

科目「ビジネス基礎」の効果的な指導法について
ービジネスマナーとコミュニケーションを中心にー

千葉県立〇〇〇〇高等学校 〇〇 〇〇(商業)

1 はじめに

(1) 主題設定の理由

平成25年度から実施された新学習指導要領においても「ビジネス基礎」は商業科の基礎的・基本的な内容として位置づけられている。今回の改訂では従前の外国人とのコミュニケーションに関する内容がビジネスにおける日本人とのコミュニケーションに関する内容に再構成されている。このビジネスマナーとコミュニケーションに平成23年度長期研修企業等派遣研修で体験した民間企業におけるビジネスマナーとコミュニケーションの実務を生徒に指導し、「ビジネス基礎」を指導される先生方にとって参考になればと思い、研究テーマを設定した。

また、新学習指導要領では、総則において「キャリア教育」の推進が求められている。「キャリア教育」について中央教育審議会答申では「キャリア教育」の中核として「基礎的・汎用的能力」が提示されている。その中にある「人間関係形成・社会形成能力」を育成する上で、「ビジネス基礎」によるビジネスマナーとコミュニケーションは、密接につながるものなので、商業教育を行う各高等学校において、「キャリア教育」を実施するための参考になればと考える。

(2) 研究方法

本研究を進める上で、以下の2点を研究方法として据えることとした。

1点目は、平成23年度長期研修企業等派遣研修で学んだ、百貨店で求められるビジネスマナーなどの接客方法やビジネススキルについて整理する。

2点目は、長年進路指導部職員として多くの学校外部の方と接してきた経験を取り入れる。

(3) 研究内容

科目「ビジネス基礎」における「ビジネスとコミュニケーション」の内容については次のようになっている。

ア	ビジネスに対する心構え
イ	コミュニケーションの基礎
ウ	情報の入手と活用

このことについて、ビジネスにおける基本的なマナー、良好な人間関係を構築することの意義や必要性及びビジネスに対する望ましい心構えや考え方、ビジネスの場面に応じた言葉の使い方などコミュニケーションの基礎的な方法、ビジネスの諸活動に必要な情報を入手し活用する方法が身につくよう指導方法を研究する。

また、現代はサービス業を中心とする第3次産業がきわめて発展しており、サービス経済化が進んでいるため、販売業を中心としたビジネスマナーとコミュニケーションを特に取り上げるものとする。

2 基本的なビジネスマナー

(1) 身だしなみ

身だしなみについては学校においても、服装頭髪指導などを行っているが、生徒には規則だからとしか理解されていないこともあるため、なぜビジネスの場において身だしなみが重要であるのか理解させるところから始める必要がある。

ア バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーション

バーバルコミュニケーションは言語的コミュニケーション（言葉によるコミュニケーション）であり、ノンバーバルコミュニケーションは非言語的コミュニケーション（言葉を使用しないコミュニケーション）である。言語的コミュニケーションには「言葉」を使ったコミュニケーションとして会話以外にも、文書やメールも含まれる。

コミュニケーションは、会話によって行われていると考えがちであるが、会話以外にも、身振りや手振り、表情や視線に加え、服装なども相手に伝わる重要なメッセージになっている。特にビジネスの場では、お客様に相對したときにまず目に映るのは顔（表情）、身だしなみであるからである。そのため、「自分がしたい服装」ではなく、「相手に好印象を持たれる服装」を心がけ、第一印象を大事にすることが大切である。

かつて、ある大企業の社長は「身支度半分仕事半分」という言葉で身だしなみの重要性を言っている。これは、身だしなみを整えて出勤すれば、それだけでその日の仕事の半分は終わったも同然という意味であり、これが相手からの信用につながるからである。

具体例を出すことにより、生徒はノンバーバルコミュニケーションから身だしなみの大切さを理解することができる。

イ 身だしなみの注意点

身だしなみについては、清潔感を大事にし、機能的な服装であることがどのようなビジネスの場でも求められている。ところが、近年ビジネスに求められるフォーマルな概念が薄れてきているため、ここでは、ありがちな間違いを指摘する。

(ア) 靴

最近では利便性の追求や自転車通勤の増加により、スーツにリュックサックというスタイルを街でも見かけるようになったが、基本は手提げ靴である。色は靴と合わせることでよりバランスのとれた印象になる。

(イ) 靴

汚れがないことは当然として、かかとがすり減っていないか、合わせる靴下は足を組んだときに、肌が見えない長さのものであるか、女性であればヒールのあまり高くない（3～5cmぐらい）動きやすい靴であるかといった点に注意する。

(ウ) Yシャツ

Yシャツについても近年、いろいろなカラーのものがあり凝ったデザインや派手なカラーのものが着られるようになってきたが、白が基本である。また、ボタンダウンのYシャツは本来カジュアル用である。スーツやYシャツにあった華美でないネクタイを着ける。

(エ) 靴に入れておきたいもの

ティッシュペーパーのように通常入れておくもの以外にも、ハンカチは予備のものを持

っているとよい。これは予備があれば貸し出しもできるからである。突然の雨を想定し折りたたみ傘やタオルを持っているか、名刺入れまたは予備の名刺は入っているか、常にチェックしておく。

(2) 姿勢

あいさつは人間関係の始まりであり、ビジネスマナーで一番大切なものである。そのため、しっかり身につくよう基本から指導したい。

まず、あいさつをするときは正しい姿勢で立つことが基本となる。

ではあいさつをするにあたって、正しい姿勢というのはどういうものであるか。学校ではおじぎをする前に、「気をつけ」の号令がかかり、それから「礼」の号令でおじぎをしているが、その際、両足を揃え、手の位置は両脇につけるようにしている。

しかし、ビジネスの場、お客様に対しておじぎをする場合は、両手の位置が異なってくる。ビジネスの場や礼法では一般的に、両手は体の正面に組みおじぎをする。これはおじぎというものがどのようにして行われるようになってきたのかを考えると、自分が相手に対して敵意がないことを示すための動作からきており、そのため人間の弱点である頭を相手に対して下げる。そして手を組むことによって危害を加える意志がないことを示すところからきているからである。更には、ビジネス＝商業では、手は下げたままより、手を前で組むことにより、手が上がることになり、商売も上がるという考えもある。

両手の組み方であるが、ここでも右手を上にする場合と、左手を上にする場合があるが、これはどちらが正しいというものではなく、どちらにも起因する理由があり、その理由を理解して行えればと考える。

ではどのような理由があるのか。

まず右手を上にするという考え方は、一般的に右手を利き腕とする人が多いため、利き腕が上になっていることにより、相手に対して「すぐにお役に立ちます」という意思表示になっているからである。利き腕が上であればお客様のお荷物を持ったり、商品をお預かりする、ご案内の際に手で示しやすいなど機敏な行動に移ることができるからである。その他にも、宗教によっては左手は不浄の手であり、それを隠すためということもある。

左手を上にするという考え方はどのようなものか。これは利き腕である右手を下にすることにより、自分には敵意がないことをより鮮明にしていることになるからである。その他にも、利き腕である右手は傷つきやすいとか汚れやすいため左手で隠すためという考え方もある。

どちらの手が上であっても間違いではないが、自分の勤務する場所やその場にあった形を心がけるようにするべきである。

ア 立ち姿勢

立ち姿勢はすべての動作の基本である。

- ・かかとを合わせ、つま先をこぶし一個分開けて立つ。
- ・両膝の裏側をピンと伸ばすように、膝に力を入れる。
- ・お腹を引き締める（ヒップアップを意識する）。
- ・背筋を伸ばす。
- ・肩の力を抜き、肩を水平にする（肩を上下に動かしてリラックスする）。
- ・頭の中心が上に引っ張られるような感じであごを引く。

- ・視線はまっすぐ前方をみる。
- ・手はまっすぐ伸ばし、中指をスカート・ズボンの縫い目に沿わせる。
- ・指先はしっかりと伸ばして揃える。

立ち姿勢について、【図1】【図2】のようにできれば問題ないが、【図3】のように手を広げてしまうこともあるため、指導する際には正面だけでなく横からの確認も必要である。



【図1】立ち姿勢正面



【図2】立ち姿勢横



【図3】立ち姿勢横失敗例

イ 待機姿勢

- ・正しい立ち姿勢を確認する。
- ・指先を伸ばして両手を組む。

待機姿勢では【図4】【図6】のような姿勢がサービス業では望ましい。注意点としては【図5】のように手を開いてしまわないことである。



【図4】待機姿勢正面



【図5】待機姿勢正面失敗例



【図6】待機姿勢横

ウ 座り姿勢（カウンターにて）

- ・上体（背筋）を伸ばす。
- ・すぐに立てるように浅く腰掛ける。
- ・足を揃える（足組みをしない）。
- ・カウンターの上で肘をついたり、手を組んだりしない。
- ・正面を向き、周囲に気を配る（下を向きすぎない）。

（3）おじぎ

おじぎは、誰でもできるものであり、自分はしっかりとできていると思っている人が多いが、きれいなおじぎができていない人はなかなかいない。これは生徒だけでなく、我々指導する教員側にもいえることである。なぜか、おじぎについて知識として理解していても、それを行い、確認する場がないからである。百貨店などでは、朝礼の場で、お互いに確認をする。これにより姿勢からおじぎまで修正点がないか、あればそれを指摘するというものである。では、きれいなおじぎとはどのようなものであるか。それは、背筋が丸まっていない、首が曲がっていない状態である。

そのためのポイントとして、

- ・おじぎの最初と最後に視線を合わせ（アイコンタクトをとり）笑顔を意識する。
- ・正しい待機姿勢で、背筋を伸ばして腰から曲げる。
- ・上体を倒し、いったん止めてから静かに頭を上げる。頭を上げるときに上半身をゆっくり上げると丁寧さが出る。

以上の点が上げられる。

おじぎについて使用場面に応じた形式を【表1】にまとめる。

種類	角度	視線	意味	使用場面
会釈	15度	3m先の床面	軽いあいさつ	すれ違うとき、前を横切るとき
普通礼	30度	2m先の床面	普通のあいさつ	朝夕のあいさつ、お客様の送迎
最敬礼	45度	1m先の床面	最大級のあいさつ	お礼やお詫び

【表1】

ア 会釈

会釈は、すれ違うときなどの軽い礼であり、【図7】【図8】のように腰から曲げていれば問題ないが、【図9】のように首だけを曲げる礼は、直さなくてはならない。本校では、生徒が廊下ですれ違う際に会釈をするが、首だけを曲げる生徒は少ない。これは、足を止めて一礼していることによるものが大きい。このことから会釈であっても相手への敬意を持つことによって首だけの礼は正すことができる。



【図 7】会釈正面



【図 8】会釈横



【図 9】会釈横失敗例

イ 普通礼

普通礼は職場で毎日行われる礼であり，【図 10】【図 11】のような礼が望ましい。



【図 10】普通礼正面



【図 11】普通礼横

ウ 最敬礼

最敬礼はお礼やお詫びの際に行う礼であるため，大事な場面で行われる。

【図 1 2】【図 1 3】のようにできていれば問題ないが，腰からではなく首を曲げるイメージが強すぎると【図 1 4】のように頭頂部ではなく，後頭部を相手に見せることになってしまうだけでなく，【図 1 5】のように背中が丸まってしまい，見栄えの悪いものになってしまう。頭を下げるのではなく，腰を曲げることの重要性が理解されなくてはならない。背中を丸めずに最敬礼を行うと，腹筋にある程度の力が入り，これにより最敬礼の重みを一層感じることができる。



【図 1 2】最敬礼正面

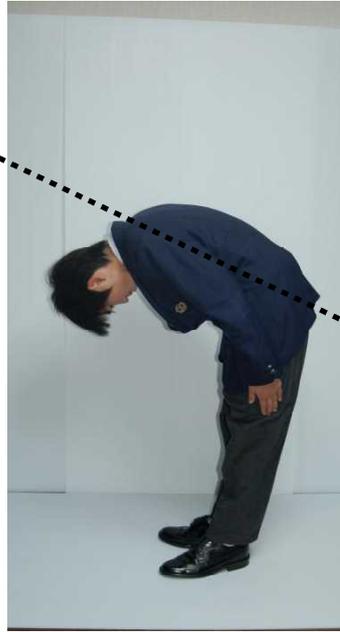


【図 1 3】最敬礼横

良いイメージ
体に芯がとおっている



【図 1 4】最敬礼正面失敗例



【図 1 5】最敬礼横失敗例

最敬礼 ≠ 頭を下げる

(4) 基本用語

お客様に限らず、同僚、先輩、上司にも基本用語を遣う。はっきりと相手に聞こえるように話すことが肝要である。ビジネス現場における基本用語の主な例を、【表 2】に示す。

	用語	ポイント
1	「はい。」	お客様の目を見て、はっきり返事をする。
2	「かしこまりました。」	依頼には快く返事をする。
3	「さようございます。」	「そうです。」ではなく丁寧にする。
4	「ありがとうございます。」	感謝の気持ちを込めてはっきりあいさつをする。
5	「申し訳ございません。」	信頼いただけるよう丁寧にお詫びをする。
6	「失礼いたしました。」	率直に失礼を詫げる。

【表 2】

(5) 基本接客用語

お客様へ心を込めてあいさつをする。TPO（時、場所、状況）に合わせたあいさつを心がける。主な接客用語を【表3】にまとめる。

	用語	おじぎの種類	ポイント
1	「おはようございます。（午前11時頃まで）いらっしゃいませ。」	最敬礼	ご来店いただいた感謝の気持ちを込める。 ・お客様がいらっしゃったらすぐ手を止める。 ・笑顔でお客様の目を見て、さわやかな声でごあいさつをする。
2	「恐れ入りますが、少々お待ちくださいませ。」	会釈	お待たせしないことが重要。 ・黙ってその場を離れない。 ・お客様に依頼するときはクッション言葉を使う。
3	「大変お待たせいたしました。」	普通礼	お待たせしたおわびの気持ちを込める。 ・状況に応じた、表情、気持ちを伝える。
4	「私は〇〇と申します。よろしく願いいたします。」	普通礼	お客様に自分の名前を覚えていただく。 ・名前ははっきりと、ややゆっくりと言う。
5	「ありがとうございます。またどうぞお越しくださいませ。」	最敬礼	感謝の気持ちを込めてお見送りをする。 ・お客様がお帰りになる通路まで出て、見えなくなるまで笑顔でお見送りをする。

【表3】

(6) クッション言葉

会話の中で使うことにより、表現を和らげる効果のある言葉のことである。相手の意向に添えないときや依頼をする際に、これらの言葉を使えば、ソフトな表現になる。

同じ内容でも、文頭にクッション言葉をつけることによって、受け止め方に大きな違いが出るためマジックフレーズともいわれる。

以下、主なクッション言葉と用例を【表4】に示す。

	クッション言葉	用例
1	「恐れ入りますが」	「恐れ入りますが、伝言をお願いできますでしょうか。」
2	「申し訳ございませんが」	「申し訳ございませんが、この商品は先月より生産中止になっております。」
3	「あいにくでございますが」	「あいにくでございますが、中田は出張しております。」
4	「よろしければ」	「よろしければ、私が代ってお話を伺いますが、いかがでしょうか。」
5	「大変恐縮ですが」	「大変恐縮ですが、ご連絡いただけませんかでしょうか。」
6	「お手数をおかけいたしますが」	「お手数をおかけいたしますが、もう一度送りなおしていただけますか。」

【表4】

進路指導部では外部の方々とは話す機会が多く、クッション言葉を活用しているが、百貨店での研修の際には、お客様の希望商品がなかったりして要望に添えない時など、このクッション

言葉を使うことがよくあった。百貨店では要望に添うことができないことにより、感情的になられるお客様もいた。このとき感じたことは、いかに心から思っているのかを伝えるかということであった。知識として覚えるのではなく、お客様への尊重の念を表現することが大事である。科目「ビジネス実務」におけるビジネスマナーとコミュニケーションに苦情対応が入っているが、「ビジネス基礎」でこの考え方をしっかり身につけさせたい。

また、クッション言葉の使用だけでなく、相手に内容を伝える際には、相手に伝わりやすい表現を常に考えておくべきである。良い例が平成25年6月4日にサッカー日本代表がワールドカップ出場を決めた夜、渋谷交差点にて、大勢のサポーターにユーモアを交えたアナウンスでルールを守るよう呼びかけた警官の話題である。この件についてはDJポリスとして新聞・テレビをはじめとする多くのマスメディアに取り上げられた。ただルールを守るよう伝えるのではなく、そこにユーモアを交え、好意的に受け取られ、結果騒然としていた状況が整然とした動きになるという表現の大切さがこの事例から感じられる。

3 ビジネスマナーに関する検定資格

現在、長く続く経済不況から企業は新人研修などに時間をかけ、人を育てることが難しい状況になっている。機械設備等の操作に従事する場合であれば、研修等がなければ行えないため実施されるが、それも時間はかなり短縮されてきている。特にビジネスにおけるコミュニケーションという面では、この影響は大きいのではないか。そのため、最近では企業が入社試験の際などに学力以外の面も重視するようになり、ビジネスマナーの重要性が高まってきている。

そこで生徒にはビジネスマナーにおける検定資格が社会的に評価されていることを伝えていく必要がある。以下、ビジネスマナーに関する主な検定試験を示す。

(1) 秘書検定(実務技能検定協会主催)

この検定では「人柄育成」をめざし、必要とされる資質、職務知識、一般知識、マナー・接遇、技能の5つの内容で行われている。

(2) ビジネス実務マナー検定(実務技能検定協会主催)

この検定では「職場常識の育成」をめざし、必要とされる資質、企業実務、対人関係、技能の4つの内容で行われている。

(3) ビジネスコミュニケーション検定(全国商業高等学校協会主催、平成25年度から実施)

この検定では社会人として必要なマナーやコミュニケーションに関する基礎的な知識・技能を、しっかりと身につけることを目的としている。試験の内容は筆記試験と面接試験である。

筆記試験の内容：ビジネスマナーに関する内容、コミュニケーションに関する内容、総合問題、関連知識

面接試験の内容：身だしなみ、態度、言葉遣い、内容などを評価

(4) 百貨店プロセールズ資格制度(日本百貨店協会主催)

この資格はギフトアドバイザーとフィッティングアドバイザー(レディースファッションと

メンズファッション)に分かれている。

ギフトアドバイザーは、販売資格の取得を通じて、販売や接客におけるレベルアップを目指し、顧客満足の実現につなげるものである。通信講座を受講したが、内容は接客・贈答について学ぶものであった。学習方法は、テキストにより自己学習を行い、1か月に1回課題提出をし、3か月間続け最後に審査レポートを提出し認定を受けるというものである。

(5) マナー・プロトコール検定 (NPO法人日本マナー・プロトコール協会)

この検定は日本人として社会人として必須のマナーやプロトコール (国際儀礼) に関わる知識と技能を認定する資格である。国際ビジネス、サービス産業、教育業界をはじめ、就職、ビジネスの第一線で生かすことができるものである。

上記検定資格の中で、平成25年度から始まったビジネスコミュニケーション検定を3年生「課題研究」の担当講座において実施した。受験した生徒からは「ビジネスマナーにおいて漠然としていた点をはっきりと理解できた」「慶弔について知ることができた」など、肯定的な意見が多く、今後活用したい検定であることを認識した。

4 実践報告

本校では、科目「ビジネス基礎」は、1年次に2単位で設定されている。以下ビジネスマナーとコミュニケーションについて授業実践の報告を行う。学習指導案は資料として掲載する。

(1) 授業実践

本時は、身だしなみから授業が始まっている。身だしなみの大切さについては、第一印象が大事であることについて前述したが、前節コミュニケーションにおいて、バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーションの説明をしており、再度その話をするにより、生徒には理解しやすかったようである。

心づかいについては、相手の立場に立って考えることがいかに大事か、普段の生活と絡めて考えさせると同様に理解できていた。

おじぎについては、会釈・普通礼・最敬礼の違い、使い分ける場面を説明し、まず手本を見せ、次に全体練習を行い、その後、列ごとに行った。全体練習では、普段の号令があるからか、しっかりと行うことができたが、列ごとになってしまうと、周囲の視線を意識してしまい、動作が早くなってしまったり、笑ってしまう生徒が出たりした。そのような雰囲気であったが、生徒たちは他の生徒の良い部分、悪い部分を指摘することができた。

おじぎについては3年生の課題研究の授業において、同様に説明をし、人数が少ないため、一人ひとり行ったが、就職を意識する3年生は、全員が真剣な表情で行っていた。

このことがあったので、1年生の生徒たちには、3年生の話をし、就職進学における面接試験がどれだけ重要で、緊張するものなのかを伝えた。1年生からすると上級生の話だったので今回の授業で一番真剣に話を聞いていた。

あいさつをする際の姿勢において、右手と左手どちらが上になるか、参考として生徒に確認すると、右が上26人、左が上13人であった。これについては、2(2)姿勢の内容を指導

する。

(2) 成果と課題

ア 成果

ビジネスマナーについては、生徒全員、高校からの就職だけでなく、いずれは就職するという考えを持っていることや、商業高校として普段から、あいさつの励行などビジネスマナー教育を推進しているため、受け入れやすかったようである。生徒の意見を聞いても、おじぎについて細かい点が分かり、場面に応じたあいさつの使い分けを理解できたという意見が多く聞かれた。

また、自分ではできているつもりだったおじぎが、人に見てもらうことにより、頭が下がっていたり、背中が丸まっていることに初めて気がついたなど、気付いた点も多かったようである。

名刺の受け渡しもそうであるが、生徒たちはロールプレイングを行うことにより、話を聞いたり意見を述べるだけではない、体験型学習により普段よりも深く身についたようである。

イ 課題

前述したロールプレイング等の体験であるが、生徒の理解をより深め、完全に身につくよう、時間をもっと取りたい部分であるが、時間配分の関係で思ったように時間がとれなかった。「ビジネス基礎」以外の授業でも、おじぎの形など、細かく見ていき、今回の指導が社会に出てからも自然に出るように継続して身に付けさせたい。また、今回の授業のこともあり、生徒たちも職員のあいさつや服装など、今までよりも見るようになってきている。我々職員が生徒の模範として行動することがより求められていることを痛感する。

5 進路指導

ここまでビジネスマナーを中心に、コミュニケーション能力の育成について述べてきたが、この重要性を進路指導の観点から整理する。

(1) 就職試験

高校生の就職では、以前はまじめな生徒は就職が決まりやすい状況であったが、近年は、まじめな生徒であっても、おとなしいと言われ不採用になる生徒が急増している。

商業教育を学ぶ生徒には事務職希望者が多いが、企業も長引く不景気から、以前よりも採用枠が減少している企業が多く、特に職種では事務職に顕著である。一昔前であれば高校生を採用していた企業も、高校生の採用を控えているケースがある。その理由を聞くと、高校生より短大生や大学生の方がコミュニケーション能力が高いという話である。

就職試験では筆記試験や適性検査、そして面接試験が行われるが、コミュニケーション能力を見るために面接が一次・二次と複数回行われるケースが増えている。一次面接では20代～40代ぐらいの人事担当者が行い、二次面接では役員による面接が行われることが多い。これにより、様々な年代の担当者により面接が行われるため、深くコミュニケーション能力が問われることになる。

(2) 進学試験

少子化によって、大学などの入学難易度もかなり下がってきているが、近年受験者の増加しているAO入試では、面接試験が課せられている大学が多い。AO入試はあまり目的を持たずに進学してしまう生徒が多いため、最近では面接試験において、自己アピールを3分間行わせたりして、生徒の進学への熱意を見るなど、コミュニケーションがとれるかどうかが大変になっている。また、推薦入試でも以前から面接が重要視されており、同様である。

進学では、看護医療系の人気が高まっているが、看護学校では一般入試にも面接を取り入れている。これは、毎日多くの患者と接することやチームとして医療にあたることから職場での意思疎通が大事なためである。ここでは意思疎通としてのコミュニケーションだけでなく、患者を励まし支えていける人材であるか、困難に立ち向かえる意志の強さを持っているかなどが見られている。

以上のことから、「ビジネス基礎」は1年生で導入される科目でもあり、高校からの就職だけでなく、上級学校への進学やそこからの就職にも対応するためにも早い段階からの備えが必要である。そのためにも「ビジネス基礎」をとおした生徒のコミュニケーション能力の育成が重要である。

6 おわりに

今回、科目「ビジネス基礎」についてビジネスマナーとコミュニケーションを取り上げ、自分自身が進路指導や長期研修で民間企業との関わりの中で痛感したコミュニケーション能力の重要性を、教科研究の題材として2年間研究を行ったが、生徒にいかに伝え、身に付けさせるかあらためてその難しさを感じた。しかし、コミュニケーション能力は、生徒の成長とともに確実に育めることも同時に感じている。そのことから、「ビジネス基礎」での学習を出発点に、商業の指導、進路の指導、その他の教科・科目とも組み合わせてキャリア教育として、学校全体によるコミュニケーション能力の育成を図ることができるものとする。このようにして入学から卒業までの3年間に渡って、継続した指導が重要であろう。

最後に、本研究に際し、指導課指導主事 常世田信幸先生、前本校校長 浅野達也先生、本校校長 岡本次夫先生、前教科指導員 宮内輝久先生、教科指導員 西川徳郎先生をはじめ、教科研究員の先生方より心温まるご指導、ご助言を賜りましたことを深く感謝申し上げます。

- 参考文献 「高等学校学習指導要領」文部科学省
「高等学校学習指導要領解説 商業編」文部科学省
「ビジネス基礎」実教出版
「ギフトアドバイザー基礎講座」センチュリー アンド カンパニー
「伝え方が9割」佐々木圭一 ダイアモンド社

- 参考URL 実務技能検定協会 <http://www.kentei.or.jp/>
全国商業高等学校協会 <http://www.zensho.or.jp/puf/examination/bizucom.html>
日本マナー・プロトコール協会 <http://www.e-manner.info/>

- 1 日時 平成25年6月28日(金)第5限 1年〇組教室
- 2 学級 商業科1年〇組(男18名,女21名,計39名)
- 3 学級観 授業に対してまじめに取り組む生徒が多い。しかし一部に集中力の続かない生徒もいるので、中間指導をし、ビジネス基礎が商業科目全ての基礎になっており、その重要性や今後、他の科目に、いかに発展していくのか理解させたい。
- 4 教材 主教材：ビジネス基礎 (実教出版)
副教材：ビジネス基礎問題集 (実教出版)
- 5 単元名 第7章 ビジネスとコミュニケーション 第2節 ビジネスマナー
- 6 単元目標 ビジネスにおける基本的なマナー, 良好な人間関係を構築することの意義や必要性及びビジネスに対する望ましい心構えや考え方を身につける。ビジネスの場面に応じた言葉の使い方などコミュニケーションの基礎的な方法を身につける。
- 7 単元指導計画 第2節 ビジネスマナー

(1) ビジネスマナーの重要性 (2) 社会人としての自覚 (3) 基本的なビジネスマナー (4) 場面に応じたビジネスマナー	}	6時間(本時3/6時間)
--	---	--------------

8 単元の評価計画(評価規準)

関心・意欲・態度	思考・判断・表現	技能	知識・理解
ビジネスマナーに対する心構えについて関心を持ち, 前を向いて授業に参加し, なおかつ発問に対して, 挙手し解答する。	ビジネスマナーについて, 様々な角度から考察し, その重要性や求められるものについて, 状況に応じた判断と表現ができる。	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, 適切に活用している。	ビジネスマナーについて, 基礎的・基本的な知識を身につけ, 幅広く理解している。

9 本時の目標

ビジネスマナーで, 身だしなみがなぜ重要か, どのように心づかいをすればよいのか, あいさつにおけるおじぎを場面に応じた三つの形を理解し, 正しいおじぎが行えるようにする。

10 本時の学習展開

段階 (配当時間)	学習内容 学習活動	生徒の学習活動	学習活動の支援・ 指導上の留意点	評価の観点
導入 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> ・服装を正し, 礼をする。 ・前時の学習内容を確認する。 ・本時の単元を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・起立し, 礼をする。 ・ビジネスマナーの重要性及び社会人としての自覚について確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・号令をかけさせる。服装の乱れがあれば指導する。 ・ビジネスの場でマナーがいかに重要か, 社会人としての自覚がなぜ必要かを確認する。 ・教科書p176を開くように指示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・授業に臨む姿勢はできているか。 【関心・意欲・態度】
展開 (40分)	<ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみ ・心づかい ・基本的なビジネスマナー ・あいさつ 	<ul style="list-style-type: none"> ・教科書を読む。 ・板書をノートに記入する。 ・教科書を読む。 ・おじぎを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生徒を呼名し指示する。 ・身だしなみの必要性や注点を説明し, 板書する。 ・生徒を呼名し指示する。 ・生徒全体を起立させ, 全員でおじぎをする。その際, 三つの形についても体験する。 ・列単位でおじぎを行い, 他の生徒たちから意見を聞く。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指示された場所を呼名された生徒だけでなく全員が読んでいるか。 【関心・意欲・態度】 ・ノートに記入し, 学習内容を理解しようとしているか。 【関心・意欲・態度】 ・指示された場所を呼名された生徒だけでなく全員が読んでいるか。 【関心・意欲・態度】 ・正しい形でおじぎを行うことができたか。 【技能】 ・他の生徒のおじぎを見て, 良いところとそうでないところに気付いたか。 【思考・判断・表現】
まとめ (5分)	<ul style="list-style-type: none"> ・本時の学習内容を確認する。 ・次時の予告 ・終わりの礼をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・板書した黒板を見る。 ・起立し, 礼をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・黒板を見るよう指示する。 ・号令をかけさせる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本時の学習内容を理解できたか。 【知識・理解】