

技能検定のとびき

喫茶サービス部門

令和4年7月改訂

鳥取県教育委員会

目次

1	キャリア教育の推進に向けて・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	喫茶サービス検定の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	3
	(1) 検定に向けて	
	(2) 店の設定について	
	(3) 身だしなみ	
	(4) 飲食物のセットについて	
	(5) 検定会場図	
3	喫茶サービス検定の流れ・・・・・・・・・・・・・・・・	6
4	評価と採点方法・・・・・・・・・・・・・・・・	16
	(1) 評価項目	
	(2) 評価基準	
	(3) 級の認定について	

1 キャリア教育の推進に向けて

特別支援教育において、一人一人の自立と社会参加に向けて、個々の状態に応じたきめ細かい指導・支援のもと、社会的・職業的自立に向け、必要な基盤となる能力や態度を育てることを通して、キャリア発達を促す教育が求められています。

このたび、本書「技能検定のとびき」では、子どもたちのキャリア発達を促す上で有効な学習の一つである「喫茶サービス」について取りまとめています。

「喫茶サービス検定」は、対応力が求められる内容です。また、人と直接関わりあう内容であり、働くことの喜びを味わうとともに、働く意欲や態度、接客（対人関係に関する能力）を高めようとする向上心につながっていくことが期待されます。これらは、高等部においては、「職業」、「流通・サービス」、各教科等を合わせた指導等で扱われることが多く、作業学習、調理活動、給食配膳等においても学ぶ機会があります。

高等部においては、「職業」、「流通・サービス」、各教科等を合わせた指導等で扱われることが多く、作業学習、調理活動、給食配膳等においても学ぶ機会があります。

このとびきの活用をとおして、技能検定を受ける生徒においては、検定の工程や内容の理解を進め、接客（対人関係）の向上を目指すとともに、状況に応じて対応を考えるなど、生きた力の育成を目指してほしいと願います。

さらには、検定を受ける生徒だけでなく、小学部や中学部も含め、身だしなみや言葉づかいなど学校全体で活用していただくことを期待しています。

2 喫茶サービス検定の概要

喫茶サービス検定の概要

(1) 検定に向けて

検定では、カフェに見立てた部屋の中で決められた手順に従って、お客様に飲み物を提供します。検定のポイントは次のとおりです。

- ・笑顔や丁寧な言葉遣いで接客する。
- ・大きな声で、はっきりと話す。
- ・きびきびした動作で行動する。
- ・決められた手順で飲み物を提供する。

接客をする際には、まず第一に清潔感のある身だしなみが大切です。また、お客様に気持ちよく過ごしていただくために、笑顔や丁寧な言葉遣い、はっきりと大きな声で相手に伝える等、相手のことを考えて行動することが重要になってきます。これらのことは、普段の学校生活において意識して取り組む必要があり、卒業後においても接客業務に従事する人だけでなく、あらゆる職場での人間関係づくりという点においても重要な力となります。

検定の流れは手順も多いため、生徒によっては順番を覚えることが難しい場合も考えられます。その際は、手順表や、道具に印をつけるなど、生徒の実態に応じた支援を取り入れてください。全て覚えて工程どおりに完璧にできることを目指すこともよいですが、実際に働くことを想定し、「どうすればできるのか」を考えて支援することも重要です。生徒が身につけている力が十二分に発揮できるように、指導、支援をしてください。

この検定をとおして、学習で身につけた接客（対人関係）の技術を発揮することは大事です。その上で、職業全般をとおして大切にされる挨拶や態度、物を適切に扱うことや丁寧に作業することなど、検定の姿から見えてくるとすばらしいです。

(2) 店の設定について

店の基準は以下のとおりとする。

- ・メニューはホットコーヒー、オレンジジュース、日替わりパンとする。
- ・食べ物の持ち帰りはできない。
- ・新聞は店内に常備している。
- ・トイレは出入り口②（P5 検定会場図）を出て右側にある。
- ・全席禁煙である。

(3) 身だしなみ

検定時に推奨される服装です。

エプロンをつけることでお店の人であることがお客様にすぐわかります。また、下に着ている服が汚れません。

靴は歩きやすいものを選びます。かかとがない靴は動きにくいのではないようにします。

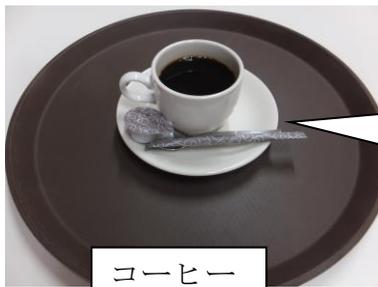


三角巾あるいは帽子をかぶります。髪が落ちることを防ぎ、見た人が受ける印象もよくなります。

裾が出たり、ズボンを引きずったりしないように、身だしなみも整えます。長袖シャツは腕まくりをしません。

身だしなみについては日常的に指導を行います。爪やひげのチェックや身だしなみなど普段から鏡を見るなどして、自分で意識できるように指導しておくことが大切です。

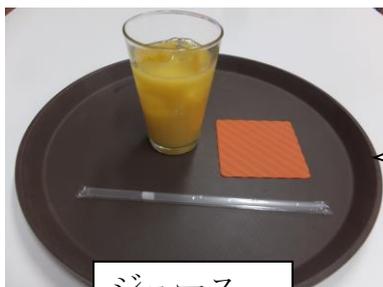
(4) 飲食物のセットについて



コーヒー

ミルクはスプーンの上に置く。

パンはお皿の上に一つのせます。



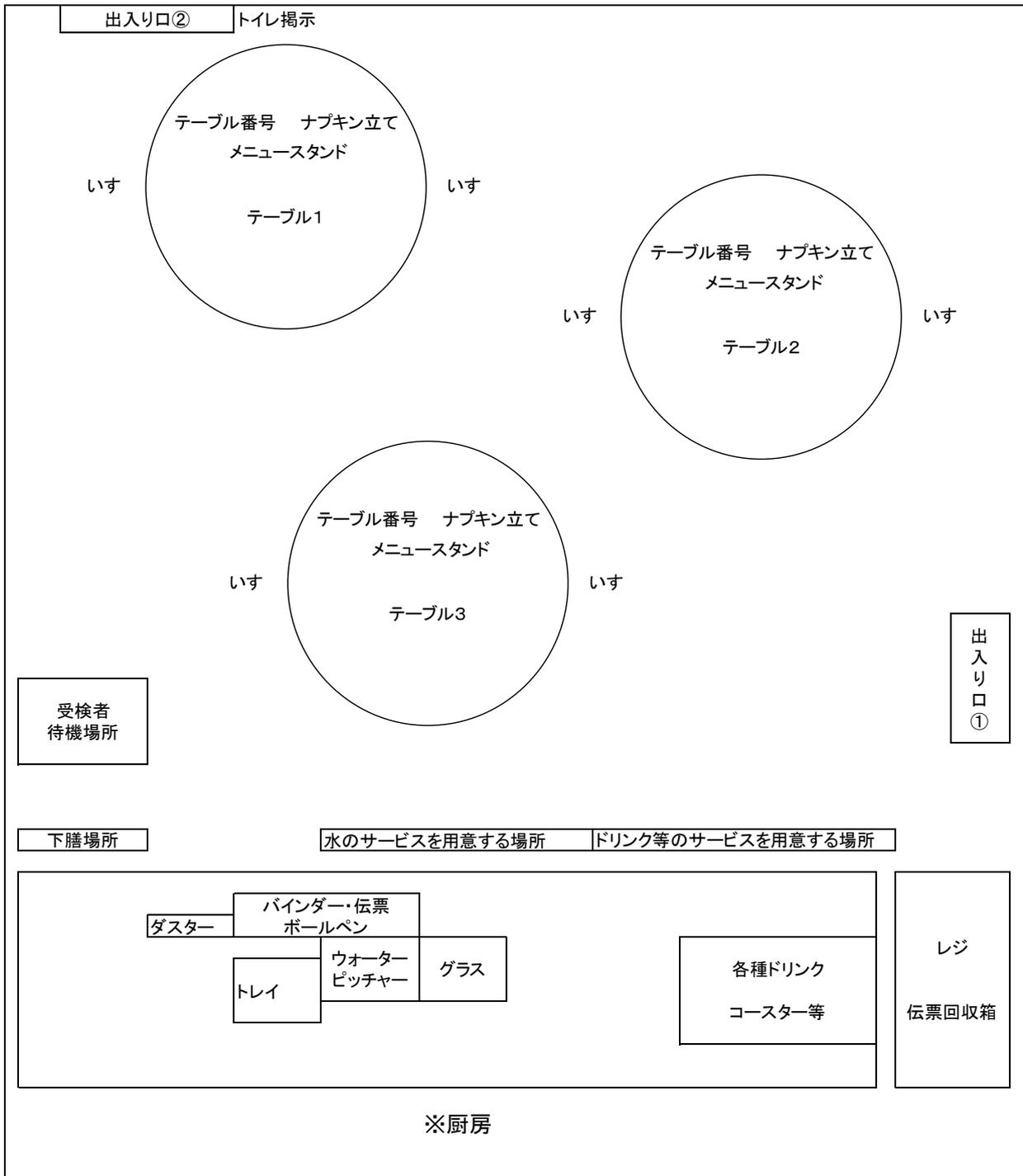
ジュース

ストロー、コースターをつける。



パン

(5) 検定会場図



※お客様は出入り口①から入退店する。

※トイレは出入り口②から行くこととする。

※出入り口等の位置は会場の配置によって変わる。

3 喫茶サービス検定の流れ

手順	内容	指導内容
※身だしなみを整える	<ul style="list-style-type: none"> ・エプロン、三角巾を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみの点検をする。 ・衛生的な服装（頭髪、ひげ、つめ、服装）をする。 ※身だしなみを整えてから入室する。
①伝票とボールペンを用意	<ul style="list-style-type: none"> ・日付と担当者名を記入する。 ・伝票をはさむ。  <ul style="list-style-type: none"> ・伝票の面が見えないようにしてポケットに入れる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・はさんでから書いても、書いてからはさんでもよい。
②審査員に開始を伝える ※計時開始	<ul style="list-style-type: none"> ・待機場所に移動する。 ・審査員に「始めます」と伝える。 	<ul style="list-style-type: none"> ・待機場所にきびきびとした動作で移動する。 ・審査員に聞き取りやすい挨拶の早さや声量を意識する。
③待機	<ul style="list-style-type: none"> ・待機の姿勢でいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・背筋を伸ばし、左手を上にして前で組む。不要な動きはしない。 ・来店に備え、店内に気を配る。

<p>④出迎え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔でお客様の顔を見る。 ・「いらっしゃいませ。」と言う。 ・お辞儀をする。(中間礼) 	
<p>⑤席へ案内</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の顔を見て「何名様ですか。」と聞く。 ・返答を聞き「かしこまりました。こちらの席にどうぞ。」と案内する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の邪魔にならないように、2、3歩前を歩く。
<p>⑥メニューの案内</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「メニューはこちらです。」とメニューを示す。 ・「少々お待ちください。」と言う。 ・お辞儀をする。(会釈) 	<ul style="list-style-type: none"> ・着席を確認してからメニューの案内をする。 ・お客様に届く声の大ききさで話す。 ・一步下がってお辞儀をする。 

<p>⑦水とおしぼりの準備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・適量（7～8分目）の水をグラスに注ぐ。 ・トレイの上に水とおしぼりを乗せる。  	<ul style="list-style-type: none"> ・グラスの下半分を持ち、水を注ぐ。 ・こぼさないように入れる。 ・ピッチャーの注ぎ口をグラスの口に当てない。 ・トレイは脇を締めて、手の平が真っ直ぐ床と水平になるように手の平を開きトレイの中央にあて安定させて持つ。  
<p>⑧水とおしぼりの提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「失礼します」と言う。 ・水を右奥、おしぼりを手前に置く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の右側から提供する。お客様が複数の場合でも同様にする。（左利きの場合（トレイを右手で持つ場合）は、左側から提供する） ・一歩踏み出して置く。 ・トレイはテーブルに置かず、持ったままで、グラスは音を立てず、こぼさずに置く。 

⑨注文を伺う	・お客様の方を向き、「ご注文はおきまりですか」と言う。	
<p>⑩お客様の要望に対応する</p> <p>状況を見て、適切に対応する</p> <p>※ABCD 要望に対応する課題</p> <p>※EFG 状況を見て、対応する課題 (ステップアップ課題) ※1、2級のみ実施</p>	<p>A：メニューにない物を聞く。 「紅茶はありますか。」</p> <p>B：「パンの持ち帰りはできますか。」</p> <p>C：「新聞はありますか。」</p> <p>D：「トイレはどこですか。」</p> <p>E：バッグを持ったお客様への対応</p> <p>F：子連れのお客様への対応</p> <p>G：車椅子のお客様への対応</p>	<p>・対応例（一例であり、この通りにする必要はない）</p> <p>A：店の基準に応じて対応する。 「申し訳ございません。紅茶はありません。」</p> <p>B：店の基準に応じて対応する。 「申し訳ございません。パンの持ち帰りはできません。」</p> <p>C：店の基準に応じて対応する。 ラックにある新聞を渡す。 「はい。少々お待ちください。」 「お待たせしました。」</p> <p>D：店の基準に応じて対応する。 出入り口を指し示しながら、 「はい。あちらの出入り口を出られて右側です。」</p> <p>E：荷物入れを提供する。 「こちらをご利用ください。」 と言って荷物入れをお客様の足元に置く。</p> <p>F：子ども用椅子を提供する。 「こちらをご利用ください。」 と言って子ども用椅子を子連れのお客様の隣に置く。</p> <p>G：車椅子のままテーブル席につけるよう、テーブル席の椅子を移動させる。</p>

<p>⑪伝票に記入</p>	<ul style="list-style-type: none"> 必要事項（テーブルNo.、数量、人数）を漏らさず記入する。 	<ul style="list-style-type: none"> 伝票は持ったまま記入する。 トレイはテーブルに置かず、脇に挟む。 注文を聞いたら「はい」と返事をして伝票に書き込む。 伝票には、「正の字」で数量を記入する。 <p>※3級対象者は飲料のみの注文 ※1・2級対象者は飲料とパンを注文</p>
<p>⑫注文を確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> 適切な大きさの声で品名と数を復唱する。 確認が終わったら「かしこまりました。少々お待ちください」と言う。 お辞儀をする。（会釈） 	<ul style="list-style-type: none"> お客様に体を向け、顔を見て復唱する。 「コーヒーが、お一つでよろしいですか」等と復唱する。 一歩下がってお辞儀をする。 
<p>⑬注文を厨房スタッフに伝える</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「注文をお願いします」又は「オーダーです」と言う。 品名、数を正確に伝える。 伝票を置く。 	<ul style="list-style-type: none"> 厨房スタッフに聞こえるように言う。 伝票は厨房スタッフに見えやすいように、所定の位置に置く。  <p>※オーダーから注文の品ができ</p>

		<p>るまでの時間は30秒とする。 (計時あり)</p>
<p>⑭準備をする</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・注文の品に必要な物を準備する。 ・準備ができたなら待機する。 	
<p>⑮待機</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・注文の品ができるまで待機する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・背筋を伸ばし、左手を上にして前で組む。 ・不要な動きはしない。 ・店内全体に気を配る。
<p>⑯注文の品を受け取る</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・伝票を確認する。 ・注文の品をトレイにのせる。 ・伝票をポケットに入れる、又はトレイにのせる。 	<p>※厨房係が「できました。」と伝える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・伝票を確認し飲み物等に必要な物を正しく準備する。 ・こぼさないように注文の品をトレイにのせる。 ・安全に提供しやすいように、飲料等をトレイにのせる。 (背の高いグラスは手前に置く等)

<p>⑰注文の品の提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「お待たせしました。失礼します。」と言う。 ・「オレンジジュースのお客様は?」「コーヒーです。」「日替わりパンです。」等品名を言って正しい順番、向きで注文の品を置く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の右側から静かに置く。 ・一歩踏み出して置く。 ・トレイを持ったまま置く。
<p>⑱伝票を置き、席を離れる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご注文は以上でよろしいですか。」と言う。 ・「ごゆっくりどうぞ。」と言う。 ・伝票を裏返しにしてテーブルの端に置く。 ・お辞儀（会釈）をする。 ・トレイを所定の場所に戻す。 ・待機場所に戻る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一歩下がってお辞儀をする。 
<p>⑲待機</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・待機する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・背筋を伸ばし、左手を上にして前で組む。 ・不要な動きはしない。 ・店内全体に気を配る。

<p>②⑩お客様の要望に対応する</p> <p>状況を見て、適切に対応する</p> <p>※ABCD 要望に対応する課題</p> <p>※EF 状況を見て、対応する課題 (ステップアップ課題) ※1、2級のみ実施</p>	<p>A:「コーヒーをください。」</p> <p>B:「砂糖をもう一つください。」</p> <p>C:「喫煙場所はありますか。」</p> <p>D:「カード払いはできますか。」</p> <p>E: スプーンを落とした。</p> <p>F: コップの水を半分以上飲み干した。</p>	<p>・対応例（一例であり、この通りにする必要はない）</p> <p>A: コーヒーを提供する。 「はい。かしこまりました。」 「少々お待ちください。」 「お待たせしました。」</p> <p>B: 砂糖を提供する。 「はい。かしこまりました。」 「少々お待ちください。」 「お待たせしました。」</p> <p>C: 店の基準に応じて対応する。 「申し訳ございません。当店は禁煙です。」</p> <p>D: 店の基準に応じて対応する。 「申し訳ございません。当店は現金での支払いとなっております。」</p> <p>E: 新しいスプーンに変える。 「新しいものをお持ちします。」</p> <p>F: 「失礼します。」と言って、水をつぎ足す。</p>
<p>②⑪見送り</p>	<p>・お客様が席を立ったら「ありがとうございました。」と言う。</p> <p>・お辞儀をする。(中間礼)</p> 	<p>・適切な大きさの声で挨拶する。</p>

<p>②②忘れ物を見る</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席付近の忘れ物を見る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 椅子を動かす、しゃがんで見る等、しっかりと確認する。
<p>②③忘れ物の対応 ※ 1、2級のみ 実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の忘れ物に対応する。 ・ ハンカチ、鍵、めがね等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ レジで待っているお客様に対して、忘れ物を確認する。 「こちらは、お客様のものではありませんか。」と確認してから渡す。 <p>※お客様がレジにいる時間は 30秒とする。</p>
<p>②④食器を片付ける</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ トレイを持ってテーブルに行く。 ・ 食器やごみをトレイにのせる。 ・ 「お願いします。」と言って、下膳口に静かに置く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様が退店したのを確認してからトレイを持って行く。 ・ 食器は静かに丁寧に扱う。 ・ トレイはテーブルに置かない。 ・ 下膳口に、トレイごと静かに置く。 
<p>②⑤ダスターを持って席に行き、テーブルを拭く</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーブルを拭く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーブルの上の物を動かして、全体を拭く。 ・ 動かした物は元の位置に戻す。 

<p>②⑥整理整頓</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーブルの周りのゴミを確認する。 ・ いすを元の位置に戻す。 ・ ダスターを所定の場所に戻す。 	
<p>②⑦審査員に終了報告する</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 待機場所に戻る。 ・ 「終わりました」と伝える。 	

4 評価と採点方法

(1) 評価項目

項目	手順	評価項目	評価		
1	身だしなみを整える	衛生的な服装（頭髪、ひげ、つめ、エプロン、三角巾）			
2	伝票とボールペンを用意	伝票をはさむ			
		日付と担当者名を記入する			
		伝票の面が見えないようにしてポケットに入れる			
3	審査員に開始を伝える	待機場所にきびきびとした動作で移動する			
		審査員に聞き取りやすい挨拶の早さや声量で「始めます」と伝える			
4	出迎え	笑顔でお客様の顔を見る			
		「いらっしゃいませ」と言う			
		お辞儀をする（中間礼）			
5	席へ案内	お客様の顔を見て「何名様ですか。」と聞く			
		返答を聞き「かしこまりました。こちらの席にどうぞ」と案内する			
		お客様の邪魔にならないように、2，3歩前を歩く			
6	メニューの案内	着席を確認してからメニューの案内をする			
		「メニューはこちらでございます。」とメニューを示す			
		「少々お待ちください」と言う			
		お客様に届く声の大きさと話す			
		一歩下がってお辞儀をする（会釈）			
7	水とおしぼりの準備	グラスの下半分を持ち、水を注ぐ			
		ピッチャーの注ぎ口をグラスの口に当てない			
		適量（7～8分目）の水をグラスに注ぐ			
		こぼさないように入れる			
		トレイの上に水とおしぼりを乗せる			
		トレイを正しく持つ			
8	水とおしぼりの提供	「失礼します」と言う			
		お客様の右側から提供する			
		一歩踏み出して置く			
		所定の位置に水とおしぼりを置く			
		トレイはテーブルに置かず、持ったまま、音を立てず、こぼさずに置く			
9	注文を伺う	お客様の方を向き、「ご注文はおきまりでしょうか。」と言う			
10※	お客様への適切な対応	お客様の要望や質問に適切に対応する 状況を見て、適切に対応する	0	1	2

11	伝票に記入	必要事項（テーブルNo、数量、人数、）を漏らさず記入する			
		伝票は持ったまま記入する			
		トレイはテーブルに置かず、脇に挟む			
		注文を聞いたら「はい」と返事をして書き込む			
12	注文を確認	お客様に体を向け、顔を見て復唱する			
		「コーヒーが、お一つでよろしいですか。」等と復唱する			
		確認が終わったら「かしこまりました。」「少々お待ちください。」と言う			
		一步下がってお辞儀をする（会釈）			
13	注文を厨房スタッフに伝える	「注文ですお願いします。」又は「オーダーです。」と言う			
		厨房スタッフに聞こえるように品名、数を正確に伝える			
		伝票は厨房スタッフに見えやすいように、所定の位置に置く			
14	準備する	注文の品に必要な物を準備する			
15	注文の品を受け取る	伝票を確認し飲み物に必要な物を正しく準備する			
		こぼさないようにトレイにのせる			
		安全に提供しやすいように、飲料等をトレイにのせる			
		伝票をポケットに入れる、又はトレイにのせる			
16	注文の品の提供	「お待たせしました。失礼します。」と言う			
		「コーヒーでございます」等と品名を言って正しい位置に注文の品を置く			
		一步踏み出してお客様の右側（左利きの場合は左側）から静かに置く			
		トレイを持ったまま置く お客様を待たせないよう、スムーズに提供する			
17	注文の品の提供	飲料、パンを提供する	0	1	2
18	伝票を置き、席を離れる	「ご注文は以上でよろしいでしょうか。」と言う			
		「ごゆっくりどうぞ。」と言う			
		伝票を裏返しにしてテーブルの端に置く			
		一步下がってお辞儀（会釈）をして、待機場所に戻る			
19※	お客様への適切な対応	お客様の要望や質問に適切に対応する 状況を見て、適切に対応する	0	1	2
20	見送り	お客様が席を立ったら、適切な大きさの声で「ありがとうございました。」と言う			
		お辞儀をする			
21	忘れ物を見る	座席付近の忘れ物を見る			
22※	忘れ物への対応	忘れ物への対応を適切にする	0	1	2
23	食器を片付ける	客の退店を確認してからトレイを持って行く			
		食器やごみをスピーディーに片付ける			
		食器は静かに丁寧に扱う			

24	食器を下膳口に片付ける	「お願いします。」と言って、下膳口に静かに置く	
25	ダスターを持って席に行き、テーブルを拭く	テーブルの上の物を動かして、全体を拭く	
		動かした物は元の位置に戻す	
26	整理整頓	テーブルの周りのゴミを確認する	
		いすを元の位置に戻す	
27	審査員に終了報告	待機場所に戻る	
		「終わりました。」と伝える	
1～27の合計得点			

※ 1、2級対象者のみ実施

28	笑顔で対応する	0	1	2
29	丁寧な言葉遣いをする	0	1	2
30	きびきびした動作である	0	1	2
31	待機の様子が適切である	0	1	2
28～31の合計得点				

1～31の総得点		
-----------------	--	--

(2) 評価基準

- ・各項目をクリアすることで、課題が合格したものとして、評価の欄に1点をつける。
- ・項目1については、控え室で実施するため、入店の状態を見て1点をつける。
- ・項目10、19については、お客様からの質問や要望に適切に対応できれば1点、状況を見て対応することができれば1点をつける。
- ・項目28～31については全体を通して「自然な流れ」「お客様に不快と思われない状態」であることを評価し、0～2点をつける。
- ・1、2級受検者は、標準審査内容が基本的にはできる生徒が対象である。
- ・1、2級受検者は、標準審査内容での得点が67点以上の場合、追加評価点を加算する。
- ・1、2級受検者は、標準審査内容での得点が66点以下の場合、追加評価点は加算せず、標準審査内容での得点とする。

(3) 級の認定について

得点	0～20	21～28	29～36	37～44	45～51	52～58	59～66	67～74	75～78	79～82
級	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得点率		28%	39%	50%	60%	70%	80%	90%	74÷82 =90%	79÷82 =96%

