

販売接客コースの活動内容

販売・接客コースでは題材として、「ピッキング」「納品」、接客を学ぶ場としての「喫茶サービス」、販売の一環としての「計量」、「ラッピング」、「シーリング」、「前出し」「商品補充」などを実施している。作業内容や時期、期間は、その学期ごとの生徒の実態や行事の関係などを考慮しつつ、柔軟に対応している。

「卒業後の自立と社会参加」の「就労に関する意欲や態度を育てること」について、それぞれのグループで以下のねらいを考えている。

1年生は作業経験が乏しいため、同じ仕事を長時間間違わずに続けること、「働くこと」に対するイメージが少しでももてることをねらっている。

2・3年生は、1年生と同様に作業の効率化を図ったり、集中力を維持できるようになったり、また、自己評価や教師のアドバイスを基に、自らよりよいものにしていく向上心や技能の向上を期待したい。上記の就労についてのねらいとも関連させながら、縦割りのグループを構成し、「自分の意思を相手に伝えること」、「状況判断ができること」、「対人関係を築くこと」など、コミュニケーションスキルの向上も図っていく。

[作業に関すること]

- ・作業の初めに課題を確認する時間を、振り返りで次の課題を考える時間を設け、できるだけ目標をもって作業に取り組めるようする。
- ・導入段階では、作業の手順や留意点をプレゼンやプリントなどで視覚化し、理解しやすいように工夫する。
- ・基本練習を繰り返すことで、自信がもてるようにする。

[コミュニケーションに関すること]

- ・先輩や同僚に対する言葉遣い、話して良いときと悪いときなど、コミュニケーションに関する課題を導入段階で提示し、意識するようにさせる。
- ・場を捉えた教師による言葉掛け、教師や生徒の手本や必要に応じロールプレイなどで分かりやすく示す。その後の場面でもできたときには称賛し、定着を図る。
- ・評価シートで振り返り、できたことを称賛する、課題がある場合は教師と一緒に振り返る。

1 ピッキングの活動内容

①作業内容を確認する。

②注意点を確認する。▼

- ・報告・確認・依頼などの伝え方、商品の扱い方、運び方や歩き方など

③納品指示書を記入し、確認を受ける。

④ピッキング作業開始

⑤反省と振り返り

2 計量・ラッピングの活動内容

①作業内容を確認する。

②各グループに分かれ、注意点や目標を確認する。

- ・今日の目標を決める。
- ・報告・確認・依頼などの伝え方

③計量、ラッピングの基本を確認し作業開始

④反省と振り返り

3 流通の活動内容

- ① 作業内容の確認
- ② 1日固定で作業を行う
- ③ 清涼飲料水の前だし、フェイスアップ、商品補充
- ④ ポテトチップスの前だし、フェイスアップ、商品補充
流通検定の作業工程を参考に練習する。時間を計測しながら作業を行う。
- ⑤ 反省と振り返り

4 喫茶の活動内容

- ① 作業内容を確認する。
- ② 3グループに分かれ、マニュアルに沿って接客練習を繰り返す。
接客担当、客、バックヤードの3つのグループ
- ④ 時間を区切ってローテーション
- ⑥ 反省と振り返り

5 評価（それぞれの分野で細かく評価項目を設ける）

- ・ ミスの回数が減り、作業の回数が増えたか。（ピッキング）
- ・ できるだけ少ない誤差で正しく計量し、作業の回数を増やすことができたか。（計量）
- ・ 設定した目標のように、正しくラッピングやシーリングなどができたか。（ラッピング）
- ・ 笑顔で接客や飲み物の提供ができたか。（喫茶）
- ・ 見落としせず前出しやフェイスアップができたか。（流通）