

## 商業科「ビジネス実務」授業実践紹介

授業者：真野 高行

学 年：2年

単元名：ビジネスマナー

単元のねらい（7つのチカラ：職業とつなぐ力、行動する）

- ①場面に応じた挨拶や身のこなしに関心を持ち、実践しようとする。
- ②来客時の対応についてルールの意味を考え場面に応じて判断しようとする。
- ③授業で得た知識をもとに接客業の店員を観察し挨拶、表情や身のこなしを学ぶ。

### 単元の流れとパフォーマンス課題

1. **1時間目**： ビジネスマナーにおいて接客・  
接遇、挨拶の大切さ、表情や身のこなしな  
どの説明をおこない、場面に応じた挨拶や  
身のこなしをロールプレイングを通して実  
践し評価し合う。 **2時間目**： 訪問や来客  
時の対応についてのマナーやルールを理解し、  
ロールプレイングを通じて実践できるように  
する。



『全体で挨拶の練習』



『ペアでの  
お辞儀の練習』



『ビジネスマナーの  
学習』

**3時間目**：電話対応の基本を学び、ルールの意味を  
考え場面に応じて適切な対応ができるようにロール  
プレイングを通じて実践できるようにする。次席や  
冠婚葬祭のマナーやその意味を説明し、それぞれの  
場面におけるルールを考えさせる。 **4時間目**： ビジ  
ネスにおけるマナー等を学んだことを念頭おいて、  
実際に身近な小売店等での従業員の接客・接遇を観  
察し報告するという課題を提示した。実際の小売店  
であるので店の迷惑にならないように配慮するよう  
に注意する。

### パフォーマンス課題

授業全体の理解度を図るために課題冊子への記入と文書で授業の振り返りを行う。

身近な事業所（小売店等で2店舗）で実社会での従業員の方の対応を観察し、まとめ・感想の提出を課題とする。

### 単元を通して身につけてほしいこと

ビジネスマナーについての基本的なことをまず授業で知識として学び、ロールプレイングを通して実践してみたところ、挨拶時のお辞儀の仕方についてもぎこちない生徒が大半である。日々繰り返しをしながら自然な形になるよう身につけるといふことの大切さを学んでほしい。礼の仕方の使い分け、日常の会話や電話対応でのルール等の基本を理解し日常生活の中で行うことができるようにしてほしい。実際の現場を見ることで学習の再確認をしてほしい。

評価

観点	達成度 0	達成度 1	達成度 2	達成度 3
関心・意欲・態度	ビジネスマナーに関する課題に関心を持つとしていない。	ビジネスマナーに関する課題に関心を持つとしている。	ビジネスマナーに関心を持ち、課題に対して改善・向上を目指して取り組もうとしている。	ビジネスマナーに関心を持ち、課題に対して主体的に取り組むとともに実践的な態度を身につけている。
技能.	ビジネスマナーに関する基礎的・基本的な技術を身につけようとしていない。	ビジネスマナーに関する基礎的・基本的な技術を身につけようとしている。	ビジネスマナーに関する基礎的・基本的な技術を身につけ、技術が身につけている。	ビジネスマナーに関する基礎的・基本的な技術を身につけ、技術を適切に活用できる。
知識・理解	ビジネスマナーに関する考査での理解の程度が 25%以下である。授業や実習の成果物の内容が 50%以下である。	ビジネスマナーに関する考査での理解の程度が 25%以上である。授業や実習の成果物の内容が 50%以上である。	ビジネスマナーに関する考査での理解の程度が 50%以上である。授業や実習の成果物の内容が 70%以上である。	ビジネスマナーに関する考査での理解の程度が 70%以上である。授業や実習の成果物の内容が 80%以上である。