

1 単元： 第6章外国人とのコミュニケーション 3節 日常の英会話 接客

2 題材観

ビジネスでは様々な場面でコミュニケーションが要求される。その中で飲食店においては、決まった接客用語とビジネスマナーがある。また、英語表現には日本語表現とは異なる数やサイズなどの表現がある。生徒にとっては飲食店で注文をするという身近な日常生活での行動を、中学校までに学んできた簡単な英語を活用して学んでいく。その中で外国人と接する場合のマナーや簡単な会話表現を身に付けることができる題材である。

3 生徒観

英語の成績は平均的なものであるが、積極的にコミュニケーションを取ることに苦手意識を抱いている生徒が多いように思われる。その理由として、英会話に必要な表現やジェスチャーなどを身に付けることが難しいと感じているようである。

4 指導観

「ビジネス基礎」は、生徒にとっては、入学してはじめて学習する専門科目の一つであり、商業の専門科目を学習する上で欠かせない基本的な内容となっている。この単元では、国際化の進展と関連し、ビジネスの場面で外国人と接する場合のマナーや簡単な会話表現を身に付けさせることを目標とする。本単元では英語を苦手とする生徒でも、抵抗なく学習に取り組めるように指導をすることが課題となる。

そこで、指導に当たっては、導入の授業で接客英語のデジタルコンテンツ教材を作成して、活用することで興味・関心を高めていくようする。生徒は英会話ができるようになりたいと思っているが、学習への意欲がそれほど高くないので、中学校から学んできた基礎的な英語を中心に、意欲をかき立てるために取りかかりやすい、身近な題材から楽しく工夫したマルチメディア教材を作成、活用することで、ビジネスにおける英会話に対する意欲を高め実践へ活用しようとする態度を育てていくことができると考える。

5 単元の目標

- (1) 外国人とのコミュニケーションについて、その方法や心構えを理解し相手の文化や習慣を理解する態度を養う。また、世界に様々なマナーがあることやその重要性を理解して、簡単な英語表現を用いてコミュニケーションができるようになる。
- (2) あいさつやジェスチャーなどコミュニケーションをとる際に重要な要素を学び、外国人とコミュニケーションを図る上での文化や習慣の違いについて理解する。

6 単元の評価規準

関心・意欲・態度	思考・判断	技能・表現	知識・理解
国内で外国人に接する様々な場面を想定し、日常よく用いられる会話の習得に意欲的に取り組もうとする。	国内で外国人と接する様々な場面でよく用いられる会話について、様々な角度から考察するとともに、基礎的・基本的な知識と技術を活用して場面や状況ごとの諸問題を見付けている。	国内において、外国人と接する場面においてよく用いられる身近な会話について、様々な資料を活用して把握するとともに場面や状況によって適切に聞いたり話したりすることができる。	国内で外国人に接する場面でのコミュニケーションに関する基礎的・基本的な知識を身に付け、外国人と接する場面でよく用いられる身近な会話の大切さを理解している。

7 指導計画

- 1 時間目： 自己紹介(p132-133)
- 2 時間目： 電話対応(p134-135)
- 3 時間目： 来客の対応(p136-137)
- 4 時間目： 接客 (p138-139)・・・(検証授業1時間目)
- 5 時間目： 接客 (p138-139)・・・(検証授業2時間目)
- 6 時間目： 接客 (p140-141)

8 本時の学習指導

(1) 本時の目標

- ・ 飲食店における場面での外国人と接客する際、日常よく用いられる会話の習得に関心をもち、意欲的に取り組もうとする。
- ・ 飲食店での会話について、場面や状況によって適切に聞いたり話したりして、コミュニケーションをとろうとする。
- ・ 飲食店での外国人へ接客する会話において、基礎的・基本的な知識を身に付ける。

(2) 本時の評価基準

ア 飲食店における場面での外国人と接客する際、日常よく用いられる会話の習得に関心をもち、意欲的に取り組もうとする。(A)

飲食店における場面での外国人と接客する際、日常よく用いられる会話の習得に関心をもっている。(B) 【関心・意欲・態度】

イ 飲食店での会話について、場面や状況によって適切に聞いたり話したりして、コミュニケーションをとろうとする。(A)

飲食店での会話について、場面や状況によって適切に聞いたり話したりしようとしている。(B) 【技能・表現】

ウ 飲食店での外国人と接客する会話において、基礎的・基本的な知識を身に付け、活用することができる。(A)

飲食店での外国人と接客する会話において、基礎的・基本的な知識を身に付けようとしている。(B) 【知識・理解】

(3) 授業展開 (4 時間目) (日常の会話 接客)

段 階	学 習 活 動	指 導 上 の 留 意 点	評 価 と そ の 支 援
導入 (10 分)	・飲食店での店員と客の会話を、体験をもとにワークシートに記入しながら確認する。	・生徒たちの体験を基に黒板に飲食店の店員と客の会話について、来店、注文、会計の三つの場面でどのような会話をするか質問をし、板書をする。	
展開 (35 分)	<p>・コンピュータを見ながら単語や発音を確かめる。</p> <p>・教師の模範音読に続いて会話を音読する。</p> <p>・来店の場面での接客する際に使う英語の説明を聞く。</p> <p>・注文の場面での接客する際に使う英語の説明を聞く。</p> <p>・会計の場面でする接客英語の説明を聞く。</p> <p>・コンピュータを使い、来店・注文・会計の各場面に応じた会話を習得する。</p> <p>・ワークシートに単語をまとめる。</p> <p>・ワークシートやコンピュータを見ないで、全員で元</p>	<p>・中間モニターに教材を映し出して決まり文句や単語、発音の説明を行う。</p> <p>・模範音読を行い、発音やアクセントを確認させる。</p> <p>・生徒の音が小さくなる部分は繰り返し音読させる。</p> <p>中間モニターに教材を映し出して単語や発音の説明を行う。</p> <p>最初の挨拶 人数の質問 希望するテーブル テーブルへの案内</p> <p>回転寿司店での料理の取り方 一度とった皿は戻せないこと。 寿司ベルトにない料理が注文できること。 お勧め料理の注文の受け方。 料金の支払いを現金で行うか、クレジットカードを使うかを質問する。 最後の挨拶。</p> <p>・マルチメディア教材を説明して、よく用いられる会話や料理の単語の習得を促す。</p> <p>マルチメディア教材の活用</p> <p>・場面ごとの会話を教科書やワークシート、コンピュータを見ないようにして、会話</p>	<p>【関心・意欲・態度】 ア 観察</p> <p>マルチメディア教材の活用</p> <p>【技能・表現】 イ 観察</p>

	気よく発音する。 ・ペアで一方が客を一方が店員となり、お互いの顔を見て実践的な会話の練習をする。一通り終わると役割を交代して会話練習を行う。	を促す。 ・活動のやり方を説明後、机間指導を行う。 ・英語が苦手な生徒でも自信をもてるように、分からないときはコンピュータで確認させ楽しく活動させる。	【知識・理解】 ウ 観察 マルチメディア教材の活用
まとめ (5分)	本日の学習内容を確認しワークシートへまとめる。	新たに学んだ英単語や表現についてワークシートにまとめて確認させる。 次時では実際にALTを交えたグループでレストランにおける会話を実践していくことを知らせる。	

(4) 本時の目標

- ・ 飲食店(回転寿司屋)における外国人との接客マナーや会話の習得に意欲的に取り組もうとする。
- ・ 飲食店(回転寿司屋)の場面において、ALTと外国人と接客を行う会話を行い、ALTとの会話を正確に聞き取ったり話したりしてコミュニケーションをとることができる。

(5) 本時の評価基準

ア 飲食店(回転寿司屋)における外国人との接客マナーや会話の習得に意欲的に取り組もうとする。(A)

飲食店(回転寿司屋)における外国人との接客マナーや会話の習得に取り組もうとする。

(B)

【関心・意欲・態度】

イ 飲食店(寿司屋)の場面において、ALTと外国人と接客を行う会話を行い、ALTとの会話を正確に聞き取ったり話したりしてコミュニケーションをとることができる。(A)

飲食店(寿司屋)の場面において、ALTと外国人と接客を行う会話を行い、ALTとの会話をおおむね聞き取ったり話したりすることができる。(B)

【技能・表現】

(6) 授業展開例(5時間目) (日常の会話 接客)

段階	学習活動	指導上の留意点		評価とその支援
		JT	ALT	
導入 (10分)	・前回の授業を振り返り教師の質問に英語で答える。 マルチメディア教材を活用	・前時で学んだ来店・注文・会計の各場面での会話を復習させALTから発問してもらう。	・JTの場面設定の後生徒へ発問する。	

<p>展開 (35分)</p>	<p>金額の英語表現について理解する。 ・コンピュータを使って自分の特に理解しにくい表現を確認する。</p> <p>マルチメディア教材を活用</p> <p>・ペアとなって実践的な会話の練習をする。</p> <p>・コンピュータを使い、来店・注文・会計の各場面に応じた会話を習得する。</p> <p>マルチメディア教材を活用</p> <p>・グループでALTが顧客役となって注文を受ける演習を行う。</p> <p>・グループ演習後に発展的な学習として、コンビニエンスストアやレストランの会話をワークシートにまとめ理解を深める。</p>	<p>・100円～10万円の英語表現の説明を行う。 ・各自の課題の理解するために、ワークシートやコンピュータの活用を促す。 ・机間指導をしながら、いろいろな場面での会話を習得するために会話練習を促す。 ・コンピュータを活用させて各自の課題に沿って理解を促す。</p> <p>・机間指導を行いながらジェスチャーや感情豊かに伝える表現力と、接客を行うマナーを理解させる。 グループ演習が終わった生徒に、発展的な課題を与え、理解させる。</p>	<p>JTの説明の後発音を説明する。 ・発音しにくい表現を繰り返し音読して理解させる。</p> <p>・顧客の立場に立って店員役の生徒に注文をして店員の立場を体験させる。</p>	<p>【意欲・関心・態度】 ア 観察</p> <p>【技能・表現】 イ 観察 ワークシート</p>
<p>まとめ (5分)</p>	<p>本日の学習内容を確認しまとめる。</p>	<p>外国人とのコミュニケーションについて、相手を尊重する重要性を説明し、実践に生かすよう促す。</p>		