

主体的・対話的で深い学びを実現する単元構想（商業科「ビジネス実務」）

単元名：2年生 第1章 第3節 「コミュニケーションとビジネスマナー 話し方と人間関係・苦情対応」（全4時間）

単元の目標（育成を目指す資質・能力）
知識及び技術 ・ビジネスにおけるコミュニケーションの意義や人間関係について、実務に即して理解するとともに、場面に応じたビジネスマナーを身に付けている。
思考力、判断力、表現力等 ・ビジネスにおけるコミュニケーションに関する課題を発見し、場面に応じたビジネスマナーを実践することができる。
学びに向かう力、人間性等 ・ビジネスマナーについて自ら学び、ビジネスにおける他者への対応に主体的かつ協働的に取り組もうとしている。 ・ビジネスにおける思考の方法とコミュニケーションについて自ら学び、ビジネスにおいて適切に思考してコミュニケーションを図ることに主体的かつ協働的に取り組もうとしている。

既習内容	生徒の実態と教師の願い
（1年3学期） ・ビジネスとコミュニケーションの基礎 （2年1学期） ・国際化とコミュニケーションの基礎 ・コミュニケーションとビジネスマナーの定義	（実態） 多くの生徒がビジネスマナーや外国人とのコミュニケーションスタイルの違いなどについて基礎的な知識がある。また、コミュニケーションの重要性についても理解しており、ロールプレイング実習も楽しみながら行っている。しかし、実際にビジネスで求められる「場面に応じた対応」について、思考したり実践した経験がないため、実務に即した対応が身に付いていない。 （教師の願い） 台本どおりではなく、場面に応じたビジネスマナーを実践できる能力を身に付けさせ、ビジネスの諸活動を円滑に進めることができる生徒を育成したい。

主体的・対話的で深い学びの視点に立った単元構想（研究仮説と手だて）
<p>本単元では、ビジネスにおけるコミュニケーションの意義やビジネスに必要な人間関係について考え、実践することが重要である。具体的なビジネスの場面を想定したロールプレイング及び具体的な課題を設定し、ビジネスに関する実務を習得する実践的かつ体験的な学習を取り入れることで、ビジネスマナーを身に付け、場面にふさわしい対応ができるようになることを考えた。</p> <p>また、ロールプレイング実習については、タブレット端末を用いたグループによる振り返りをさせることで、学びを確かなものにさせたい。さらに、既習内容を生かし、グループで協議をさせることで、場面に応じたマナーについて考えることや、他者と協働し主体的に課題を解決することの重要性などに気付かせていきたい。</p> <p>【主体的な学び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振り返り時にタブレット端末を活用し、各自の課題を見出すことができるよう工夫する（第2時）。 <p>【対話的な学び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションの意義や人間関係について体験的に学ぶために、グループワークを通して自分の考えを説明させる（第1時、第2時）。 ・ロールプレイング後に生徒間でアドバイスし合う時間を設け、タブレット端末を活用し、改善点についてグループで話し合わせる（第3時）。 <p>【深い学び】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・動画の利用やケーススタディなどの教材を工夫することで、実際のビジネスの場面において学習内容が活用されていることに着目させ、学びに向かう力を育成する観点から、これまで学習してきたビジネスマナーを考察する活動を設定する（第3時、第4時）。

単元計画						
段階	小単元の目標	時	本時の目標	学習活動	主体的・対話的で深い学びの視点に立った授業の工夫	育成を目指す資質・能力や目指す生徒像
基礎基本の学習	・ビジネスにおける、適切な話し方を身に付け、その必要性について理解する。	1	・適切な話し方を身に付ける。 ・話し方の重要性について理解する。	・依頼の仕方、断り方、おわびの仕方など模擬実践を通じて学ぶ。 ・グループワークを通じて適切な話し方について追求する。	㊸コミュニケーションの意義や人間関係の重要性について体験的に学ぶために、グループワークを通じた模擬実践を取り入れる工夫をする。 ㊹正しい話し方とはどんな話し方なのかをグループでまとめさせる。	・ビジネスの場面における話し方について基本的な知識を身に付けている。
課題解決	・苦情対応など各場面の対応について考察し、場面にふさわしい対応を創意工夫する。	2	・苦情対応など各場面の対応について考察し、場面にふさわしい対応を創意工夫する。	・グループで各場面にふさわしい対応について考える。 ・グループで考えた対応例のロールプレイングを行い、練習の様子をグループでタブレット端末を使用し撮影する。	㊸グループで場面にふさわしい対応についてアイデアを出し合い、協議させる。 ㊹グループでタブレット端末を用いて、録画した練習の様子を確認することで各自の課題を見出させる。	・他者と協働し、課題を解決できる。
振り返り	・ロールプレイング実習の考察を行い、一般のビジネスマナー動画と比較することで改善点を見つける。	3	・ロールプレイング実習の考察を行い、一般のビジネスマナー動画と比較することで改善点を見つける。	・全体でロールプレイングの動画を視聴し、アドバイスを与え合う。 ・一般公開されているビジネスマナー動画を視聴し、参考にしたい点を見つける。	㊸タブレット端末を活用し、生徒間でアドバイスをを行わせる。 ㊹学習したビジネスマナーが実際のビジネスで活用されていることに着目させる。 ㊺動画と各自の発表との比較から改善点を見つけ、今後の取組に活用させる。	・改善点を今後の学びに結び付けることができる。 ・よりよいビジネスマナーを探究しようとする。
発展学習	・各場面に応じた臨機応変な対応について理解し、実践できるようにする。	4	・各場面に応じた臨機応変な対応について理解し、実践できるようにする。	・ペア及びグループで状況カード（タブレット端末内ファイル）を用いて、各場面に応じた対応ができるように繰り返し練習する。 ・グループの代表者が全体の前で発表を行う。その様子を各グループのタブレット端末で撮影する。	㊸さまざまなケースに対して、臨機応変に対応する実践を重ねられるよう配慮する。 ㊹タブレット端末で録画した動画を活用し、それぞれの発表者のよかった点、悪かった点などについて各自の意見をまとめグループで考察させる。	・さまざまなケースに対して臨機応変に対応し、ビジネスの諸活動を円滑に進めることができる。