

## 高等部普通科における喫茶接遇サービス指導に関するポイント



令和6年3月  
東京都教育委員会

# 目次

- 1 はじめに…………… 1 ページ
- 2 喫茶接遇の指導にあたって
  - (1) 指導内容・授業の概要…………… 2 ページ  
※接遇、衛生、身だしなみ、コミュニケーション
  - (2) 実践例：喫茶接遇の流れ…………… 6 ページ
    - 【準備物】
    - 【実践】
- 3 検定の手順・評価表…………… 17 ページ
  - (1) 技能検定について
  - (2) 検定の手順・評価表

# 1 はじめに

東京都教育委員会では、都立知的障害特別支援学校高等部生徒等の自立と社会参加に向け、喫茶接客サービスに関する知識及び技能、態度の伸長を図るとともに、学習への意欲を向上させるために、喫茶接客サービス部会を設置し、都立知的障害特別支援学校職業技能検定（喫茶接客サービス検定）を適正かつ円滑に開催してきました。

本部会では、平成22年3月に『平成21年度 新学習指導要領等に基づく教育課程の研究・開発事業 特別支援学校におけるキャリア教育推進委員会 技能検定報告書』、平成23年3月に『平成22年度 特別支援学校におけるキャリア教育推進事業 知的障害特別支援学校キャリア教育推進委員会 技能検定部会報告書』を作成し、喫茶接客サービスにおける、具体的な指導内容や評価基準等について示してきました。

上記報告書が作成されてから10年以上が経過し、現在知的障害特別支援学校高等部においては、職業教育を主とする専門学科（就業技術科・職能開発科）が複数設置され、普通科に在籍する生徒の実態も変化してきています。専門学科に在籍する生徒だけではなく、普通科に在籍する生徒が接客や接客のマナーを知り、身に付けることは、卒業後に社会人として様々な人と接し、友好的な人間関係を形成するために必要なことです。

改訂された学習指導要領では、キャリア教育について、特別活動を要として、学校の教育活動全体を通して適切に行うことを示しています。生徒一人一人が、将来直面する様々な課題に柔軟かつたくましく対応し、社会的・職業的に自立していくためには、学ぶこと、働くこと、生きることについて考え、それらの結び付きを理解することや、多様な他者と協働しながら、自分なりの人生を切り開く力を育むことが大切です。特に都立特別支援学校高等部においては、生徒の障害の状態や程度に応じて、専門家等とも連携しながら、生徒の進路を見据え、必要な資質・能力を育成することができるよう教育課程の改善・充実を図り、適性に応じた進路選択につなげていく必要があります。

技能検定に関する学習は、進路に関する学習の一つといえます。検定に向け、身に付けていくべき知識・技能が明確になり、働くことへの意欲を育むこととなります。生徒は、技能検定により審査を受け評価されることで自信を育むことができます。さらに、指導する教師にとっても、検定の基準が明確になっているため、一定の基準に基づいて指導を行いやすくなることが期待できます。

各学校におかれましては、本ポイント集を活用し、技能検定を通しての職業教育をより一層推進し、キャリア教育の充実に努めていただきますようお願いいたします。

## 2 喫茶接遇の指導に当たって

### (1) 指導内容・授業の概要について

喫茶接遇の学習では、接客の取組を通して、自己と他者の関わりを意識することができます。その際、相手に合わせた挨拶や立ち居振る舞いが重要となります。

このような取組を生かして、生徒は「コミュニケーション能力」を培うことができます。今回のポイント集では、作業学習において活用できるよう示しています。作業学習だけでなく、職業や家庭の各教科や生活単元学習などの指導においても、御活用ください。

### 【作業学習における喫茶接遇サービス】

就労先（実習先）は、技術面だけを見ているのではなく、

- 気持ちの良い挨拶や返事ができる人。
- いつも身なりを清潔に保つことができる人。
- 状況の変化に気持ちを切り替えて、臨機応変に対応できる人。

そして、この人となら

「**職場で長く一緒に働きたい!**」と思える人

を必要としているとよくお聞きします。

「特別支援学校学習指導要領解説 知的障害者教科等編（上）（高等部）」の「【各教科等を合わせた指導の特徴と注意点】 ウ 作業学習」には、

作業学習は、作業活動を学習活動の中心にしながら、生徒の働く意欲を培い、将来の職業生活や社会自立に必要な事柄を総合的に学習するものである。

とりわけ、作業学習の成果を直接、生徒の将来の進路等に直結させることよりも、生徒の働く意欲を培いながら、将来の職業生活や社会自立に向けて基盤となる資質・能力を育むことができるようにしていくことが重要である。

と示されています。

喫茶接遇サービスは、「社会性」、「働く意欲や態度」、そして「コミュニケーション力」を身に付ける内容が重点的に盛り込まれており、飲食関係への就労を希望する生徒以外も身に付けてほしい技能が含まれています。

## 【接客と接遇の違い】

「接客」は「単にお客様に接すること、応対すること」を指します。

「接遇」は「お客様を理解し、適切に迎える応対や相手の状況や気持ちを汲取った特別な対応」=「ホスピタリティー」ということを指します。

作業学習で育てていきたいのは、「接遇」です。

働く上で重要なのは、相手の気持ちを考えて行動すること、そして良好なコミュニケーションを取ることです。喫茶接遇サービスの学習では、場面設定を喫茶店（カフェ）とし、テーブルサービスでのドリンク提供を行うことで、お客様に良い印象を受けていただけるような言葉遣いやマナーを学びます。また、適切な距離感、所作等を学習内容に取り入れながら、お客様と「自分」の関係性を知り、お客様に安心と信頼を感じていただくための力を養います。

## 【身だしなみと衛生管理】

喫茶接遇サービスに限らず、どの職種や職場においても「清潔感」が求められます。特に産業現場等における実習では「第一印象」も大事です。

喫茶接遇サービスの学習では、一般的な身だしなみの項目はもちろんのこと、環境の衛生面の徹底を指導します。

保健所から指導を受ける際、手洗いの仕方や、爪の長さはもちろんのこと、指に怪我をしていないか、絆創膏で傷口を覆っているか、手首の時計やアクセサリーは外しているか、など細かい項目が提示されます。

特に作業学習の中では、

- 仕事中は顔や頭を触ったり、掻いたりしないこと。
- 爪は切ること（爪の長さは手のひらから指先を見て、爪が見えていたら伸びている、と判断する）。
- 指にけがをしていて、絆創膏で処置をしている場合は、ビニール手袋をして作業すること。

などを意識できるようにするとよいでしょう。血液は感染症などのリスクが高いので、必ず絆創膏や包帯などで処置し、作業をするときはビニール手袋をすることを徹底します。

喫茶店

### 身だしなみチェック表

月 日 曜日

氏名

○か×でチェック!

順番	項目	自分	確認
1	爪は短く切ってあるか?汚れないか?		
2	髪が整っているか? (髪ぐせ、ふけ、髪の色)		
3	顔は清潔に保たれているか? (白やに、ひげ、鼻毛、化粧)		
4	ネクタイ、リボンは首元の位置であり、まっすぐ着ているか?		
5	シャツに汚れやしわがないか?		
6	裾はシャツのそでを3回折ってあるか?		
7	手首に指もつけていないか? (腕時計・ヘアゴムなど)		
8	エプロンをつけ、ひもを整えて結んでいるか?		
9	名札を左胸につけてあるか?		
10	ハンカチ、ボールペン、ボールペンをエプロンのポケットに入れてあるか?		
11	髪はきれいにひとつ結びできたか? (ロングヘアの人)		

★身だしなみマスターチェック欄★

<ul style="list-style-type: none"> <li>・リボン</li> <li>・ネクタイ</li> </ul>	シャツのすそ	髪の色 髪の手入れ	マスターズ 署名

【手順】 ①自分で確認する。②近くの人に確認してもらう。③マスターズに確認してもらう。

身だしなみチェック表(例)

身だしなみを整え、お客様に対して良い印象を与えることが、お客様との信頼関係を築く一歩になります。ただし、サービスする生徒の身なりや印象が良くても、喫茶室（又は学習室など）が汚れていたらどうでしょうか。

喫茶接客サービスの基本は、生徒自身の身なりを整えることと環境整備をすることです。活動場所の清掃をすること、厨房関係は拭き掃除後、さらに消毒をすること、シンクは常に洗い、清潔を保つことなどは、「お客様が体調を崩さないために必要なこと」として指導します。清掃は、飲食に限らず、どの職種や事業所等でも行うので必須と言えるでしょう。

手洗いチェック表（ホール）		月 日 曜日				
チェック項目	行動POINT	9:50	11:00	12:00	13:30	14:30
ペーパータオルはありますか？	1/4程度だったら補充する					
手洗い石鹸はありますか？	1/4程度だったら補充する					
消毒液はありますか？	1/4程度だったら補充する					
シンクの中や周りにゴミや髪の毛など落ちていませんか？	落ちていたら拾う					
シンクとシンク周りを磨きましたか？	スポンジとクレンザーを使って洗う。					
シンク周りの水滴を拭きましたか？	青ダスターで隅々まで拭く					
鏡を磨きましたか？	緑ダスターで磨く（乾拭き）					
指導スタッフへ報告	指導スタッフ（教員）に報告し、サインをもらう					
担当者サイン	自分のサインをする					

手洗い場チェック表（例）

### 【コミュニケーション】

作業学習での喫茶接客サービスは「美味しい飲み物を提供すること」はもちろんですが、「ドリンクづくり」がメインではないこと、対人関係やコミュニケーション力を育てるための学習であることを意識して指導します。

#### ●言葉遣いの指導

喫茶接客サービスでは「お客様に失礼のないように接すること」を意識できるよう指導します。そのため、正しい言葉遣いを指導することがとても大切です。街中で聞くことも多い、「100円になります」、「ホットコーヒーになります」などは正しい言葉遣いではありません。

「100円になります」	➡	「100円です」
「ホットコーヒーになります」	➡	「ホットコーヒーです」

正しい言葉遣いができるよう、言い切りの言葉で指導します。生徒に説明するときは「変身するものは『～になります』だけどコーヒーは変身できないから『～になります』では、間違いです」と伝えるとイメージが湧きやすいです。

### ●表情の指導

喫茶接客サービスに欠かせないものは「笑顔」です。自然な笑顔が難しい場合は、口角を上げること、口を少し開いて歯を見せること。この2つの動作で笑顔を表現することができます。ときどき、表情の写真や動画撮影をして、表情を確認する機会を設定すると効果的です。



口角を  
上げる

頬を上  
げる

### ●アイコンタクト（相手の目を見る）の指導

話が理解できているか又は聞いているのかを確認するための行動が「アイコンタクト」です。相手と目を合わせることを苦手とする生徒もいます。こうした場合は、相手の眉間を見る、鼻の頭（一番出ているところ）を見るなど、目をそらさず相手の目により近いところを見る習慣をつけると相手も安心して話をすることができ、良好なコミュニケーションを取ることができます。

### ●声の出し方の指導

明るく、活気のある喫茶店（カフェ）にするには、接客時の挨拶や声の大きさ、トーンなどが大事です。実際の店舗のように接客用語の唱和を取り入れている学校も多くあります。その際、いつもの声よりもトーンを上げて（低音→高音）声を出すことを意識できるようにすると効果的です。

#### 接客用語（例）

「いらっしゃいませ」

「かしこまりました」

「少々おまちくださいませ」

「申し訳ございません」

「ありがとうございます」

「またお越しくくださいませ」

「～ました」よりも「～ます」のほうが「また来てほしい」気持ちが伝わります。



## (2) 実践例：喫茶接遇の流れ

### 【準備物】

※物品については一例です。学校の状況によっては代替物品を御準備ください。

＜喫茶スペース＞

机、椅子、ボールペン、エプロン

メニュー表 ＜資料 9＞	メニューたて	テーブル番号札	伝票＜資料 1＞
			

伝票ホルダー	ピッチャー	お冷グラス	ダスター
			

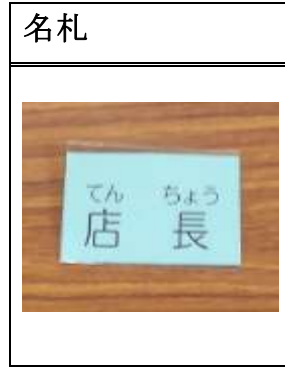
トレイ




<お客様>





<店長>



<厨房>

ホットコーヒー、アイスコーヒー、紅茶 (ティーパック)、アイスティー  
ポーションミルク、ガムシロップ、スティックシュガー、ストロー

コーヒーカップ、 ソーサー	ティーカップ	アイスドリンク用 グラス	ティースプーン
			

電気ポット	コーヒーメーカー	ペーパーナプキン
		

## 【実践】



### 1 エプロンを着ける

- ・エプロンは、伝票やペンを出し入れできるよう、ポケットがあるものを使用する
- ・鏡で身だしなみをチェックする

#### Point

- ★頭髪や服装は清潔感があるか、エプロンの紐がねじれていないかなど、しっかり確認しましょう。



### 2 伝票を準備し、記入する

- ・「担当者」の欄に自分の名前を記入する
- ・記入できたら、エプロンのポケットに入れる

#### Point

- ★名前の記入は、フルネームだと時間がかかるので、苗字だけで構いません。
- また、平仮名・片仮名・漢字・いずれも OK です。



### 3 お客様を出迎える

- ・お客様の正面に立つ
- ・お客様の目を見て、「いらっしゃいませ」と言う
- ・お辞儀をする

#### Point

- ★歩きながらではなく、しっかり止まってから言葉を出すことが接客の基本です。「いらっしゃいませ」と言った後にお辞儀をする分離礼も心掛けましょう。
- ★お客様に「この店に入って良かった」と思ってもらえるよう、温かみのある表情や発声を終始意識しましょう。
- ★お辞儀の角度は、約30度が理想的です。
- ★必要に応じて、「お一人様でよろしいでしょうか」など、来店人数の確認をしましょう。





#### 4 席へ誘導する

- ・案内する席の方向を手のひらで示す
- ・お客様を先導する  
例. 「お席に御案内します」
- ・お客様に着席を促す  
例. 「こちらの席にどうぞ」

#### Point

- ★誘導する際は、他の店員やお客様との距離感を意識し、安全に席まで御案内できるようにしましょう。
- ★お客様に着席補助をする場合は、椅子を引き、お客様の座る動作に合わせながら椅子を押しします。  
(写真のように、席を手のひらで示し「こちらの席にどうぞ」と着席を促すだけでも問題ありません)。



#### 5 水の準備をする。

- ・お客様のもとから離れる際に一言添える  
例. 「お水をお持ちいたします」  
「少々お待ちくださいませ」
- ・お辞儀をする

#### 6 水を入れるためにグラスを持つ

- ・グラスは半分より下の位置を持つ

#### Point

- ★グラスの上部はお客様が口を付けるため、触れないようにします。親指、人差し指、中指の3本でグラスの下部を持つことをおすすめします。







## 7 水を入れる

- ・グラスの高さに対して、6～8割程度水を入れる
- ・トレイに置く

### Point

- ★写真のようにピッチャーを持つと、安定して水を注ぐことができます。
- ★グラスはトレイの真ん中に置くと、運ぶときに安定しやすいです。
- ★水がこぼれてしまったときは、ダスターでしっかり拭き取りましょう。



## 8 水を運ぶ

- ・トレイ裏側の中心部を手のひら全体で持つ
- ・脇をしめる

### Point

- ★トレイを持つことが難しい場合には、ワゴン等にコップを載せ、移動します。



## 9 お客様に水を提供する

- ・お客様の右側から、水を置く  
例. 「お待たせいたしました。お水です」
- ・お客様が取りやすい位置に、静かにグラスを置く

### Point

- ★右手でグラスを置くことで、お客様との適切な距離感が保たれます。スペースの関係で、左手でグラスを置く場合は、お客様の左側から提供しましょう。  
お客様の顔の近くに腕がくることで圧迫感を与えてしまうので、注意しましょう。
- ★グラスを置く際に大きな音をたててしまったら、「失礼いたしました。」と一言添えましょう。
- ★お客様にできる限り居心地の良さや安心感を提供できるよう、おもてなしの心をもって対応しましょう。



## 10 注文をとる

- ・注文の品が決まったか尋ねる  
例. 「御注文はお決まりでしょうか」
- ・注文を伝票に書き込む  
注文の品の数量、テーブル番号、人数
- ・注文を確認する  
例. 「ホットコーヒー一つでよろしいでしょうか」
- ・お客様の確認が得られたら、お辞儀をする  
例. 「かしこまりました」  
「少々お待ちくださいませ」

### Point

- ★トレイを脇に挟み、伝票を持って書きましょう。
- ★必要に応じて、トレイをテーブルに置いても良いですが、お客様の邪魔にならない位置に置きましょう。
- ★注文を間違えないようその場での記入が原則ですが、伝票記入に時間がかかりそうな場合は、お客様の前で無理に最後まで書かず、厨房の前などでゆっくり確認しながら伝票を書くことも考えられます。お客様のプライベートな時間をできるだけ割かないようにする気遣いも大切です。

でんびょう 伝票		
て テーブル 番号	ばん 番 人数	たんとうし 担当者
3	1	準備時に記入
ひんめい 品名	すうりょう 数量	びこ 備考
アイスコーヒー		
ホットコーヒー	1	
アイ스티ー		
こまち 紅茶(ホット)		



## 11 注文を厨房に伝える

- ・厨房のスタッフに注文内容を確実に伝える  
例. 「3番テーブルにホットコーヒー1つお願いします」
- ・伝票を渡す

### Point

- ★お店の良い雰囲気作りには、店員同士のコミュニケーションも大切です。厨房スタッフに見えやすいように伝票を向けて渡すと良いでしょう。





## 12 次のお客様に備えて、新しい伝票を用意する

- ・「担当者」の欄に自分の名前を記入する
- ・記入できたら、エプロンのポケットに入れる
- ・品物ができるまで、待機する

### Point

★待機時は踵を付け、背筋を伸ばします。体の前で手を重ねる場合は、利き手としている方の割合が高い右手を下、左手を上にするのが一般的です。利き手を覆い隠すことで、敵意がなく、お客様を大切にしていることを表しています。

★待機の際、お客様を凝視してしまうと、不快に思われてしまうかもしれません。店内全体を見渡し、必要に応じてあらゆる対応ができるようにしましょう。



## 13 注文の品の提供

- ・品物を受け取り、お客様のテーブルへ運ぶ
- ・お客様に注文の品が準備できたことを伝える  
例. 「お待たせいたしました。ホットコーヒーです。」
- ・水がお客様の正面に置いてある場合は、一言添えてからずらす  
例. 「失礼いたします。」
- ・お客様の右側から、右手で注文の品を置く
- ・カップの柄の向きや、ストロー、ガムシロップなどの位置は、お客様が手に取りやすくなるようにして置く

### Point

★提供する品物は、お客様の正面かつ、取りやすい距離に置きましょう。事前に提供した水のガラスとの位置関係に気を付けましょう。

★水のガラスがお客様の正面に置かれている場合は、グラスを移動させます。移動させる際は、引きずると不快な音が出たり、横着しているように見えたりしてしまいます。しっかりと持って移動させましょう。

★お客様も右利きの方の割合が高いため、お客様から見てカップの柄が右側になるように置きましょう。ストローやガムシロップなども、右手で取りやすい位置に置きましょう。お客様に少しでも快適に飲食を楽しんでいただけるような心遣いが大切です。





★左手だけでトレイを持つのが難しい場合は、両手で持っても構いません。

★トレイをテーブルに置く場合は、お客様の邪魔にならない位置に置きましょう。



#### 14 伝票の御案内

- ・伝票を置く  
例. 「伝票です。お帰りの際レジまでお持ちください」
- ・お辞儀をする  
例. 「ごゆっくりどうぞ」

#### Point

★伝票は裏返してテーブルに置きましょう。お客様にゆっくりと飲食を楽しんでいただけるよう、金額がお客様の視界に入らないようにするためです。置く位置も、お客様の飲食の邪魔にならないように配慮します。近すぎず、遠すぎずを意識しましょう。

★お客様に素敵な時間を過ごしていただけるよう、より温かみのある表情や発声を意識し、心を込めてお辞儀をしましょう。



#### 15 待機する

- ・12のPoint参照







## 16 お見送り

- ・お客様が会計を済ませたら、お見送りをする
  - ・お辞儀をする
- 例. 「ありがとうございました。」

### Point

- ★お客様が「素敵な時間を過ごせた。」と思えるよう、最後まで温かみのある表情や発声、丁寧なお辞儀を心掛けましょう。
- ★お客様との適切な距離感を意識しましょう。



## 17 片付け

- ・トレイとダスターを用意する
- ・お客様の忘れ物がないかチェックする
- ・食器やごみなどを片付ける

### Point

- ★ダスターがきれいかどうか、確認しましょう。
- ★片付けの際は、まずお客様の忘れ物がないか確認しましょう。忘れ物があった場合、すぐに店長に報告し、テーブル番号を伝えて手渡ししましょう。
- ★食器やごみはトレイに載せましょう。
- ★他のお客様の迷惑にならないよう、できるだけ音を立てないように片付けをしましょう。



忘れ物があった場合





## 18 テーブル拭き

- ・テーブル番号札とメニュー表をトレイに載せる
- ・テーブル全体を拭く

### Point

- ★テーブルの四隅や、何も置かれていなかった部分も含めて全体をしっかりと拭き、次のお客様が気持ちよく過ごせるようにします。
- ★テーブルを半面ずつ拭く場合は、テーブルに置いてあるトレイを引きずらず、しっかり持って移動させましょう。トレイを手に持って片手でテーブルを拭けると、なお良いです。
- ★片手でトレイを持ってテーブルを拭く際は、ドリンクがグラスやカップに残っていることもあるので、こぼさないよう安定して拭けるようになることが大切です。



## 19 原状復帰

- ・テーブル番号札とメニュー表をテーブル上に戻す
- ・椅子を入れる

### Point

- ★テーブル番号札とメニュー表の位置が反対にならないように気を付けるなど、お客様の使用前の状態に戻しましょう。
- ★椅子を引きずると、音が出てしまい、他のお客様が不快に思うかもしれません。しっかり椅子を持って戻しましょう。





## 20 テーブル周りのチェック

- ・ごみが残っていないかチェックする

### Point

- ★ストローの袋の切れ端など、細かいごみがテーブルや床に残っていないか、しっかりと確認しましょう。
- ★次のお客様が快適に過ごせるよう、テーブルや椅子が整頓されているか、汚れが残っていないかなど、最終確認をします。



## 21 下膳

- ・食器やごみが載ったトレイを下膳する  
例. 「下膳です。お願いします。」

※言葉については一例ですので、意味が同じであれば他の言葉でも構いません。

※温かみのある表情や発声、丁寧かつスムーズな所作などを終始意識して接遇することはもちろんですが、店員同士の適切なコミュニケーションは店内全体の雰囲気にも大きく影響し、お客様の居心地の良さにもつながっていきます。

※発声が難しい場合はタブレットの音声機能を利用したり、運搬が難しい場合はカートを利用したりするなど、様々な実態の生徒が接遇に取り組めるような工夫が大切です。



### 3 検定の手順・評価表

#### (1) 技能検定について

準備物や検定の会場図、評価表を掲載しました。これらを確認しながら検定を実施してください。

#### 【準備物】

喫茶スペースや厨房内の準備物についてはP 6、P 7 参照。

< 審査員 >

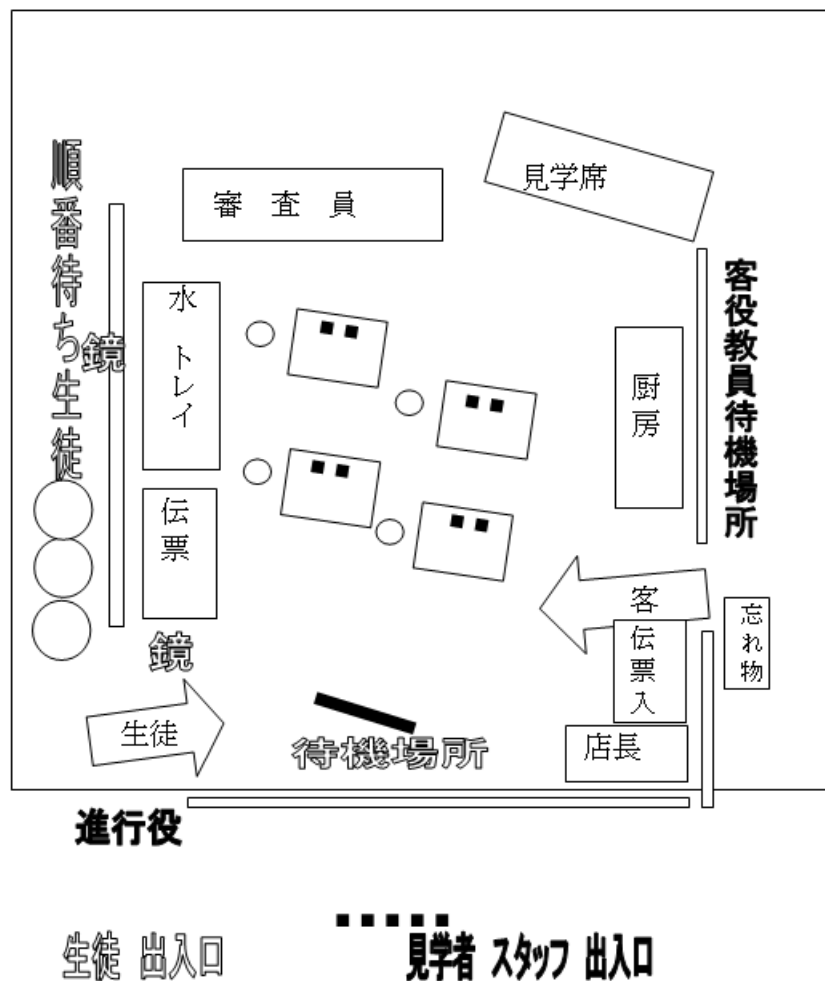
評価表（資料 2～3）、バインダー、ボールペン、A 4 サイズ程度のかご

< その他 >

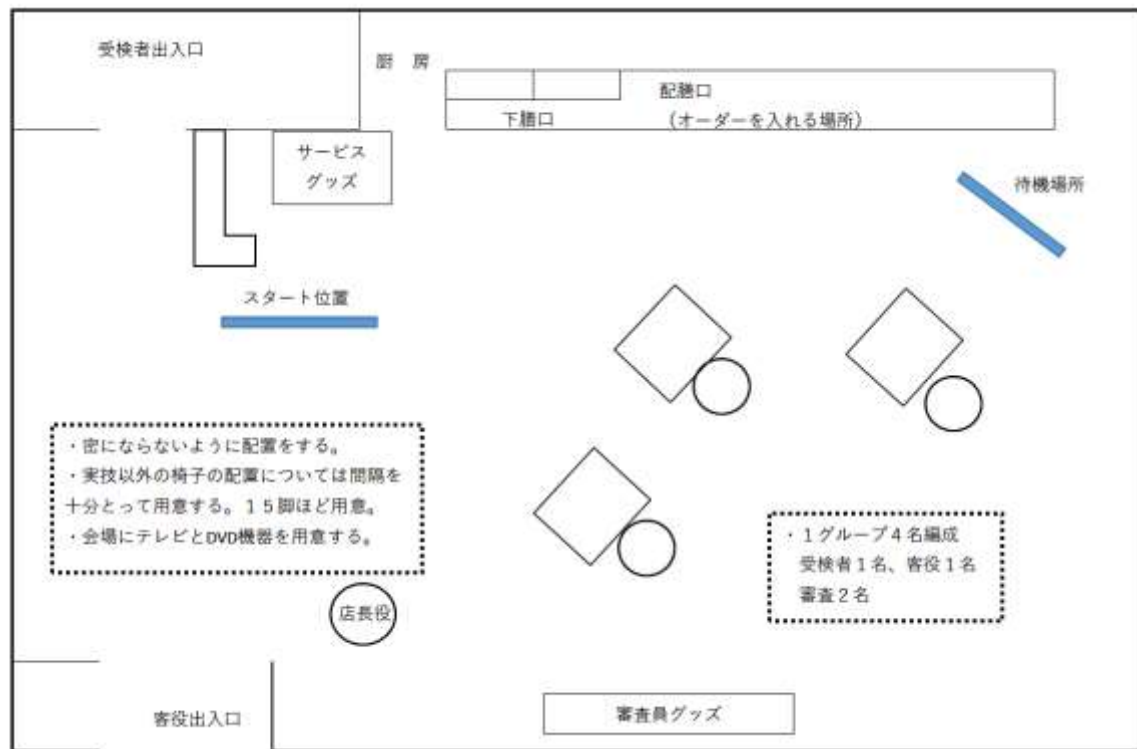
認定書用紙（賞状として使用）

受検者番号札

検定の会場図について（参考例）



## 参考例②



## (2) 検定の手順・評価表

### 【検定の内容、流れについて】

内容、流れについては、P 6 ～ P 16 と、P 27 ～ P 30 及び P 33 を参照。  
受検者に、P 30<資料 6>検定を受ける皆さんへ を配布する。

### 【進行役マニュアルについて】

#### 1 演技確認について

- ・演技確認では、下記の確認事項を検定の流れに沿って伝える。
- ・演技確認は 10 分。(そのうち説明時間は 4 分以内で、残り時間 6 分は各校での確認時間とする)。
- ・各校に同じ内容の確認事項を伝える。
- ・説明の際には、受検者を各校ごとに会場の全体配置が見やすい場所に誘導し、その場で説明を聞いて場所を見てもらうようにする。

##### (1) 事前の準備等

- ・ストップウォッチやタイマーなど時間を測るものを手元に用意する。
- ・店長、厨房スタッフ、客役 1 名に声を掛けて、配置についてもらう。

##### (2) 説明内容について

「10 分間のうち、最初にこちらで検定の流れと場所について説明をする。残りの時間は引率の先生の指示に従って演技確認の時間とする。」



以下、検定の流れと場所の確認を説明する。(※網掛け部分は、必ずその場所を見せて確認する)。

- ① 生徒の出入り口とお客様の出入り口の確認 (※実際に客役に入り口から入ってきてもらう)。
- ② エプロンを着けて待機し、受検番号、氏名が呼ばれたら鏡の前 (※身支度の場所) で伝票、ボールペンを用意する (※伝票、ボールペンの位置を確認する)。  
★伝票には担当者の欄に自分の名前を忘れずに記入することも伝える。
- ③ 審査員に体を向け、姿見の前で「(学校名)、(氏名)、始めます」と言って開始する。
- ④ ※水、ダスター、トレーの位置の確認。
- ⑤ 厨房のスタッフと場所 (※オーダーを伝える場所、下膳する場所) を確認する。
- ⑥ ドリンクが出来上がるまで／お客様にドリンクを出してお客様が帰られるまでの待機場所の確認 (※テープの目印がある立ち位置)。
- ⑦ 忘れ物を渡す店長と ※店長の立ち位置の確認。
- ⑧ 演技終了後は審査員に体を向けて「終わりました」と言い、生徒の ※出口から帰る。

- ⑨ 伝票、ボールペン、名札は、必ず出口で進行係のスタッフに渡して、控室に戻る。



「残り〇分は、各校での演技確認の時間とする。物品を触って確認してよい。」

★演技確認の終了時間は、厳守すること。

時間になったら、速やかに各校での演技確認を終えて開会式の会場に向かうよう周知する。(演技確認時間が押してしまうと、開会式、検定の開始時間に影響するため)。

## 2 検定中について

- ・水をグラスに入れるあたりから次の受検者を呼ぶ。
- ・流れが止まった生徒には具体的な言葉掛けをせず、「始めてください」、「次に進んでください」という言葉掛けで促す。



## 【お客様役マニュアルについて（資料8をメニュー表に挟む）】

### 確認事項

検定では、難しいことや突然のハプニングは想定をしていないため、以下の点を守って、お客様役を行う。

- ・受検者に話し掛けない。
- ・メニュー表の中（コーヒー、紅茶、アイスコーヒー、アイ스티ーの4種類）から注文をする。※メニュー表にないものは注文をしない。
- ・飲料をこぼさない。
- ・お水のおかわりをしない。
- ・忘れ物（本やハンカチ等）を持ち帰らない。＜『忘れ物あり』が評価項目＞
- ・私物（手帳等）をテーブルに置かない。
- ・退席時、椅子は出しっぱなしにする。＜『椅子の片付け』が評価項目＞
- ・ドリンクが提供されてから、1分程度を目安に退席をする。（ドリンクが提供されてすぐに退席をしない）＜ドリンク提供後、待機中の態度が評価項目＞

### 流れ

- ① 進行係の合図に従って、入口から入店する。
- ② 受検者が案内した席に座る。
- ③ メニューを見て、「アイスコーヒー」、「ホットコーヒー」、「アイ스티ー」、「紅茶（ホット）」の中から一つ選ぶ。
- ④ テーブルの中央（ドリンクを置く場所）には、このマニュアルや忘れ物、その他の物品は置かないようにする。
- ⑤ 砂糖、ミルク、ガムシロップの使用は自由。
- ⑥ 椅子はしまわずに出しっぱなしで、「忘れ物」はテーブルの上に置いて伝票を持ち、入り口から退出する（伝票はレジに渡す）。  
飲み物のサービスを受けて1分程度を目安に退出する。

## 【受付マニュアルについて】

### 準備物

ボールペン、受検者名簿、配布物、番号プレート（胸に付ける。シールで色分けしたもの）、引率者プレート、見学者プレート、見学者名簿、案内表示（検定中は受付が無人になり、途中で来る見学者に対応できないため。ホワイトボード等で対応可）

### 流れ

- ・ 学校、引率者、参加生徒のチェックを行う。
- ・ 参加生徒に演技順を伝える。
- ・ 番号プレートの付け方を伝える。⇒控え室で番号プレートを付ける。  
番号プレートは胸のあたりに安全ピンでとめる。  
エプロンが胸まである場合はあらかじめエプロンに付ける。
- ・ 控え室の場所を伝える。
- ・ 引率者には配布資料と引率者プレートを渡す。  
（見学者で事前に名前が入っている方はチェックのみ、その他の方は名前と所属等を記入する）。

## 【厨房マニュアルについて】

### 確認事項

- ・飲物の用意やカウンターにおけるトレイ、ダスター、水補充等の準備を行う。
- ・配膳口（オーダーを入れる場所）と下膳口を分ける。表示札などを準備しておき、視覚的配慮をする。
- ・ホットコーヒー、紅茶（ホット）の出し方については受検者自身が正しく置くことが評価項目であるので、まぐれの可能性を少なくするため、受検者側が正面になるようにトレイにのせる。



- ・受検者側が正面に。
- ・カップの柄の向きにスプーンの柄を合わせる。スプーンと平行にスティックシュガーをのせる。
- ・トレイの中央にカップ&ソーサーがくるように置く。

### 流れ

- ・受検者のオーダーに応じて飲物を準備する。

- ホットコーヒー、紅茶（ホット）  
→ソーサーにカップを置き、スプーンとスティックシュガー、ポーションミルクをセット。
- アイスコーヒー、アイスティー  
→グラス、ストロー（袋に個包装されているもの）、ポーションミルク、ガムシロップをトレイにのせる。

- ・受検者は次の伝票を準備するため、受検者が待機線に行って一呼吸間をおいてから出すようにする。
- ・ドリンクの準備が整ったら、「テーブル番号○番。（ドリンク名）1つできました」と受検者に伝える。
- ・食器洗いの担当者は食器等が足りなくならないように注意する。
- ・お水のピッチャーが空にならないよう、水の補充もする。

## 【評価について】

P27<資料2>全体を通した表情と所作の評価表、P28<資料3>全体を通した言動とモノの扱いの評価表の2枚の評価表を使用して、審査員が採点をする。

2枚の評価表の合計点により、P29<資料4>級が認定される。受検者には、P29<資料5>喫茶接客サービス技能検定・評価表を渡す。

## 【審査マニュアルについて】

確認事項

### 【教員審査】評価点3を審査します

- ・「全体を通した言動とモノの扱い評価表」によって審査する。
- ・お客様のお出迎えからお見送りまでの流れの中で、「言動」と「モノの扱い」について「できた」か「できなかった」か、を評価する。
- ・※記入例のように該当項目に「○」を付ける。「できなかった」項目に「○」が付いたときは、理由をメモする。
- ・「言動」と「モノの扱い」で工程ごとに0～6点までの点数を記入し合計点を出す。
- ・合計点を右の「評価点換算」表に当てはめて「評価点3」を出す。

### 【プロ審査】評価点1及び評価点2を審査する

- ・審査員評価表「全体を通した表情」「全体を通した所作」によって、プロ審査員が評価する。

### 【級認定】評価点1 + 評価点2 + 評価点3 = 級

- ・「喫茶接客サービス技能検定・評価表」に「全体を通した表情」と「全体を通した所作」の点数を書き写し、「評価点1」と「評価点2」を出す。
- ・表で評価点1～評価点3の合計を認定級に当てはめると級が確定する。

## ※記入例

言動の項目	モノの扱い	0～6点	評価点換算
3点 「お客様へお出迎え」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	3点 「お客様へお出迎え」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	5	0
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	1
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	2
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	3
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	4
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	4	5
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	5	6
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	7
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	8
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	9
「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	「お客様へお見送り」の挨拶が丁寧で、お客様に笑顔が伝わる。	6	10
合計点		32	7

## 【流れ】

- ・東京都教育委員会が実施する喫茶接客サービス技能検定においては、教員審査員4人、プロ審査員4人で行う。一巡で同時に4人の受検者を審査する。ただし教員審査員は一人の受検者を最初から最後まで審査する。
- ・受検者が返事をして伝票の準備をるところから、審査は始まる（エプロンは順番待ちの待機場所で既に装着済みである）。
- ・受検者が「〇〇学校 〇〇〇〇（名前） 始めます」と合図をしたら教員審査委員が「始めてください」、「お願いします」等言葉を掛ける。その後、お客様役が入店してくる。
- ・途中で受検者の動きが止まってしまったときやトラブルが起きたときは教員審査員が支援をして検定の進行を促す。
- ・審査終了は生徒が終了を「終わります」と宣言したとき、宣言しないで会場を去ったときとする。
- ・一巡終わるごとに評価点を計算して認定級を計算する。（審査補助係）。
- ・全員の演技終了後、審査員間の評価差について確認した上で、級決定となる。

## 【準備】

①審査員評価表【全体を通した所】及び【全体を通した表情】	全受検者数÷4
②「全体を通した言動とモノの扱い評価表」「喫茶接客サービス技能検定・評価表」	両面印刷×全受検者

- ・印刷
- ・受検者名、学校名、審査員名の記入

<資料1>伝票について

A 4用紙に印刷

でんびょう 伝票		
て テーブル 番号	ばんご 人数	たんとうしや 担当者
ひんめい 品名	まうりゆ 数量	びこ 備考
アイスコーヒー		
ホットコーヒー		
アイ스티ー		
こちや 紅茶(ホット)		

でんびょう 伝票		
1 テーブル 番号	ばんご 人数	たんとうしや 担当者
ひんめい 品名	まうりゆ 数量	びこ 備考
アイスコーヒー		
ホットコーヒー		
アイ스티ー		
こちや 紅茶(ホット)		

でんびょう 伝票		
1 テーブル 番号	ばんご 人数	たんとうしや 担当者
ひんめい 品名	まうりゆ 数量	びこ 備考
アイスコーヒー		
ホットコーヒー		
アイ스티ー		
こちや 紅茶(ホット)		

でんびょう 伝票		
1 テーブル 番号	ばんご 人数	たんとうしや 担当者
ひんめい 品名	まうりゆ 数量	びこ 備考
アイスコーヒー		
ホットコーヒー		
アイ스티ー		
こちや 紅茶(ホット)		

<資料2> 全体を通した表情と所作の評価表

令和〇年度 喫茶接客サービス技能検定 審査員評価表（校内開催用）

【全体を通した表情と所作】

審査員名( )  
受検者氏名( )

※点に〇をつける。  
コメント等があれば、余白に記入する。

【表情】

観点 《笑顔、表情の柔らかさ、言葉の温かみ、目線等》

1点	2点	3点	4点	5点
お客様に対して、 無表情あるいは 不自然な表情で相対し、 もてなしの気持ちが伝わらな かった。	お客様に対して 温かみの感じられる表情で 接する場面が少なとも一回 はあった。 (温かみのある表情 →1回)	お客様に対して、 温かみの感じられる表情で 接する場面が複数回あっ た。 (温かみのある表情 →複数回)	お客様に対して、 常に温かみの感じられる表 情で相対した。 (温かみのある表情 →常時)	お客様に対する接客全般に おいて、 はつらつとした笑顔で相対し、 もてなしの気持ちが伝わって いた。

【所作】

観点 <丁寧さ、立ち居振る舞い(礼、姿勢、歩き方等)、スマートな動き、距離感>

1点	2点	3点	4点	5点
立位時、歩行時の姿勢-所 作がスマートでない。 あるいは、接客時にお客様 の顔(目)を見ながら対応し た。	立位時、歩行時に常にス マートな姿勢を保ちながら、 接客時にはお客様の顔 (目)を見て対応した。	上記項目に加え、 お客様に対して、 適切に丁寧な声掛けを 必要に応じて行った。	上記項目に加え、 お客様との適度な距離感を 保ちながら、 はっきりと聞き取れる声量で 対応した。	上記項目に加え、 丁寧にスマートな接客対応を 行い、 お客様に安心感と居心地の 良い印象を与えた。



＜資料3＞ 全体を通した言動とモノの扱いの評価表

令和〇年度 喫茶接待サービス技能検定・評価表 午前部の部・午後部の部 学校名( ) 番・氏名( ) 審査員名( )

流れ		評価の言動	評価の対象	言動の項目	モノの扱い	言動の項目	モノの扱い	言動の項目	モノの扱い	合計点評価点
身だしなみ	出迎える	「いらっしゃいませ」	エプロン、頭髪	0点 出迎えない 何も変わらない	0点 エプロンを着けない、汚 ちるなど、清潔感がない 伝票等準備がない	2点 出迎える動作はある 言葉が掛けられる、減少	2点 身だしなみに一部難あり 伝票等準備のタイミング に難あり	3点 タイミングよい出迎え 言葉に過不足なし	3点 身だしなみが整っている 伝票等準備あり又は適 切なタイミングあり	0
お客様の来店	「お席にご案内します」 「こちらの間へどうぞ」 「少々お待ちください」 「失礼します」(お水です)など	テーブルに案内する	伝票、ボールペン	0点 案内がない 水を出さない 何も変わらない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 グラスを上から持つ こぼれる	2点 案内しようとする動作あり 言葉が掛けられる、減少 手にかまさない言葉	2点 グラスの下敷き持たない 水の量(多、少) トレイの位置が不適切 グラス位置(直、逆)	3点 適切な案内、誘導 言葉に過不足なし	1点 取り扱いは丁寧 グラス下敷きを持つ 水の量の調整 適切な位置	1~5
お客様の注文	「ご注文はお済みでしょうか」 「オーダーです」 「～までとご注文します」	伝票	水グラス トレイ	0点 オーダー取らない 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 取り扱いは丁寧 伝票の記入もれがあり 伝票の記入の不正確	3点 適切にカバリ 丁寧な取り扱い 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	2点 適切な位置 適切なカバリ	6~10
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	カップ・グラス	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 グラスを上から持つ こぼれる	2点 言葉が掛けられる、減少 手にかまさない言葉	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 ストローなど適切な位置 裏面、適切な位置 グラス下敷きを持つ 適切なカバリ	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	11~15
お客様の注文	「お水です」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	16~20
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	21~25
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	26~30
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	31~35
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	34
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	35
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	36 (満点)
お客様の注文	「ごゆっくりどうぞ」	伝票	伝票	0点 言葉がない	0点 取り扱いは乱暴・粗野 伝票を書かない 伝票忘れない	2点 言葉が掛けられる、減少	2点 次の伝票の準備がない カップ又はグラスの位置 (直、逆) カップの柄が右側でない ストローなど(直、逆) 伝票(直、逆、直、逆) グラスの下敷き持たない カバリ	3点 次の伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	3点 伝票の準備あり 丁寧な準備 伝票の正確な記入 オーダードリンク名	合計点

※コメント等がある場合は、以下の赤色に記入する。



<資料6> 受検者へ配布

けんてい う みな  
検定を受ける皆さんへ

けんていちゅう わ ほか ひと おし じゅんび げぜん  
 検定中は分からないことがあっても他の人たちが教えることはできません。準備から下膳まで、  
 じぶん ちから さいご れんしゅう せい か はっき きゃくさま よろこ  
自分の力で最後までやりきりましょう。これまでの練習の成果を発揮し、お客様に喜んでいただ  
 ていねい せつきやく えが お ひょう か ぜんたい とお おこな  
ける丁寧な接客をしてください。なお、笑顔の評価は全体を通して行います。

けんていまえ 検定前	かけり せんせい よ しじ う ぼしよ いどう ・係の先生に呼ばれたら、指示を受けた場所に移動します。 かがみ まえ え ぶろん つ みじたく すわ ま ・鏡の前でエプロンを付けます。身支度ができたら座って待ちます。 しんこうがかり せんせい がっこうめい しめい よ へんじ じゅんび ・進行係の先生が学校名と氏名を呼んだら返事をし、準備をします。
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



じゅん び 準備	でんびよう たんとうしゃめい か でんひよう い ・伝票に担当者名を書き、伝票とボールペンをエプロンのポケットに入れます。ボール じぶん じゅんび つか ペンは自分のものではなく、準備されたものを使います。
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



じゅん び 準備が できたら	がっこう しめい はじ い ことば あいず きゃくさま ・「〇〇学校、〇〇〇〇(氏名)、始めます。」と言います。この言葉を合図にお客様が みせ はい 店に入ります。
----------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------



せつきやくちゅう 接客中	い か せつきやく たいせつ かくじつ とく しん さ ・以下のことは接客でとても大切なことなので、確実にできているか特にしっかり審査し ます。 ① <u>伝票には必要なこと(担当者名、テーブル番号、人数、注文された品名の横に数                  りよう                  量)をもらさず記入する。</u> ② <u>水やコールドドリンク(アイスドリンク)を持つ、あるいはサービスする時は、グ                  ラスの下半分を持つ。</u> ③ <u>コーヒーや紅茶のカップをサービスする時は、カップの柄(持ち手)が右を向くよ                  う置く。</u> ④ <u>お客様の見送り後忘れ物をチェックし、あればすぐに店長に報告する。なければ                  すみやかに仕事を続ける。</u> ・水の位置は特に指定しませんが、ドリンクはおお客様の正面に静かに置きます。 ・トレイをテーブルに置く場合は、お客様の邪魔にならない場所に置きます。 ・ドリンクのサービス後、お客様が退席するまで待機できる場所があります。検定当日に お知らせします。 ・下膳をしたら、「終わりました。」と言います。
-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

けんていご 検定後	かけり せんせい しじ しず ひか しつ もど ・係の先生の指示で、静かに控え室へ戻ります。
--------------	---------------------------------------------------

<資料7> 認定書例

# 認定書

喫茶接客サービス技能検定 級  
東京都立 特別支援学校 殿

あなたは令和 年度都立知的障害特別支援学校  
喫茶接客サービス技能検定において、頭書の成績  
をおさめました。

よってここにその実力を認定します。さらなる技  
術向上をめざしましょう。

令和 年 月 日

喫茶接客サービス技能検定 審査員 ○○ ○○

## <資料8>お客様マニュアル

### お客様役マニュアル

- 難しいことや突然のハプニングは設定していません。
- みだりに受検者に話しかけないでください。
- メニューにないものは注文しないでください。
- 飲料をこぼさないでください。
- お水のおかわりはしないでください。
- 本はテーブルの上に忘れて（置いて）退席してください。  
（「忘れ物あり」で検定を行います）。
- 退席時、イスは出しっぱなしでお願いします。  
（イスを元通りしまえるか、も評価項目です）。
- ドリンクがきてから、1分程度を目安に退席してください。  
（お客様がドリンクを召し上がっている間の待機中の態度も評価項目になっています。ドリンクがきてからすぐに退席しないでください）。

## <資料9>メニュー

# メニュー

ホットコーヒー

紅茶

アイスコーヒー

アイスティー

<資料 10> 検定の流れ

検定の流れ

準備	接客の動き	評価項目	評価	接客の決まった言い方の例 (進行)「〇〇学校、〇〇〇さん、準備してください」 「〇〇学校、〇〇〇、始めます」→お客様迄、入店 「いらっしゃいませ」 「こちらの席にどうぞ」など 「少々お待ちくださいませ」など
お客様入店	No.1 (審査員に呼ばれて準備開始) ○エプロンをつける。 ○伝票を用意する。 ○ボールペンを用意する。 (審査員に開始を伝える)	・返事をする。 ・自分でエプロンをつける ・伝票を扶む。・担当者を記入する。・エプロンのポケットに入れる。 ・エプロンのポケットに入れる。		
	No.2 ○出迎える。(決まった言い方をする。)	・よい姿勢で挨拶する。		
	No.3 ○席へ誘導する。	・決まった言い方をする。・お客様の邪魔にならないように案内する。 ・お客様が着席したら話す。・お客様に届く適切な大きさの声で話す。		
	No.4 ○グラスに水を入れる。	・水の量に注意する。・トレイをテーブルに置く場合はお客様の邪魔にならない場所に置く。 必須事項 ・グラスは半分より下の位置を持つ。		
	No.5 ○水をテーブルに置く。	・トレイののせる。・こぼさない。・静かに置く。・お客様に届く適切な大きさの声で話す。 必須事項 ・グラスは半分より下の位置を持つ。		
	No.6 ○決まった言い方をする。	・お客様の顔を見る。・お客様に目を向ける。		
	No.7 ○伝票に記入する。	・伝票を持って置く。・トレイをテーブルに置く場合はお客様の邪魔にならない場所に置く。 必須事項 ・必要事項(担当者名、テーブル番号、人数、注文された品名の単位数量)を漏らさず記入する。 ・品名と数を渡す。・お客様に目を向ける。・お客様の顔を見る。		
	No.8 ○注文を伝達する。	・よい姿勢で挨拶する。・お客様に届く適切な大きさの声で話す。		
	No.9 ○決まった言い方をする。	・印刷スタッフに聞こえるように伝える。・品名と数を伝える。・一言添える。・伝票を置く。		
	No.10 ○注文を印刷スタッフに伝える。	・エプロンのポケットに入れる。・不要な動きはしない。		
	No.11 ○次の伝票の用意をして待機する。	・伝票を確認する。・トレイにのせる。・こぼさない。・トレイをテーブルに置く場合はお客様の邪魔にならない場所に置く。 ・お客様の正面に静かに置く。・決まった言い方をする。		
ドリンクのサービス	No.12 ○ドリンクを届け取り、お客様に提供する。 No.13 ○伝票を置き、待機する。	必須事項 ・カップの柄は右を向くように、グラスは半分より下の位置を持つ。 ・テーブルに裏返して置く。・邪魔にならない位置に置く。・決まった言い方をする。 ・お客様に届く適切な大きさの声で話す。・よい姿勢で挨拶する。・不要な動きはしない。 ・よい姿勢で挨拶する。・お客様に届く適切な大きさの声で話すする。		
お客様退席	No.14 ○見送る。 No.15 ○トレイとダスターを持ってテーブルに行く。 ○忘れ物をチェックする。 ○食器を片付ける。 ○テーブルを拭く。 No.16 ○ゴミを子エックする。 ○テーブル、椅子を元通りにする。 ○客席を下膳口に片付ける。 (審査員に終了を伝える)	・ダスターがきれいか確認する。 必須事項 ・忘れ物をチェックし、あればすぐに店長に報告する。なければ速やかに仕事を続ける。 ・トレイに食器をのせる。・食器は静かに丁寧に扱う。 ・生体を拭く。・運具を動かして拭く。・運具を元通りにする。 ・テーブル周囲をよく見る。 ・テーブル、椅子を元通りにする。 ・一言添える。・下膳口に置く。		
終了				「お待ちくださいました、ホットコーヒーです」など 「伝票です」「お客様のドリンクまでお持ちします」など 「ごゆっくりどうぞ」「ごゆっくりお過ごしください」など 「ありがとうございました、ありがとうございます」など

令和5年度都立特別支援学校職業技能検定推進委員会  
喫茶接遇サービス技能検定部会

委員長	都立青鳥特別支援学校	統括校長	諏訪 肇
副委員長	都立青鳥特別支援学校	副校長	有上 真理
喫茶接遇サービス部会 委員長	都立八王子西特別支援学校	校長	坂口 しおり
喫茶接遇サービス部会 副委員長	都立田無特別支援学校	副校長	今野 美穂
喫茶接遇サービス部会 事務局委員	都立八王子西特別支援学校 都立八王子西特別支援学校 都立白鷺特別支援学校 都立白鷺特別支援学校 都立田無特別支援学校 都立田無特別支援学校 都立七生特別支援学校 都立七生特別支援学校 都立町田の丘学園 都立町田の丘学園	主任教諭 教 諭 主幹教諭 教 諭 主任教諭 主任教諭 主任教諭 教 諭 主任教諭 教 諭	小松 芳恵 徳川 祥会 新井 穂孝 石川 紗央莉 入江 悟史 平田 周子 外川 卓 池原 萌 鎌田 礼子 佐藤 愛

○事務局

指導部特別支援教育指導課長	中村 大介
指導部主任指導主事（特別支援教育担当）	西岡 陽子
指導部特別支援教育指導課 統括指導主事	山田 智博
指導部特別支援教育指導課 課長代理	古村 武人

**高等部普通科における喫茶接遇サービス指導に関するポイント**

東京都教育委員会印刷物登録 令和5年度 第75号

発行日 令和6年3月

所在地 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号