의 대화 및 태도(외국어 포함) - 사후처리 행동	15	
팀워크	팀워크	- 팀장의 지휘하에 움직이는 세팅 진행 순서 및 팀 협력도 - 전체 레스토랑의 효율성 있는 팀원 활동 - 한 명의 주도적인 활동이 아닌 3명의 전체 공헌도	10	10
합계			50점	

호텔식음료서비스 단체전 신청 시 유의사항

1. 참가신청서는 홈페이지(kfba.or.kr) 팝업창 또는 공지사항에서 신청서를 다운로드 한다.
2. 참가신청서와 메뉴의 구성(자유형식)를 작성하여 E-mail(kfba2013@naver.com) 또는 팩스(02-2291-9414)로 04월 30일(화요일)까지 보내주시면 됩니다. (신청 전 반드시 본 대회 규정집 필독 요망)
3. E-mail로 신청시, 파일명에 팀의 팀장 이름을 표기하여 다른 신청서와 혼동되지 않도록 한다.
예) 홍길동이 호텔식음료서비스에 참가한 1팀의 팀장일 경우 : 홍길동 호텔식음료서비스
4. 등록비는 참가신청서를 접수한 후 3일 이내에 계좌이체나 무통장 입금한다.
 - 계좌번호 : 국민은행 412701-01-199671 임영철
 - 참가비 : 단체 210,000원(팀장 이름으로 입금) : 팀장 이름이 홍길동일 때
입금시 : "홍길동 호텔식음료서비스" 로 표기 바람.

※ 참가 단체팀 전원은 신청서를 제출함으로써 정관 및 규정을 습득하였으며 또한 심사 결과에 이의를 두지 않는다고 본다.