

## 【職業技能：接客】 シラバス

時数 2 時間／週（1・2 学期）

### 教科等のねらい

- ・ 社会生活に必要な「基本的な対人スキル」を身に付ける。
- ・ 文化祭での来賓接待や接客場面を想定し、接客に関する基礎的な知識、技能を身に付け、実践で生かすことができる。

### 主な指導内容

- ・ 接客（基礎）、湯茶、お客様対応のグループに分かれ、接客の練習
- ・ 文化祭での来賓接待や接客場面に向けて実践練習

### 評価方法

- ・ 観点（①関心・意欲・態度、②思考・判断・表現、③技能、④知識・理解）を設定し、複数職員  
の観察から評価する。
- ・ 接客（基礎）、湯茶、お客様対応において、一連の流れを確認するための校内検定を行う。
- ・ 実際にお客様をお迎えし、学習の成果を確認する。

### 指導計画

月	単元名	指導内容（◎重点）	主な学習活動	評価の観点
4 月	接客とは！ ・ 正しい身だしなみ ・ 正しい挨拶と言葉づかい	・ オリエンテーション ・ 接客における要点 ◎身だしなみ、表情の点検 ・ 基本用語の活用練習 ◎正しい姿勢や振舞い方の練習	・ 接客の仕事について話し合う。 ・ 身だしなみの大切さを理解し点検を行う。 ・ 基本的な用語の場面に応じた使い方を練習する。	①②   ④
5 月 6 月 7 月	接客スキルトレーニング ・ 接客（基礎） ・ 湯茶	・ 接客の基礎・基本 ◎接客（基礎）   ◎湯茶	・ 基本的な接客の正しい仕方を繰り返し練習する。 （①案内②水出し③注文受け④飲み物受け⑤飲み物提供⑥見送り⑦片付け） ・ 検定を行い、達成度を評価する。 ・ 基本的なキッチン仕事を繰り返し練習する。 （①水出し・注文受け②飲み物作り③飲み物提供④茶器の準備・片付け） ・ 検定を行い、達成度を評価する。	②③   ③④
8 月 9 月	接客スキルトレーニング ・ お客様対応	・ 接客の基礎・基本 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2・3年生</span> ◎お客様対応   <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1年生</span> ◎湯茶	・ 場面に応じたお客様への対応を繰り返し練習する。 ・ 検定を行い、達成度を評価する。  ・ 基本的なキッチン仕事を繰り返し練習する。 （①水出し・注文受け②飲み物	①③   ①③

			作り③飲み物提供④茶器の準備・片付け) ・検定を行い、達成度を評価する。	
10月	文化祭や会議で来校者にお茶を提供しよう	◎接客サービスの練習  ◎文化祭での実践  ◎コミセンでの実践	・会議や来賓に対する接遇をする上での留意点を学ぶ。 ・正しい接客の仕方を繰り返し練習する。 ・文化祭や会議の接客場면을イメージし、担当する役割の動きを繰り返し練習する。 ・文化祭での実践（来賓接待を行う。） ・コミセンへ出向き、PTA会議の参加者へ湯茶を提供する。	④ ②③
11月 12月	リバーウエストをオープンしよう！	◎接客サービスの練習  ◎作業納会での実践	・正しい接客の仕方を繰り返し練習する。 ・接客場면을イメージし、担当する役割の動きを繰り返し練習する。 ・各分担の動きを確認し、繁忙時の対応を学習する。 ・校内で、湯茶の提供場面を設定し、実践する。 ・クラフト班の生徒から接客を受けての感想、評価を記入してもらい、達成度を評価する。 ・サービス班担当以外の職員が、一連の流れを見て達成度を評価する。	②③