

商 業

1 学習指導と評価における課題

～「北海道高等学校学力向上推進事業」学力テストから～

(1) 学力テスト（Cモデル）の概要及び結果

学力テスト（Cモデル）は、各学科の特性を踏まえながら、社会的・職業的自立に必要なとされる能力のうち、教科に関わる最低限必要な学力を身に付けさせることをねらいとしており、教科「商業」においては、「ビジネス基礎」、「簿記」及び「情報処理」の3科目から、全体の目標正答率が90%になるよう出題している。

科目 (領域)	学習指導要領の内容	正答率 (%)	
	大項目・中項目	平成26年度	平成27年度
ビジネス基礎 (経済と流通) (企業活動の基礎)	(4) 経済と流通の基礎 ア 経済の基礎 イ ビジネスの役割と発展 エ ビジネスの担い手 (5) 企業活動の基礎 イ 資金調達	78.0%	76.5%
ビジネス基礎 (ビジネス計算)	(3) ビジネスと売買計算 ア 売買取引とビジネス計算の基礎	80.0%	77.7%
ビジネス基礎 (コミュニケーションの基礎)	(2) ビジネスとコミュニケーション ア ビジネスに対する心構え イ コミュニケーションの基礎	63.8%	64.9%
情報処理 (情報モラル)	(1) 情報の活用と情報モラル ウ 情報モラル	16.5%	23.2%
簿記 (簿記)	(1) 簿記の基礎 イ 資産・負債・純資産と貸借対照表 ウ 収益・費用と損益計算書 (2) 取引の処理 ウ 債権・債務 (3) 決算 ア 決算整理	55.9%	57.9%
全道正答率		72.7%	71.9%

平成26年度と27年度の学力テスト（Cモデル）の結果を比較すると、「簿記」と「情報処理」の正答率が上昇したが、「情報処理」については、他の科目より低いことから引き続き指導の改善が必要である。一方、「ビジネス基礎」では、経済と流通及び企業活動の基礎の領域では1.5ポイント、ビジネス計算の領域では2.3ポイント減少している。

また、商業を学ぶ生徒にとって、ビジネスの諸活動を円滑に行う能力として、大切な学習内容であるコミュニケーションの基礎の領域においても、2年連続で正答率が65%程度と伸び悩んでいる。

(2) 学力テスト等の結果を踏まえた取組の充実と今後の方向性

「ビジネス基礎」においては、ビジネスに関する知識や技術の習得はもとより、ビジネスにおける基本的なマナー、言葉の使い方、コミュニケーションの基礎的な方法といったビジネスの場面を想定した実習等、また、「簿記」と「情報処理」においては、資格取得を目指すための知識や技術の習得のみならず、ビジネスに関する実務と関連付けた取組やビジネスの諸活動に応じた具体的なデータを用いた実習等を取り入れる指導の工

夫・改善が必要である。

その他に、教科「商業」の学習活動全体を通して、ビジネス社会との関わりを意識させ、学習意欲を高めるとともに、外部講師を活用し、地域を学習の場とした、体験的な活動を積極的に取り入れるなど、実学を意識した実践的な学習指導の充実も大切である。

2 育成すべき資質・能力を踏まえた学習指導・評価の改善・充実


(1) 商業に関する学科において育む資質・能力を踏まえた指導の改善・充実

教科「商業」の目標には、知識と技術の習得、創造的な能力と実践的な態度の育成が示されており、このことを実現するためには、習得、活用、探究の過程を重視し、それぞれの学習内容について明確化することが必要である。そこで、前項で示した指導上の工夫・改善を図る観点から、ここでは「ビジネス基礎」の「ビジネスとコミュニケーション」の単元において、具体的な指導事例を紹介する。

(2) 学びの過程を重視した単元の指導と評価の計画

ア 単元の指導計画例

科目名		ビジネス基礎			※ ビジネスに関する知識や技術の「 <u>習得</u> 」に終わらせるのではなく、それらを「 <u>活用</u> 」し「 <u>探究</u> 」させるよう、授業の展開を工夫・改善する指導計画を作成した。
単元名		(2) ビジネスとコミュニケーション ア ビジネスに対する心構え			
単元の目標		ビジネスの諸活動を円滑に行う上でのビジネスマナーの必要性について理解させるとともに、ビジネスの場面に応じた挨拶、礼の仕方、電話応対、来客応対など <u>基本的なビジネスマナーの方法を習得させる。</u>			
単元の評価規準	関心・意欲・態度	思考・判断・表現	技能	知識・理解	
	ビジネスに対する心構えについて関心を持ち、ビジネスマナーの意義や必要性、基本的なビジネスマナー、望ましい人間関係構築の意義や必要性及びビジネスに対する望ましい心構えや考え方について探究しようとしている。	ビジネスマナーの意義や必要性、基本的なビジネスマナー、望ましい人間関係構築の意義や必要性及びビジネスに対する望ましい心構えや考え方について思考を深め、基礎的・基本的な知識と技術を基に適切に判断し、導き出した考えを表現している。	ビジネスマナーに関する基礎的・基本的な技術を身に付け、適切に活用している。ビジネスに対する心構えに関する資料を収集し、得られた情報が持つ意味を読み取り、整理している。	ビジネスに対する心構えに関する基礎的・基本的な知識を身に付け、ビジネスマナーの意義や必要性、望ましい人間関係構築の意義や必要性及びビジネスに対する望ましい心構えや考え方について理解している。	
次 程	学習内容（教師の指導）		評価規準〔評価方法〕		
第一次 （三時間）	● ビジネスマナーの必要性等について 【ねらい】 ビジネスマナーの必要性や心構えを理解させるとともに、ビジネス社会に適切な挨拶や礼法を身に付けさせる。		<div style="text-align: right; font-size: 2em; font-weight: bold;">習得</div> 【知識・理解】 <ul style="list-style-type: none"> ● ビジネスマナーの意味や役割、ビジネスマナーを円滑に行うための方法を理解している。（または） ● ビジネスの場面や状況に応じた基本的なビジネスマナーを行うための心構えについて理解している。 [確認テスト] (3)アを参照		
	○ ビジネスマナーの必要性と心構え <ul style="list-style-type: none"> ● ビジネスマナーとは何かを説明し、なぜ、必要なかを考えさせる。 ● ビジネスマナーの心構えについて、それぞれの特徴を考えさせる。 				
※ 同様の学習活動であってもどのような力を育成するかによって評価の観点は異なってくる。学習評価で求められているのは、目標に準拠した評価による観点別学習状況の評価である。					

	<p>○ ビジネスの場面に応じた挨拶</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主に企業のなかで使われる挨拶について説明する。 ・(ビジネスの場面における、)適切な挨拶の活用方法についてペアワークにより確認させる。 <hr/> <p>○ ビジネスの場面に応じた礼法 [ケース教材] (3)アを参照</p> <ul style="list-style-type: none"> ・礼法の種類について説明する。 ・タブレット端末を活用し、グループで礼法を撮影し合う。 ・撮影した映像を基に、ビジネスの場面における、適切な礼法の使い方について、グループで考察し、討議させる。 <p>※ 議論して意見をまとめることなどにより、多面的な見方や考え方を養うことが期待できる。</p>	<p>【知識・理解】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマナーの重要性を理解し、基本的なビジネスマナーや場面に応じたビジネスマナーについての基本的・基礎的な知識を身に付けている。[ワークシート] <p>※ 継続した2時間の授業を通して、1つの観点に基づき評価する場合もある。継続性ある授業の場合、1時間で完結し評価するものではない。</p>  <p>【タブレット端末を活用したグループ討議】</p>
<p>第二次 (一時間)</p>	<p>●ビジネスの場面に応じた基本的なビジネスマナーについて 【ねらい】電話応対や名刺交換の実習を通して、身に付けた知識や技術を活用させる。</p> <p>○ ビジネスの場面に応じた電話応対 (3)イを参照</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部講師の指導の下、グループで電話応対に関するロールプレイングを行わせる。 ・考えをワークシートにまとめさせる。 <p>※ 外部講師を招聘し、ビジネスの場面における具体的な事例を取り上げた実習を行うことで、専門性の高い授業が期待できる。</p>	<p>活用</p> <p>【技能】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話応対に関する基礎的・基本的な技術を身に付け、適切に活用している。[ワークシート] <p>(または)</p> <p>【思考・判断・表現】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話応対に関する基礎的・基本的な技術を基に、適切に判断し、導き出した考えを表現している。[ワークシート]
<p>第三次 (二時間)</p>	<p>●ビジネス社会における望ましいビジネスマナーについて 【ねらい】これまで習得した知識や技術を踏まえ、実社会で実践することで、ビジネスの場面における適切な活用方法について探究させる。</p> <p>○ ジョブインタビューの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自ら依頼をした事業所に出向き、ジョブインタビューを実施させる。 <p>(3)ウを参照</p> <p>○ リフレクションの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体験の振り返りによって気付くことができた、自分にとって足りないことや改善していかなければならないことについてワークシートにまとめさせる。 ・作成したレポートを基に、グループで協議し、それらを通して得ることができた気付きや学びから、自己のコミュニケーション能力に関する改善の方策を考察し報告書にまとめさせる。 	<p>探究</p> <p>【関心・意欲・態度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己のビジネスマナー能力を把握し、向上させることに意欲的に取り組もうとする。[ワークシート] <p>【思考・判断・表現】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスの場面や状況に応じたビジネスマナーを基に、適切に判断し、導き出した考えを表現している。[報告書] <p>※ 「ジョブインタビュー」とは、生徒が企業を訪問し、その業種を調査する学習のことである。学校が地域の企業との連携を図ることによって、生きたビジネスを題材とした授業展開が可能となる。</p>

(3) 「アクティブ・ラーニング」の視点からの学習・指導方法の改善

ア 「習得」の過程を重視した授業の実践事例

○ 「習得」の過程を重視した確認テストとケース教材

※ 「活用」や「探究」の学習の指導に生かすことができるよう、ビジネスに対する心構えやビジネスマナーの習得状況について把握するための確認テストを実施する。

【確認テスト】

A 会社を訪問するときの注意点として、次から適切なものを選択しなさい。

- ア 会社を訪問する際は、当日の朝に訪問先の受付係へ面会の依頼をする。
- イ 会社を訪問する際は、事前に訪問日と時間を約束し、当日は約束の時間よりも少し早く到着するようにする。
- ウ 会社を訪問する際は、約束は特にせず、面会する相手の時間が空くのを待つ。

B 職場でのマナーとして、次から適切でないものを選択しなさい。

- ア 上司への報告は欠かさず行い、先輩や同僚との連絡も心がける。
- イ 自分が取り組んでいる仕事に対して迷ったときは、上司等に相談する。
- ウ 仕事に疑問があっても、上司等に質問しない。

【正解できなかった生徒に対する支援】

なぜ正解できなかったか、原因や理由を把握し、補充指導を行うとともに、授業での支援はもちろんのこと、ホームルーム活動や部活動などを通して、ビジネスの諸活動を円滑に行う上での心構えやビジネスマナーの必要性について気付かせる。

【ケース教材】

ビジネスの場面に応じた礼法

次のケースについて、適切な対応方法を各グループで協議し、タブレットPCを使用し撮影してください。その後、撮影した映像を視聴し、良い点、悪い点について、再度グループで協議し、ワークシートにまとめてください。

ケースクエスト1

あなたは新商品のプレゼンテーションのため、取引先のA株式会社を訪れました。会議室で待っていると、初対面の担当者が入室してきたため、その担当者とは挨拶を交わすことになりました。この場合、どのような礼法を使って対応しますか。※グループで討議した結果は、ワークシートケース1にまとめること。

ケースクエスト2

あなたは、当社の新商品発表会の案内のために、取引先のB株式会社を訪れました。会議室で待っていると、担当者から「御社から仕入れた商品に不具合が発生したため、お客様への対応に困っている」との苦情が寄せられました。この場合、どのような礼法を使って対応しますか。※グループで討議した結果は、ワークシートケース2にまとめること。

※ワークシートケース1、ケース2は省略する。

イ 「活用」の過程を重視した授業の実践事例

○ 電話応対に関する取組（外部講師の活用）

職場における電話の応対は、自分が企業全体を代表しているという意識を常に持っていることが重要である。そのため、適切な電話のかけ方と受け方を身に付けることは円滑なビジネス活動を遂行するために必要である。実際のビジネス社会で活躍している外部人材を講師として招聘することで、電話応対の基本から応用的な対応など、幅広い応対を学習させる事例である。

【学習内容】

- (1) 電話応対の基本的な流れ（挨拶、取り次ぎ）
- (2) 適切な言葉遣い（ビジネス慣用語の活用）
- (3) 例外的な事態における適切な対応
- (4) ロールプレイング（アポイントメント）
- (5) リフレクション

【期待される成果】

- (1) 適切な言葉を用いて、基本的な電話応対ができる。
- (2) 例外的な事態に対応することで、実践的な電話応対ができる。
- (3) ロールプレイングにより、生徒が相互に考察し、指摘し合うことで、望ましい対応方法について考えを深めることができる。
- (4) リフレクションを行うことで、電話応対に関する改善の方策について考えることができる。



【ロールプレイング(アポイントメント)】

○ 「活用」の過程を重視したワークシート例

電話対応実習ワークシート

1年組番氏名 _____

1 電話対応における基本的な言い回しを確認しよう。

- (1) 何の用でしょうか？
→ (どのようなご用件でしょうか)
- (2) ちょっと待ってください
→ (少々お待ちください)
- (3) 代わりに私が聞きます。
→ (代わりに私が承ります)
- (4) 後で電話します。
→ (後ほど電話をさせていただきます)
- (5) 帰ってきたら伝えておきます。
→ (戻りましたら申し伝えます)

【思考・判断・表現】の評価における留意点
・さまざまな角度から考察していること。
・状況に応じた適切な活用方法を見出し、表現していること。など

2 企業訪問を依頼するロールプレイングにチャレンジしよう。()には、自分の氏名を記入すること

生徒役 こんにちは、●●商業高等学校1年生の()と申します。ジョブインタビューのことで、お電話しました。担当の()様はいらっしゃいますか？

受付役 少しお待ちください。総務部の()とかわります。

担当者役 はい、お電話わかりました。総務部の()です。

生徒役 ●●商業高等学校1年生の()と申します。今は、お時間はよろしいでしょうか？

3 講師の先生からのアドバイスを基に、自らの体験を振り返り、改善の方策についてまとめよう。

私は、講師の先生から「言葉遣いに気を配る」「要点をわかりやすく伝える」ことについて指摘されました。これらの内容は、要件の伝わり方に影響すると思うので、今後、改善していきたいと思えます。また、声によって相手に与える印象が変わることを実感しました。そのため、声の調子に気を

ウ 「探究」の過程を重視した授業の実践事例

○ ジョブインタビューに関する取組

正しいビジネスマナーによる接遇は、企業の信用や評判を築くために重要である。そのため、ビジネスを遂行する上で必要なビジネスマナーを身に付けることは円滑なビジネス活動を遂行するために必要である。

実際の企業を訪問し、相手と対面した対応の方法について体験的に学習することで、実社会で必要となる専門性の高いコミュニケーションスキルを学習させる事例である。

【学習内容】

- (1) 電話による訪問企業の依頼
- (2) 訪問のための身だしなみの留意点
- (3) 訪問企業の担当者への挨拶、名刺交換
- (4) 敬語を活用したインタビューの実施
- (5) インタビューにおける話の聞き方
- (6) グループ形式によるリフレクション

【期待される成果】

- (1) 電話対応のロールプレイングで学んだ成果を基に、訪問依頼を行った体験からより適切な電話対応の方法を探究することができる。
- (2) 事業所を訪問した際に行う名刺交換など、ビジネスに必要な基本的な動作を体験的に身に付けることができる。
- (3) ジョブインタビューを通して、訪問した際の適切な対応はどうあるべきか、また、質問の意図を正しく相手に説明するにはどのような工夫が必要かなど、思考を深めさせることができる。



【金融業界でのジョブインタビュー】

3 平成26～27年度教育課程研究指定事業（小樽商業高校）の取組の成果

(1) 具体的な研究活動

- ア 科目「ビジネス基礎」の内容「(2) ビジネスとコミュニケーション」についての指導方法の工夫・改善
- ビジネスの場面で適切に実践できるコミュニケーション能力にまで高めるため、ケースメソッドによる授業を行い、習得したコミュニケーション能力を地域イベントにおける開発商品の販売等、体験的活動の中で活用させるよう指導の工夫・改善に取り組んだ。
- イ 評価方法の工夫・改善と学習の実現状況の把握
- 評価については、評価規準を生徒に明確に示すとともに、授業の終了時には、生徒に自己評価を行わせ、その結果を踏まえた指導や次時の教材作成に取り組んだ。
 - 「ビジネスとコミュニケーション」では、それぞれの立場に立った、人と人とのつながりや、望ましい人間関係の考え方について、「関心・意欲・態度」の観点で評価することとして、生徒の目標に対する自己評価と教員側の評価シートを基にして学習の実現状況を把握した。

<p>第3章「ビジネスとコミュニケーション」 (12時間) ウ 情報の入手と活用（4時間）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1／4時間 本時の展開：資料説明とワークシート作成 指導目標（観点）：各観光地の活動に関する資料から、情報の信頼性を見極め、その取組をどう伝えているかについて思考を深め、その内容を表現している。（思考・判断・表現） ○ 2／4時間 本時の展開：グループディスカッション 指導目標（観点）：他の生徒の意見や説明から情報の信頼性を見極め、小樽市をPRする情報の重要性について、探究しようとしている。（関心・意欲・態度） ○ 3／4時間 本時の展開：グループ発表 指導目標（観点）：グループ発表から得られた、PR方法やその特徴についての情報を読み取り、整理している。（技能） ○ 4／4時間 本時の展開：全体討議・まとめ 指導目標（観点）：情報の信頼性を見極めることの重要性について理解している。（知識・理解） 	<p>ケース教材</p> <hr/> <p>年 組 番 氏 名</p> <hr/> <p>「観光都市・小樽のこれからのPR方法を考えよう」 ～コミュニケーションを高める情報の入手と活用～</p> <p>小樽市では、平成20年に小樽市議会が「小樽観光都市宣言」を決議し、市民・観光事業者・観光関連団体・経済界・行政が一体となって、より質の高い消費型観光のまちを目指し、「観光都市・小樽」を宣言しています。</p> <p>「小樽観光」が更なる発展を目指すためには、いくつかの課題が考えられます。例えば、観光に対する市民一人一人の意識の向上や、新しい観光資源の発掘、観光客の滞在時間の延長など、これから克服していかなくてはならないものばかりです。</p> <p>しかし、小樽市の現状を見てみると、小樽市のすべての人々が「観光客をおもてなしする」ための意識が高まっているとは言えません。観光都市の人気調査では、毎年上位にランキングされていますが、実際に観光客に聞いてみると、「ガッカリした」という意見も多く聞かれます。</p> <p>【ケースクエスト】----- あなたが観光協会の担当者なら、「観光都市・小樽」をPRするために、どのような取組を実践しますか？ -----</p>
---	--

(2) 研究の成果

- ア 「ビジネス基礎」の授業展開にケースメソッドを取り入れることで、判断力、意思決定力、課題解決力の育成を図ることができた。
- イ 授業で身に付けた知識・技術等を地域イベントの企画や運営で活用し、社会人として望ましいコミュニケーション能力やプレゼンテーション能力の育成を図ることができた。
- ウ 学習評価の工夫・改善を進めることで、生徒の学習状況を把握し、指導の改善や生徒の豊かな自己実現に資することに結び付けることができた。

本研究指定事業の詳細については、小樽商業高校のホームページを参照してください。
(アドレス http://www.otaru-chs.hokkaido-c.ed.jp/?page_id=177)