

単元名 学校における多様な集団生活の向上
(体験活動との関連を図った指導)

県立尾道商業高等学校

- 1 学 年 第3学年
- 2 単元名 学校における集団生活の向上
- 3 本時の目標 資料から「店舗の工夫」、「サービス」という観点で、自分の体験と結びつけたものをグループで交流し、デパートの店舗経営にプラスになるものと、そうでないものを通して、「尾商デパート」に反映させ、先輩社員として、後輩へのかかわりに生かそうとする態度を育てる。
- 4 資料名 「お客さまになって感じて」、「入りたくなる店」(出典：日経流通新聞 「おもてなしスケッチ」平成25年9月8日、平成25年9月28日掲載)

5 授業の展開例

	学習活動	主な発問と予想される生徒の反応	留意点
導 入	1 昨年度の「尾商デパート」を想起し、昨年との違いを意識する。 本時の目標について確認する。	○「尾商デパート」において、最高学年の責任者としてデパート経営に必要なことを考え、自主的に後輩社員への指導に生かしていく。	○グループ型座席で始業。 ○あらかじめ、グループ(4人)の役割〔発表者(2人)・書記(1人)・司会(1人)〕を決めておき、付箋を配付しておく。
展 開	2 資料「お客さまになって感じて」と「入りたくなる店」を読む。 3 「入りたくなる店」は、店舗の工夫という観点で、自分の体験をグループ内で話しあってまとめる。 4 「お客さまになって感じて」では、サービスという観点で、自分の体験をグループ内で話しあってまとめる。	◎「入りたくなる店」については店舗の工夫という観点で、「お客さまになって感じて」についてはサービスという観点で、自分の体験をグループ内で話し合っまとめて発表しましょう。 〔店舗の工夫について〕 ・看板。 ・接客態度。 ・試食の工夫。 〔サービスについて〕 ・サービスの違い。 ・商品の取り扱い方。 ・他店のよい点。	○資料を配付する。 ○学習活動3・4それぞれについて付箋は一人4枚ずつ配付する。KJ法を用い、付箋を貼付させながら考えさせる。 ○「これはよい」という事例を中心に挙げさせる。 ○付箋記入後、グループ用ワークシートに貼付し、グループの意見をまとめさせる。書記は記録用紙に討議内容をまとめる。 ○黒板に例を書いていく。 学習活動3・4について3グループずつ発表させる。

展 開	5 発表者は、自分のグループで出た意見を発表する。	<p>○各グループで出た意見を発表して下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・看板は大きくて商品が分かりやすいもの。 ・接客態度は明るく、親切で親身になって考えてくれる ・試食品は清潔で品数がある ・適切なサービス。 ・商品を丁寧に扱う。 ・商品知識のある店員。 ・他店のよいところを吸収しようとする。 	<p>○デパートの店舗経営にプラスになる体験・マイナスになる体験に分けさせ、先輩社員として指導する立場で「尾商デパート」にどのように生かせるのかを考えさせる。</p> <p>○考えをまとめ、それぞれの役割を果たすことが、デパート運営の役割を果たすことに通じることを自覚させる。</p>
	6 先輩社員としてデパートの店舗経営に、どのように生かせるかを考える。	<p>○先輩社員としてデパートの店舗経営に、どのように生かせるか考え、ワークシートにまとめましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先輩社員として、1・2年生のモデルとなるような動きをしていきたい。 	<p>○発表を通して、先輩社員として役割の自覚とお客さまに喜ばれる店舗作りを考える。</p>
	7 発表者は、自分のグループで出た意見を発表する。	<p>○それでは、自分のグループで出た意見を発表してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの立場に立って、店舗経営をしていかななくてはいけないし、特に1年生は初めてで分からないので、教えていきたい。 	<p>○黒板に代表例を書いていく。4グループ発表。</p>
終 末	8 授業を通して感じたこと、考えたことをワークシートにまとめる。	<p>○授業を通して感じたこと、考えたことをワークシートにまとめましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年、お客さまに「ありがとう」と言われたことを思い出しました。1・2年生も不安だろうから協力して、喜んでもらえるような店舗を作っていきたいです。 	<p>○デパートの趣旨を理解できるか。</p> <p>○お客さまが、また来たいと思われるような店舗作りができるか。</p>

活用に生かすための実践報告

県立尾道商業高等学校

1 地域や生徒の実態

本校は 126 年を迎えた商業の専門高校である。3 年生は進路を見据えて、資格取得、就職試験、入学試験に力を注いでいる。また挨拶、礼儀、5 S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）活動に力を入れており、挨拶の後 5 秒間の礼ができるようになった。さらに模擬株式会社「尾商デパート」においても、最高学年の責任者として、個人としてだけでなく集団のリーダーとなり、思いやりをもって後輩に指導することのできる生徒の育成を目指す。

2 教材開発及び指導過程の工夫

今年度、第 2 回模擬株式会社「尾商デパート」を開催するに当たって、3 年生は、新聞記事「入りたくなる店」「お客さまになって感じて」を読んで考えさせた。先輩社員としてどのように振る舞うか、後輩にはどのように指導するか、お客様の立場に立つという視点で考えさせようとした。

各クラス 4 人グループとなり、発表者、書記、司会という役割を持たせることにより、意見交換が円滑にできるようにした。さらに、グループ用のワークシートを用い、各自の意見を書いた付箋を貼り付ける方法をとった。

3 発問の工夫

「入りたくなる店」については店舗の工夫という観点で「お客さまになって感じて」はサービスという観点で、それぞれ自分の意見を、グループ内で意見交換させ、考えさせた。今回の授業を通して、集団の一員として責任を果たすだけでなく、周りを見渡すことができるように発問を促した。

4 生徒の反応

生徒は活発に意見を交換した。「尾商デパート」のリーダーが積極的に動き、自分の気持ちを出した。店舗マネージャーなど、中核を担う生徒達がやらなければならないことを自覚しており、積極的な意見が多数出た。

今年度は、3 学年を通して縦割りの店舗経営を実施したので、自分が頑張るのは当然であるが、周囲に気を配ることも重要だと気づいた生徒は多かった。

お客様への思いやりと満足につなげていくために、このように意見交換をする機会を持つことができ、役に立ったという意見が多かった。

5 成果と課題

(1) 成果

「尾商デパート」の実施の前に、リーダーとなる 3 年生が、同じテーマで考え、意見を交換する場を持つことができた。

また、各店舗での確に 1 年生と 2 年生の社員に役割の指示を出したり、まとめたりすることができた。

(2) 課題

意見や感想が活発に出たため、「入りたくなる店」「お客さまになって感じて」の 2 つのテーマについては時間に余裕がなかったクラスもあり、1 つのテーマに絞ったほうがよい。

今後は、自分の心の中のものさしや、発展させていくべき思いや課題を持たせるという点で、読み物を用いて心の葛藤を起こさせる必要がある。更に、連携中学校と協力できるような工夫が必要である。