

教材教具および題材	学部	授業名（主たる教科領域）	執筆者
喫茶サービス学習	高養	流通・サービス 2年 (流通・サービス)	稲垣佑典

〈ねらい〉

- ・接客マナー、接客サービスについて実践的に学び、職業観を高める。
- ・アビリンピックに向けて、実践学習を積む。

〈内容（作成方法・使用方法・工夫点など）〉

- ①喫茶サービスについて学習する。
- ②身だしなみについて学習する。（頭髪、服装、清潔感など）
- ③接客について学習する。（案内、水出し、注文を取る、片付け、接客用語など）
- ④教師がお客役になり、案内からお見送りまでの流れを行う。
- ⑤生徒同士交代で店員、お客役を行う。
- ⑥アビリンピックに向けての選考会を行う。

単調な作業にならないように、急な要求をしたり、クレームを付けたりして現場対応能力を測った。学年全員の前で選考会を行ったので、出場した生徒1人1人が自信を持つことができた。

〈良かった点・改善点（生徒の反応を含め）〉

クラスメートがお客役だったので緊張することなく接客でき、回数を重ねると自信をもち、お客へのサービスの仕方、声の大きさの調整の仕方、笑顔の作り方などを身につけることができた。

接客の能力を向上することで、人と関わる仕事に苦手意識をもっていた生徒も、考え方を換え、就労に向け前向きな考えをもてるようになった。



