

# 学 習 指 導 案

科 目	ビジネス基礎	単元名	7章 ビジネスとコミュニケーション
単元の目標	ビジネスを通じて望ましいコミュニケーションがとれるための心構えや知識・技術を習得する。		
本時の目標	電話の応対に関するマナーを、体験学習を通して身につける。		
本時の目標 (評価規準)	①電話応対に関するマナーに関心を持ち、身に付けようとする。【関心・意欲・態度】 ②電話の応対について、場面に応じて自ら考え、正しく表現できる。【思考・判断・表現】		
過程	指導の内容・ねらい	学 習 活 動	指導上の留意点・観点別評価
導入 五分	Q1 前時に学んだ、「言葉遣い」についてのポイントは何か？		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前時までの復習</li> <li>・本時の学習内容の説明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的な会話例に沿って、言葉遣いや心得について確認する。</li> <li>・本時の学習内容について理解する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発問により理解度を確認する。</li> <li>・特に実践練習によって、体験的に身に付けることを強調する。</li> </ul>
展開 四〇分	Q2 今の自分の電話応対について、みなさんは、どう思いますか？		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実践練習Ⅰ</li> <li>・実践練習Ⅱ (ペアワーク)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2人1組で電話器を使って、話し手側・受け手側を演じる。</li> <li>・話し手側は、発音や早さに留意しながら実習カード通りに話す。</li> <li>・受け手側は、実習カードの空欄部分を自分で考えて話しながら、伝言のためのメモを取る。</li> <li>・終了後に、伝言の内容や問題点などを確認し合い、交替する。</li> <li>・話し手側(教員)と受け手側(代表生徒)との会話を聞きながら、受ける側の立場で伝言のためのメモを取る。</li> <li>・「自分の応対におかしい所がなかったか？」仲間に聞いて意見をもらう。</li> <li>・終了後に、伝言の内容を確認する。</li> <li>・時間があれば、もう一度別の実習カードで、練習する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受け手側に「話し手側用」の実習カードを見せないよう留意する。</li> <li>・受け手側は利き手でメモを取ることと、話し手側より先に受話器を下ろさないことを指示する。</li> <li>[評価]</li> <li>・積極的に参加できているか。</li> <li>&lt;評価方法&gt; (目標①) 行動観察、対話</li> <li>・生徒には「受け手側」の実習カードのみを配布する。</li> <li>[評価]</li> <li>・仲間から自分の応対の良かった点、悪かった点は何だった把握できたか？</li> <li>&lt;評価方法&gt; (目標②) ワークシート</li> </ul>
Q3 受け手は、実習カードの空欄部分を自分で考えて話しながら、伝言のためのメモを取ることが出来ているか？			
まとめ 五分	Q3 受け手は、実習カードの空欄部分を自分で考えて話しながら、伝言のためのメモを取ることが出来ているか？		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本時のまとめ</li> <li>・感想の記入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受け手側の留意点、メモを取る際などについて、教師の話聞く。</li> <li>・ワークシートに本時のポイント、感想を記入する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝言に必要な項目に、電話を受けた日時と自分の氏名を忘れないように、注意を促す。</li> </ul>

