

接客をしよう！ ～喫茶サービスに挑戦～



県立小出特別支援学校 中学部 サービスグループ
上村剛司 桑原汐里 角屋香里

生徒の実態



- ・接客の仕方がわからない
- ・喫茶の活動に自信をもって取り組めない
- ・自分から人前に出ない

目指す姿



仕事の楽しさ
↓
お客様の喜び、感謝

主体的な活動
↓
状況に応じた対応

堂々とした接客
↓
人前での落ち着き

単元目標

- ①基本的な接客のマナー(挨拶、声、笑顔、姿勢、分離礼など)を身に付けることができる。
- ②担当の仕事を手順どおりに行うことができる。

①学ぶ

②学習・振り返り

③あゆみ祭



プロ

学ぶ

憧れや目指す姿をイメージ

接客スキルの手順表



接客の基本スキルとレジやドリンク作成マニュアル

動画撮影による自己分析・他者分析

iPadの活用

成功体験



あゆみ祭での接客、事後学習で接客の場面を動画で振り返ったり、次回のカフェの検討。



生徒の声

- ・分離礼ができた。
- ・たくさんお客さんがドリンクを買ってくれた。

分離礼ができるようになりたい。



笑顔で接客する。

成果

- お客さんに笑顔で接客する生徒が増えた。
- 反省時に自己の態度を振り返ることができた。
- 繰り返しの練習や手順表を使ってレジやパントリーの仕事を一人でできる生徒が増えた。
- お客様の行動に合わせてスムーズに接客できた。

カフェの流れ

あいさつ → オーダー注文 → 会計 → ドリンク作り → 提供

レジ

ドリンク作り

課題

△指導内容の精選

単元内容が多く、指導するには時間が少なかった。
(レジ、ドリンク作りの仕事)

△完成形のモデルを提示

服装、言葉遣いなどの良い手本を教師が実践して見せることが必要。

△個々に応じた指導方法、支援具

見本や手本、文字・画像分析、動画分析など生徒に合った支援具の開発。