

進んで活動する姿

続けて最後までする姿

目的・目標を持って活動する姿

友だちと学び合う姿

深く考える姿

実践事例 高等部／領域・教科を合わせた指導：作業学習（喫茶サービス）

『友だちと連携・協力して開店準備や接客をしたり、基本の接客マニュアルを基に相手に応じた接客の仕方を考えたりして作業をしよう』

1. 生徒の実態と望む姿

- ・高等部2年、男子生徒
 - ・喫茶サービスの基本の接客マニュアルを理解して、主体的に接客をする。
 - ・仲間が困っているときに、手伝いに向かわずに見ていたり、正しい仕方を伝えなかったりする。
 - ・お客が想定と異なる動きをしたときに応対が止まったり、教師に確認するまでに間が空いたりする。
- そこで、本題材では、以下の望む姿を設定した。

→自分から仲間と連携・協力して準備、接客、片付けを行う、基本の接客マニュアルを基に、お客の動きに応じて手順を変更するなどしてサービスするなどできるようになってほしい。

2. 教材の概要 教材『にじいろCAFE』

- ・飲み物と個包装の菓子をセットに提供する喫茶店を生徒を中心に運営していく仕組みの教材
- ・学校行事と合わせて、年間数回のオープンに合わせ、接客の学習や開店の準備をしていく

3. 授業のポイント

ポイント1

自分から仲間と連携・協力して商品提供するための題材計画の工夫
【どのような題材計画にすればよいか？】

- ① カフェを訪問し、カウンター上の道具の配置などを見学した。
- ② 見学でわかったことを基に、効率よく商品出しができる道具の配置を話し合っ
- ③ 2人で同時に商品のセット作業を行うと、道具が扱いにくいことに気づいた。
- ④ 協力して商品のセット作業をするための扱いやすさを話し合い配置を改善した。

- ・注文票を見て、自分から仲間に声をかけて分担を確認したり、協力して商品のセット作業を進めたりするなど、仲間と協力して作業を進めることができるようになった。
- ・お客により早く商品を提供するための場面設定を自分たちで考え、工夫・改善を行う学習に段階的に取り組んだことで、仲間との協力が重要なことがわかり、その他の業務でも自分から主体的に仲間とコミュニケーションを取りながら仕事を進めることができるようになってきた。



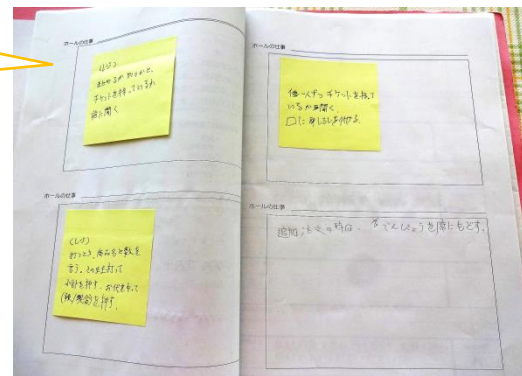
授業構想チェックシート(作業学習) 内容チェック 2題材計画② 3場面設定①
意欲チェック 2題材計画④⑩⑪ 3場面設定④⑤ 6学習活動⑬

ポイント2

お客の動きに応じた対応の仕方を考え、力をつけるための作業日誌の工夫
【どのような作業日誌にすればよいか？】

形式 [注文][会計]などの業務ごとに分類してわかったことや決めた対応の仕方、改善点などをまとめる。

活用の仕方 ・エプロンのポケットに付箋を入れておき、練習中や課題解決の時間に、気づいたことやわかったこと、決めた仕方などをその場で付箋にメモをする。
・付箋のメモは、まとめの時間に、作業日誌に[案内][会計]などの業務ごとに分類して貼る。



- ◎その場でメモできるようにしたことで、もれなく日誌に残すことができる。
- ◎接客手順ごとに分けて作業日誌にまとめることで確かめやすく、以前のメモを分類ごとに整理して貼り直すなど、独自のマニュアルとしても活用できる。

- ・はじめは教師が「メモして」とことばをかけることが多かったが、自分からメモを取る姿が見られるようになってきた。
- ・担当する業務の仕方を改善したとき、後で仲間にメモを見せて説明し、改善点を共有することができていた。

授業構想チェックシート(作業学習) 内容チェック 5教具について ②
意欲チェック 5教具について⑤
6学習活動について⑬⑭⑮