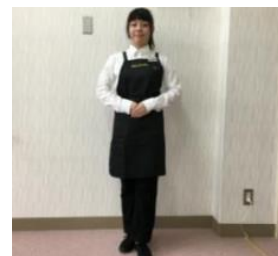


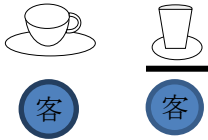
**令和6年度青森県特別支援学校技能検定・発表会
「接客サービス分野」指導マニュアル**

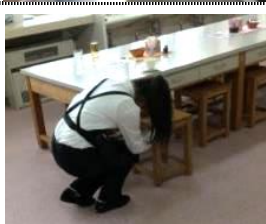
(制限時間 10分)※制限時間を超えた時点で項目8まで達していなければ終了となる。

作業項目	イメージ	作業内容	評価内容(★)・指導上の留意点
1 準備 (1) 審査会場入場		① 進行係に案内されたら、所定の位置で待機する。 ② 補佐係に学校名と名前を呼ばれたら「はい。」と返事をする。 ③ 補佐係の「準備をしてください。」の言葉かけで準備を始める。	★ 衛生的な服装(頭髪、髭、爪、服装、ひも結び・ボタン留め) ・ 頭髪、ひげ、靴(中ズック可)、服装(エプロンのひも、ボタン等)を整える。 ・ 長い爪、アクセサリ、香水等は禁止。長髪はゴム、ピンでまとめる。清潔感があるようにする。 ★ 待機の姿勢(背筋を伸ばし、手は組んでおへそ付近へ) ・ 待機の姿勢とは、背筋を伸ばして立ち、へそ付近で合わせる。(写真参照) ★ 返事をする ・ 審査員に聞こえる声の大きさと返事をする。
(2) 伝票とボールペン	 	④ 伝票をバインダーにはさみ、日付と担当者(自分の名前)を記入する。	★ 日付と担当者名を記入 ・ 待機場所の横に、伝票、ボールペン、バインダーを準備する。 ・ 伝票を書いてからバインダーにはさんでも、バインダーに伝票をはさんでから書いてもどちらでもよい。
		⑤ エプロンのポケットにバインダーと筆記用具を入れる。	★ エプロンのポケットに入れる
(3) 開始		⑥ 所定の位置に戻ったら、適切な声の大きさや態度で審査員に「〇〇学校、〇〇です。お願いします。」と学校名と名前を伝える。 ⑦ 審査員の「始めてください。」で開始する。 ⑧ 正しい姿勢で待機する。	★ 開始を適切な声の大きさ及び態度で伝える ・ 声の大きさは、相手に伝わり、接客にふさわしい音量で話す。 ・ 補佐係が計時を開始する。

作業項目	イメージ	作業内容	評価内容(★)・指導上の留意点
2 お客様入店 (1) 出迎え		① お客様の顔を見て、「いらっしゃいませ。」と挨拶し、お辞儀をする。	★ お客様の顔を見ながら、届く声で挨拶する ・ お客様に聞こえる声の大きさで挨拶をする。(接客にふさわしい音量) ★ 挨拶の後にお辞儀をする ・ 言葉が先で動作が後になる。 ・ お客様に男女の区別はない。
(2) 席案内		② 「何名様でしょうか。」と人数を確認し、席に案内する。 ③ 「かしこまりました。こちらの席へどうぞ。」と言ってからお客様の先に立って案内する。 ④ 分かりやすいように手でテーブルを指す。	★ お客様の人数を確認する ・ お客様に聞こえる声の大きさで話す。 ★ お客様の先に立って歩く ・ お客様の邪魔にならないように2、3歩前を歩く。 ★ 分かりやすいように、手でテーブルを指す
(3) メニューの案内		⑤ 着席したら話す。 ⑥ 「メニューはこちらでございます。少々お待ちくださいませ。」と案内する。 ⑦ お辞儀をして厨房に水を取りに行く。	★ 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で話す ・ お客様に聞こえる声の大きさで話す。 ・ 笑顔、丁寧な言葉遣いで話す。 ★ メニューを案内した後にお辞儀をする ・ お辞儀を終えてから向きを変える。
3 水サービス (1) 水入れ (2) 水のサービス	   	① グラスの下半分を持ち、適量の水を注ぐ。 ② ピッチャーの注ぎ口をグラスのふちに当てず、こぼさないように注ぐ。 ③ 片手にトレイをのせる。 ④ 水をこぼさないように運ぶ ⑤ お客様の近くで立ち止まって「お水でございます。」と言う。 ⑥ トレイを片手にのせたまま、グラスの下半分を持つ。 ⑦ あまり音をたてないように、お客様の前に置く。	★ グラスの下半分を持つ ・ お客様が口を付ける部分には、手を触れないようにする。 ★ グラスに適量(7～8分目)を入れる ・ 適量は、グラスの7～8分目を目安とする。 ★ ピッチャーの口をグラスにつけずに水を注ぐ ★ 片手にトレイをのせる ・ 指先を少し立てるようにすると、バランスを取りやすい。 ・ 不安定な時は、両手を使ってもよい。 ・ 体の横にトレイがあると、きれいに見える。 ★ 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 ・ お客様に聞こえる声の大きさ、笑顔で伝える。 ・ 足を一歩踏み出すとグラスを置きやすくなる。 ・ きびきびした動作で行う。

作業項目	イメージ	作業内容	評価内容(★)・指導上の留意点
4 注文伺い (1) 注文伺い		① トレイは脇に挟む。 ② お客様の方を見ながら、「ご注文はお決まりでしょうか。」と言う。	★ トレイを脇に挟む ・ トレイを脇に挟むのが難しいときは、厨房に返してもよい。 ・ トレイの裏面が体側になるように挟む。 ★ お客様の方を見て、聞こえる声で伺う ・ お客様に聞こえる声で話す。
(2) 伝票記入		③ 必要事項をもらさず記入する。 ④ 伝票を片手で持ったまま記入する。 ⑤ 注文を聞いたら、返事をする。	★ テーブル番号、客数、数量を漏らさず記入する ・ 必要事項は、テーブル番号、お客様数、数量である。
(3) 確認		⑥ お客様の顔を見ながら、「ご注文は以上でよろしいでしょうか。」と注文を確認する。 ⑦ お客様の返事の後に「ご注文を繰り返します。〇〇がお一つ、△△がお一つですね。」と復唱する。	★ お客様の方に体を向けて注文の確認をする ・ お客様に聞こえる声の大きさと話す。 ★ 品名と数を正しく復唱する
(4) 席を離れる		⑧ お客様の顔を見て、「かしこまりました。少々お待ちくださいませ。」と言う。 ⑨ お辞儀をする。	★ お客様を見て聞こえる声で挨拶をする ・ お客様に聞こえる声の大きさと話す。 ★ 挨拶の後に辞儀をする ・ 言い終わってから辞儀をする。 ・ お辞儀が終わってから向きを変える。

作業項目	イメージ	作業内容	評価内容(★)・指導上の留意点
5 注文伝え (1) 厨房へ伝達		① 厨房スタッフに「注文をお願いします。〇〇を一つ、△△を一つ、お願いします。」と品名と数を正確に伝える。 ② 伝票を厨房スタッフに向けて置く。	★ 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 ・ 厨房スタッフに聞こえる声の大きさを話す。
(2) 次の伝票用意	  	③ 待機場所に戻り、次の伝票を用意する。 ④ 伝票に日付と担当者(自分の名前)を記入する。 ⑤ エプロンのポケットにバインダーと筆記用具を入れる。 ⑥ 注文の品ができるまで、不要な動きをしないで待機する。	★ 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 ・ 伝票をポケットに入れたら、待機の姿勢で待つ。 ・ 伝票を記入する際に、お客様の方に向きを向けない。(お客様が視界に入るような位置で記入する。) 【不要な動きの例】 ・ うろうろ歩き回る。 ・ お客様をじろじろ見る。 ・ 周囲の物をいじる。 ・ おしゃべりをする。 ・ 自分の髪の毛や身体等を触る。
(3) 受け取り		⑦ 厨房係の合図で、厨房に注文品を取りに行く。 ⑧ 伝票を確認し、注文の品が正しいかを確認してトレイにのせる。	★ 注文の品と伝票を確認する ・ 注文品を置く際に、お客様の口に触れる部分を触らないようにする。 ・ 重い物を手前に置き、軽い物を奥側に置く(載せたり出したりする順番も考えて置けると、より安定感が増す。) ・ アイスドリンクにはコースターとストローが付く。
6 提供 (1) 提供	 	① お客様の右側に立ち、「お待たせいたしました。〇〇でございます。」と品名を言う。 ② 正しい向きで静かに注文品を置く。 ③ 注文どおりに置く。 ④ もう一人のお客様の右側に移動して、同じように注文品を置く。 ⑤ 「ご注文はおそろいでしょうか。」と確認をする。	★ 品名を言ってから置く ★ 静かに注文品を置く ★ お客様の正面に置く ★ 注文通りに置く ★ 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 ・ 注文品を置く際に、お客様の口に触れる部分を触らないようにする。 ・ 何を注文したのか忘れたときは、確認してもよい。 ・ 注文の品を間違えて置いたときは、謝罪して正しく置くようにする。 【正しい置き方の例】 ・ カップの取っ手が右側になる。 ・ ストローはお客様側に置く。 ・ アイスドリンクはコースターにのせる。
(2) 伝票を置く		⑥ 伝票を裏返してテーブルの端に置く。 ⑦ 「伝票でございます。」と伝票を置くことをお客様に伝える。 ⑧ 伝票を置いてから「ごゆっくりどうぞ。」と言う。 ⑨ お辞儀をして席を離れる。	★ 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 ・ 言葉の後にお辞儀をする。 ・ お辞儀を終えてから向きを変える。 ・ 厨房にトレイを置き、待機場所へ移動する。

作業項目	イメージ	作業内容	評価内容(★)・指導上の留意点
7 見送り (1) 待機		① 正しい姿勢で待機する。	★ 待機の姿勢でいる ・ 背筋を伸ばして立ち、へそ付近で合わせる。 ★ お客様をじっと見ない ・ お客様をじっと見ないようにする。
(2) 見送り		② お客様の方を見て「ありがとうございました。」と挨拶をする。 ③ お辞儀をする。	★ お客様の方を見て挨拶をする。 ・ お客様が伝票を持って立ち上がったことで、帰りを判断する。(お客様が出口の方に移動したら挨拶をする。挨拶を言うタイミングが早すぎないように気をつける。) ★ 挨拶の後にお辞儀をする。 ・ お客様に聞こえる声の大きさと挨拶をする。
(3) 忘れ物チェック		④ 座席付近の忘れ物を見る。	・ お客様がテーブルから離れたら忘れ物の確認に移動する。 ・ 会計を済ませている間に、忘れ物の確認を済ませる。 ★ テーブルの上と下を見る ・ テーブルの下も確認する。
8 片付け (1) 下膳	  	① トレイを厨房に取りに行き、テーブルに行く。 ② トレイに食器やごみをのせる。 ③ 下膳口に運ぶ。 ④ 厨房スタッフに「下膳をお願いします。」と伝える。 ⑤ テーブル拭きを持ってテーブルに移動する。	★ トレイに食器やゴミをのせる ・ トレイを脇に挟んで歩く。 ・ きびきびした動作で行う。 ★ 食器は静かに丁寧に扱う ・ 食器は丁寧に扱う。 ★ 厨房に下膳を伝え、静かに置く ・ 片手にトレイをのせながら食器を片付けてもよい。 ・ 静かにトレイを置く。
(2) テーブル拭き		⑥ テーブルを拭く。 ⑦ メニューなど元どおりにする。	★ テーブル全体を拭く ・ メニューなどを移動させながら、テーブル全体を拭く。 ★ 動かしたものは元に戻す
(3) ゴミ確認		⑧ テーブルの周りをよく見る。	★ テーブルの周りのゴミを確認する ・ テーブルの下も確認する。

作業項目	イメージ	作業内容	評価内容(★)・指導上の留意点
(4) 椅子の整頓		⑨ 椅子を元にもどす。 ⑩ テーブル拭きを下膳口へ戻す。 ⑪ 待機場所に移動する。	★ 椅子を元にもどす ★ テーブル拭きを下膳口へ戻す
(5) 終了報告		⑫ 待機場所に戻ったら、伝票を返す。 ⑬ 待機姿勢で、審査員に「おわかりました。」と終了の報告をする。 ⑭ 進行係の誘導で退場する。	★ 待機場所にもどり待機の姿勢で終了を伝える ・ 審査員に聞こえる声の大きさを報告をする。 ・ 終了報告を言い終わったときに計時を終了する。 (制限時間10分)