

接客技能検定＜喫茶サービス＞評価表(九訂版)

【制限時間：10分00秒】

【評価のポイント】

○笑顔で丁寧な接客ができたか

検定日：令和 年 月 日 ()

()立()

特別支援学校()

生徒氏名()

級	検定の流れ	項目番号	評価項目	評価内容(できていない箇所)に☑する	評価	審査員等のセリフ 留意事項等
10級 ～ 9級	準備	1	服装等	<input type="checkbox"/> 適切な服装等(衛生的, お客様等に不快な印象を与えない) <input type="checkbox"/> 返事をする		審査員「☆☆◇◇さん, マットの上に立ってください。」 審査員「準備を始めてください。」 【時間計測開始】 ・試技の途中でエプロンの紐がほどけた(ボタンが外れた)際の評価については, 途中で気付いて直した場合は○, そのまま最後まで接客を終了した場合は×となります。
			エプロンを着用する	<input type="checkbox"/> エプロンを着用する(×途中で紐等がほどけて, 直さずに試技が終了)		
			伝票とボールペンを 用意する	<input type="checkbox"/> 伝票を記入し, ホルダーにはさむ <input type="checkbox"/> 伝票ホルダーとボールペンをエプロンのポケットに入れる		
		2	審査員に開始を報告する	<input type="checkbox"/> 準備ができたことを報告する <input type="checkbox"/> 学校名と氏名を伝え, 「始めます。」等と報告する <input type="checkbox"/> 姿勢を正し, 聞こえる声の大きさと報告する		審査員「始めてください。」 ・準備完了の報告があったが準備が完全ではない場合や, 準備開始の指示から2分経過した場合, 審査員から1回のみ「準備に足りないところがあります。」, 「準備の仕方が分かりますか。」等と伝えます。その後, 正しく準備をやり直した場合, 評価は○になりますが, 準備をやり直したが, 準備が不十分な場合や, 準備の仕方が分からなくなった場合は, 審査員が教えます。その場合, 「準備」の評価が×となりますが, その後の検定は継続できます。
8級 ～ 1級	お客様 入店	3	待機する	<input type="checkbox"/> 待機場所で, 待機の姿勢で待つ(手を前に組むか, 気をつけの姿勢)		お客様が入店する。
			出迎える	<input type="checkbox"/> 「いらっしゃいませ。」と挨拶する <input type="checkbox"/> お辞儀をする		
	4	席へ案内する	<input type="checkbox"/> お客様の2, 3歩前を歩き, 「こちらのお席にどうぞ。」等と伝えながら, 案内する			
		メニューの案内をする	<input type="checkbox"/> お客様が着席してから話す <input type="checkbox"/> メニューを手で指し示しながら, 「メニューは, こちらでございます。」等と案内する <input type="checkbox"/> 「少々お待ちくださいませ。」等と伝える <input type="checkbox"/> お辞儀をする			
	水の サービス	5	グラスに水を注ぐ	<input type="checkbox"/> 適量(7～8分目程度)の水を注ぐ <input type="checkbox"/> こぼさないように注ぐ		・水は, グラスを持って注いでも, テーブルに置いて注いでもかまいません。
			水のサービスをする	<input type="checkbox"/> トレイをテーブルに置かない <input type="checkbox"/> 「お水でございます。」等と一言そえる <input type="checkbox"/> お客様の右側から所定の位置(お客様の右側付近)に置く <input type="checkbox"/> 大きな音をたてないように置く <input type="checkbox"/> こぼさないように置く		
	注文を取る	6	伝票に記入する	<input type="checkbox"/> トレイをテーブルに置かない <input type="checkbox"/> 伝票を手を持ったまま記入する(机の上で記入しない)		
			注文を伺う	<input type="checkbox"/> 「ご注文はお決まりでしょうか。」等と注文を伺う		
	注文の 確認	7	注文を確認する	<input type="checkbox"/> 「ホットコーヒーがお1つでよろしいですか。」等と品名と数を確認する		
席を離れる			<input type="checkbox"/> 「かしこまりました。」「少々お待ちくださいませ。」等と伝える <input type="checkbox"/> お辞儀をする			
注文を 伝える	8	注文を厨房スタッフに 伝える	<input type="checkbox"/> 「注文です(オーダーです)。お願いします。」等と伝える <input type="checkbox"/> 「ホットコーヒー1つ, オレンジジュース1つ, お願いします。」等と品名と数を正確に伝える <input type="checkbox"/> 伝票を厨房スタッフが見えやすい向きで置く			
		次の伝票の用意をして 待機する	<input type="checkbox"/> 伝票を記入し, ボールペンと一緒にエプロンのポケットに入れる <input type="checkbox"/> 待機場所で, 待機の姿勢で待つ(手を前に組むか, 気をつけの姿勢)			

飲み物のサービス	10	飲み物を受け取り、トレイにのせる	<input type="checkbox"/> 伝票と品物を確認する <input type="checkbox"/> 飲み物をこぼさないようにトレイにのせる		厨房「準備ができました。」
		お客様に提供する	<input type="checkbox"/> トレイをテーブルに置かない <input type="checkbox"/> 「お待たせいたしました。ホットコーヒーでございます。」等と言そえる <input type="checkbox"/> お客様の右側から所定の位置(お客様の前付近(肩幅))に置く <input type="checkbox"/> 大きな音をたてないように置く <input type="checkbox"/> 注文どおりに置く		
	11	伝票を置き、テーブルを離れる	<input type="checkbox"/> 「伝票でございます。」等と伝える <input type="checkbox"/> テーブルに裏返して置く <input type="checkbox"/> テーブルの端に置く(×どちらかのお客様側に寄った場所に置く) <input type="checkbox"/> 「どうぞごゆっくり。」等と伝える <input type="checkbox"/> お辞儀をする		
お客様退店	12	待機する	<input type="checkbox"/> 待機場所で、待機の姿勢で待つ(手を前に組むか、気をつけの姿勢)		
		見送る	<input type="checkbox"/> 「ありがとうございました。」と伝える <input type="checkbox"/> お辞儀をする <input type="checkbox"/> お客様が二人とも店のドア(のライン)を出るまで見送る		お客様:伝票を持って、席を立ち、店を出る。
片付け	13	忘れ物をチェックする トレイとダスターを持ってテーブルに行く	<input type="checkbox"/> 忘れ物がないか確認する ※椅子をもどしながら確認してもよい <input type="checkbox"/> トレイとダスターを持ってテーブルに行く		
		食器を片付ける	<input type="checkbox"/> トレイに食器やゴミをのせる <input type="checkbox"/> 食器は大きな音をたてないように丁寧に扱う		
	14	テーブルを拭く	<input type="checkbox"/> メニュー、ナプキン、テーブル番号を動かして、テーブル全体を拭く <input type="checkbox"/> メニュー等を元の位置にもどす		
	15	ゴミをチェックする いすを整頓する	<input type="checkbox"/> テーブル周りのゴミを確認する(一周する) <input type="checkbox"/> いすを元にもどす ※忘れ物チェックの際にしてもよい		いすをもどす位置は評価の対象ではありません。椅子を奥までもどしても、机のふちと椅子のふちがそろうくらいの位置にもどしても、どちらでもよいです。
	16	食器を下膳口に片付ける 審査員に終了を報告する	<input type="checkbox"/> 「下膳、お願いします。」等と言そえる <input type="checkbox"/> 下膳口にトレイを置く <input type="checkbox"/> 姿勢を直し、聞こえる声で「終わりました。」等と報告する		【時間計測終了】
	17	笑顔、態度、衛生等	<input type="checkbox"/> 笑顔で対応する(「出迎え時」「どうぞごゆっくりと伝えるとき」「見送り時」は必須) <input type="checkbox"/> お客様に話しかけるときは、お客様に身体を向けて、お客様の顔を見る <input type="checkbox"/> 聞き取りやすい声で伝える <input type="checkbox"/> 不要な動きはしない(×キョロキョロする、お客様をじっと見つめる、髪を触る、体を揺らす等) <input type="checkbox"/> 伝票を正しく記入する(×記入漏れがある、記入間違いがある、記入されてない箇所がある等) <input type="checkbox"/> 食器等を衛生的に取り扱う (グラスの下半分を持つ、ピッチャーの注ぎ口をグラスのふちに当てない、ナプキン立の下側を持つ等)		・エプロンは、控室で脱ぎましょう。

受検者へのアドバイス

評価対象の○の数 個 試技時間: 分 秒

○の数	0個	1個	2個	3・4個	5・6個	7・8個	9・10個	11・12個	13・14個	15・16個	17個
級	級なし	10級	9級	8級	7級	6級	5級	4級	3級	2級	1級

※評価項目ごとの評価内容をすべてクリアすることで、課題に合格したものとし、評価の欄に○が付きます。
 ※評価項目1及び2に合格した場合に、3以降の課題が評価対象となります。