

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

- ・ 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。	・詳細計画段階で観点を設定する。
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。 ・基本的なキッチンの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。	・同上
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 2・3年生 ◎お客様対応  1年生 ◎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。  ・基本的なキッチンの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）	・同上

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・検定を行い、達成度を評価する。</li> </ul>	
10月	文化祭や会議で来校者にお茶を提供しよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎接客サービスの練習</li> <li>◎文化祭での実践</li> <li>◎コミセンでの実践</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議や来賓に対する接遇をする上での留意点を学ぶ。</li> <li>・正しい接客の仕方を繰り返し練習する。</li> <li>・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。</li> <li>・文化祭での実践（来賓接待を行う。）</li> <li>・コミセンへ出向き、PTA会議の参加者へ湯茶を提供する。</li> </ul>	・同上
11月 12月	リバーウエストをオープンしよう！	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎接客サービスの練習</li> <li>◎作業納会での実践</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正しい接客の仕方を繰り返し練習する。</li> <li>・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。</li> <li>・各分担の動きを確認し、繁忙時の対応を学習する。</li> <li>・校内で、湯茶の提供場面を設定し、実践する。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	・同上