

令和6年度青森県特別支援学校技能検定・発表会

制限時間10分

「接客サービス分野」評価表

検定日：令和6年10月23日

学校名（

）受検番号（

）生徒氏名（

）

＊本人の申し出により声がけをした場合、その項目の声かけ欄にチェックを入れる。できた評価内容にチェックを入れる。

流れ	番号	評価項目	評価内容 ※できた内容にチェック（☑）をつける	評価	話し方例
準備	1 声かけ □	審査会場入場	☐ 衛生的な服装(頭髪、髭、爪、服装、ひも結び・ボタン留め) ☐ 待機の姿勢(背筋を伸ばし、手は組んでおへそ付近へ) ☐ 返事をする	／6	補佐係「〇〇学校、〇〇さん。」 受検者「はい。」 補佐係「準備をしてください。」
		伝票とボールペン	☐ 日付と担当者名を記入 ☐ エプロンのポケットに入れる		
		開始	☐ 開始を適切な声の大きさ及び態度で伝える		「〇〇学校の〇〇です。 お願いします。」
お客様入店	2 声かけ □	出迎え	☐ お客様の顔を見ながら、届く声で挨拶する ☐ 挨拶の後にお辞儀をする	／8	「いらっしゃいませ。」
		席案内	☐ お客様の人数を確認する ☐ お客様の先に立って歩く ☐ 分かりやすいように、手でテーブルを指す		「何名様でしょうか。」 「かしこまりました。こちらの席へどうぞ。」
		メニュー案内	☐ 着席したらメニューを案内する ☐ お客様に届く声の大きさを話す ☐ メニューを案内した後にお辞儀をする		「メニューはこちらでございます。少々お待ちください。」
水サービス	3 声かけ □	水入れ	☐ グラスの下半分を持つ ☐ グラスに適量（7～8分目）を入れる ☐ ピッチャーの口をグラスにつけずに水を注ぐ	／6	
		水のサービス	☐ 片手にトレイをのせる ☐ グラスの下半分を持つ ☐ 片手にトレイをのせたまま提供する		「お水でございます。」
注文伺い	4 声かけ □	注文伺い	☐ トレイを脇に挟む ☐ お客様の方を見て、聞こえる声で伺う	／7	「ご注文はお決まりでしょうか。」
		伝票記入	☐ テーブル番号、客数、数量を漏らさず記入する		
		確認	☐ お客様の方に体を向けて注文の確認をする ☐ 品名と数を正しく復唱する		「ご注文は以上でよろしいでしょうか。」 「ご注文を繰り返します。〇〇がお一つ、△△がお一つですね。」
		席を離れる	☐ お客様を見て聞こえる声で挨拶をする ☐ 挨拶の後にお辞儀をする		「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」

(第9号様式) 接客サービス分野評価表

注文 伝え	5	厨房へ伝達	☐ 厨房スタッフに品名と数を正確に伝える ☐ 伝票を厨房スタッフに向けて置く	/ 5	「注文をお願いします。」 「〇〇を一つ、△△を一つ、お願いします。」	
	☐	次の伝票用意	☐ 次の伝票を準備し、エプロンのポケットに入れる ☐ 待機の姿勢で静かに待つ			
		受け取り	☐ 注文の品と伝票を確認してトレイにのせる			
提供	6	提供	☐ 品名を言ってから、静かに注文品を置く ☐ お客様の正面に置く ☐ お客様の口に触れる部分を触らない ☐ 片手にトレイをのせたまま提供する ☐ 注文通りに置く	/ 8	「お待たせいたしました。 〇〇でございます。」 「ご注文はおそろいでしょうか。」	
	☐	伝票を置く	☐ 伝票を置くことをお客様に伝え、裏返してテーブルの端に置く ☐ お客様を見て聞こえる声で挨拶をする ☐ 挨拶の後にお辞儀をする		「伝票でございます。」 「ごゆっくりどうぞ。」	
見 送 り	7	待機	☐ 待機の姿勢でいる ☐ お客様をじっと見ない	/ 5		
	☐	見送り	☐ お客様の方を見て挨拶をする ☐ 挨拶の後にお辞儀をする		「ありがとうございました。」	
	☐	忘れ物チェック	☐ テーブルの上と下を見る			
片 付 け	8	下膳	☐ トレイに食器やゴミをのせる ☐ 食器は静かに丁寧に扱う ☐ 厨房に下膳を伝え、静かに置く	/ 9	「下膳をお願いします。」	
	☐	テーブル拭き ゴミ確認 椅子の整頓	☐ テーブル全体を拭く ☐ 動かしたものは元に戻す ☐ テーブルの周りのゴミを確認する ☐ 椅子を元にもどす ☐ テーブル拭きを下膳口へ戻す			
		終了報告	☐ 待機場所にもどり待機の姿勢で終了を伝える		「終わりました。」	
全 体	9	全体印象	☐ お客様が満足されるサービスであった（失礼がなかった、時間内に終わったなど） ☐ 笑顔で対応できた ☐ 水や注文品をこぼさないで提供できた	/ 3		
声かけチェックの回数（合計点から引く）			回	合計点	/ 57	合計点 — 声かけ回数＝ [評価点]

評価点	0	1～6	7～12	13～18	19～24	25～30	31～36	37～42	43～47	48～52	53～57
級	なし	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

受検者へのアドバイス