

「地域の力を学校へ」推進事業の実践例（平成24年度実施分）



テーマ
Theme

「接遇マナー講座」

学校・園名
School name

湖南省立日枝中学校（2年生）

講師等
Lecturer etc.

琵琶湖ホテル

実施日
Date

平成24年5月16日

教科等
Subject etc.

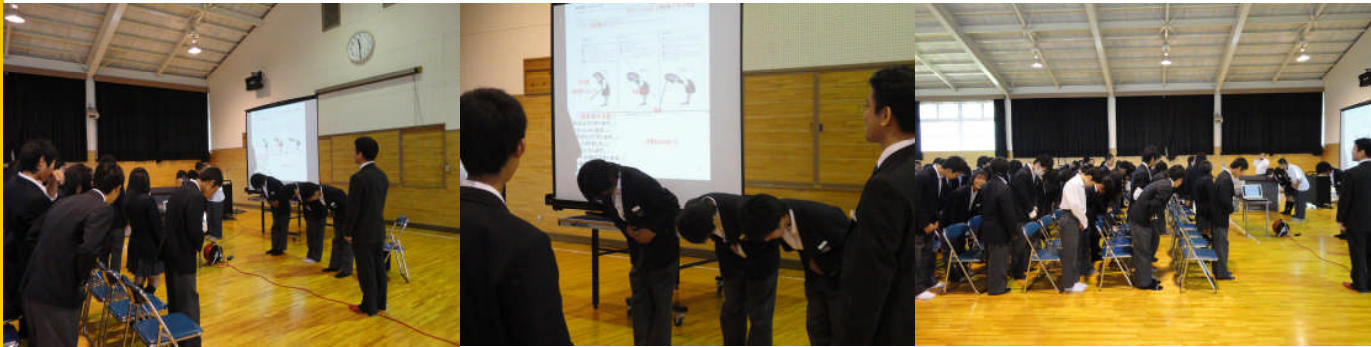
総合的な学習の時間

授業 Class

職場体験を前に、社会人に必要なマナーや働く姿勢、接客にあたっての心構えについて学習しました。

マナーはみんなが当たり前と思う「基本」であるのに対し、サービスは「応用」。誠意が伝わらなかったり、ミスがあったりすれば、再び利用してもらえない厳しい接客の現場で、ケースバイケースでとるべき的確な対応や、難解な言葉遣いも紹介されました。

「客の目を見ながら話すのは、相手に安心してもらうため。目をみれば、気持ちを察することができる」と、生徒一人ひとりの目を真剣に見つめながら、生徒の心の中の「なぜ」に応じていくさまに、生徒たちは熱心に耳を傾けました。「一流だけがプロではない。仕事に手を抜かない人はすべてプロ」と、将来各々の分野で社会人として働く生徒たちにエールを送られました。



感想 Impression

生徒より Impression from Children

- 6月の職場体験で消防署へ行きます。ちゃんと礼儀正しく振る舞えるか少し不安でしたが、挨拶の仕方や礼儀作法などしっかり教わったので、自信をもって消防署に行けそうです。
- ホテルにお客として行ったときは耳慣れたホテルマンの言葉遣いが、自分で言おうとすると案外知らない言い回しばかりで、あんなに言葉遣いに気を配られているなんてすごいなと思いました。
- 服装や礼儀をちゃんとして、良い印象を抱いてもらえることが社会人の第一歩だと思いました。
- 普段先生や先輩に遣っている敬語が、仕事場ではもっと丁寧な言い方をしなければならないと知りました。
- ドアの開け閉めや階段の上り下りにまで、マナーがあることを知りました。
- 講師の方のように、礼儀正しくしっかり相手のことを考えて働いていきたいと思いました。

学校より Impression from school

接客のプロの講師をお招きして頂き、専門的な話や、社会に出て大切なことを丁寧に話していただき、生徒にも新鮮かつ現実的なものとして働くことの実感が得られたのでよかったです。

講師より Impression from lecturer

先生に事前確認で何度もご連絡いただきましたので、特に不都合はございませんでした。初めての学校でしたので、どのような雰囲気なのか少し不安もありましたが、生徒のみなさんも積極的に発言していただきました。

約1時間という時間をいかにわかりやすく伝えるか、いつも苦勞しております。全てを伝えることはできませんが、是非皆様が心に残ったこと、気になったことを一つずつ実行していただければいいのかなぁと思っております。