

Ⅱ 喫茶接客サービス技能検定

これまで、喫茶接客サービス技能検定部会では、平成22年3月に示した『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部会報告書「キャリア教育の充実～知的障害特別支援学校における各種技能検定の開発～」』（以下「キャリア教育の充実」）で、喫茶接客サービス技能検定の内容（平成21年度技能検定における指導モデル）を作成し、具体的指導内容や評価基準、普通教室を利用した接客作業等について示しました。

各校からは、「具体的指導方法が分からない」、「喫茶室等がなければ指導が難しい」、「障害の重い児童・生徒には難しい内容ではないか」等の質問や意見があり、本報告書では、喫茶接客サービスの指導がより多くの学校で取り組めることを目指し、「作業学習」の時間だけでなく、各教科等を合わせた指導の中で展開するための具体例に重点を置いて、生活単元学習等で実施する「喫茶接客サービス」指導マニュアルとして示すこととしました。

生活単元学習等での「喫茶接客サービス」指導マニュアル

はじめに

生活単元学習等で「喫茶接客サービス」に取り組んだ場合、作業学習と異なり、児童・生徒同士で接客する者と接客される者を役割として行うことになります。

その利点として、以下の点が挙げられます。

- ・接客する立場と客の立場を体験することで、自己と他者の関わりを意識できる。
- ・お客様の立場に立った挨拶や振る舞いを学ぶことができる。

といった学習ができます。これらのことは、キャリア教育の内容の1つである人間関係形成能力の【自他の理解能力】と【コミュニケーション能力】の向上が期待できます。是非、各校で取り組んでください。

<マニュアルの内容>

1 教室で行える喫茶接客指導環境（例）

- ・ 基本的なサービス内容

水のサービス



ドリンクのサービス



2 サービスポイントのまとめ

- (1) 接客の流れに沿った指導のポイント
- (2) 接客技術ごとの指導のポイント

1. 教室で行える喫茶接待指導環境（例）

<普通教室の流しを利用>



<長机の利用によるカウンターセッティング>



流し

厨房係

<下膳>

台ふきん・ポリバケツ・
水切り籠

<飲料出し>

カップ、ソーサ、
スプーン、トレイ

<接客用具>

グラス
水差し
伝票
ボールペン

<下膳口のセッティング>



待機
場所

テーブル
①

テーブル
②

客役出入口

会計
テーブル

会計係

<普通教室における喫茶室セッティング>



<家庭用コーヒーサーバーとポット>



◎設置のポイント

- ・ 不必要なものをできるだけ省き、用具等がある所や接客役生徒の動きがわかりやすくなるように机等を配置する。
- ・ 厨房カウンターは<接客用具><飲料だし><下膳>ごとに用具を分けてわかりやすく配置する。
- ・ テーブルにカバーをかけたり小さな容器に花を添えたり砂糖入れを置くなどをして喫茶店の雰囲気作りを工夫する。

◎用具の工夫

- ・ 専用用具がなくても代用して工夫する。
- ・ 水差しがない場合は大き目のティーポット又はやかんで代用できる。
- ・ 会計でレジスターがない場合は電卓を使って計算して金銭のやり取りをする。

<レジカウンターは生徒机と電卓で>



◎準備するもの

<接客用具>

- ・ トレー ・ コップ ・ 水差し
- ・ 台ふきん ・ 伝票 ・ ボールペン

<飲料だし>

- ・ コーヒーカップとソーサ
- ・ コーヒーサーバー
- ・ スプーン

<下膳>

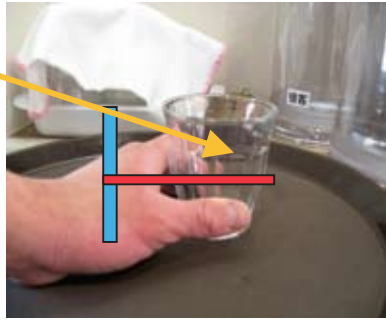
- ・ 水切り ・ ふきん ・ ポリバケツ
- ・ 台ふきん

<会計>

- ・ 電卓 ・ お金を入れる容器(釣銭)

＜グラスに水を入れる＞

- ・グラスを持つ位置に注意する



★半分から下を目安にする。

★お客様が口をつける場所は触らない。



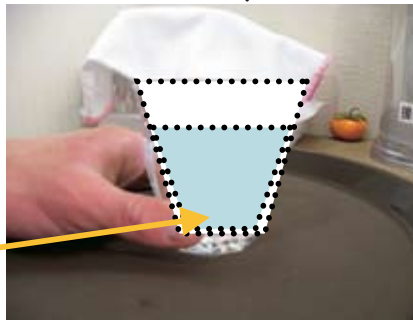
テーブルでグラスを出す時に比べて、水を注ぐ時は持つ位置の注意を忘れがちです。お客様に心地よいサービスを提供するためには大切な点です。



＜グラスに水を入れる＞

- ・水の量に注意する

★7～8分目までを目安にする。



水をこぼさずに運ぶためにも、入れすぎないようにします。また、少なすぎてもよくありません。

水のサービス (評価表No. 5)

＜水をテーブルに置く＞

- ・トレイにのせる



水の入ったグラスは手に持たずトレイにのせて運びます。

＜水をテーブルに置く＞

- ・こぼさない
- ・グラスを持つ位置に注意する
- ・トレイをテーブルに置かない
- ・音をたてずに置く



トレイはお客様のいる席に置かないようにします。



トレイの別の持ち方

＜水をテーブルに置く＞

- ・お客様の正面に置く
- ・笑顔で対応する



ドリンクのサービス（評価表 No.12 「キャリア教育の充実」 平成22年3月 11ページ参照）

＜ドリンクを受け取り、
お客様に提供する＞

- ・トレイにのせる
- ・こぼさない



必ずトレイにのせて運びます。



トレイの別の持ち方

＜ドリンクを受け取り、
お客様に提供する＞

- ・伝票を確認する



伝票と照らし合わせて、品物が間違いがないか確認します。持っていくテーブルも確認します。

＜ドリンクを受け取り、
お客様に提供する＞

- ・決まった言葉使いをする



お待たせいたしました
ホットコーヒーです



トレイはお客様のいるテーブルには置けません。

＜ドリンクを受け取り、
お客様に提供する＞

- ・トレイを持ったまま
いる
- ・静かに置く



「ガチャガチャ」と音がしないようにしっかり持って静かに置きます。

こぼさないようにします。こぼれそうになると（実際にこぼすと）お客様は不快になります。

＜ドリンクを受け取り、
お客様に提供する＞

- ・正面に置く



水のグラスが正面にあるときは、先にそのグラスを少しずらしてからドリンクを置きます。

＜ドリンクを受け取り、
お客様に提供する＞

- ・スプーンの向きに注意



基本は右利きのお客様を想定しています。