

授業科目名	サービス接遇Ⅰ	科目コード	2303017		
開講クラス	動物健康管理学科	コース	動物園・水族館・ドッグ インストラクターコース	学 年	1年
担当教員	成田 悦子				
	実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無) 実務経験内容 専門学校・短大で秘書、ビジネス実務演習等の講義を担当 一般企業・病院等で社会人研修を担当				
開講時期	前期・ <input checked="" type="checkbox"/> 後期・通年・特別講義・その他		授業コマ数	32 時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必須		単 位 数	1 単位	
使 用 テキスト1	書 名				
	著 者				
	出版社				
使 用 テキスト2	書 名				
	著 者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<p><授業の目的・目標> 社会人としての働く心構えや対人マナーを学び、身につける。 サービス業としての接客技術を習得し2年生 11 月のサービス接遇検定2級試験合格を目指す。</p>					
<p><授業の概要・授業方針> サービス接遇の具体的な考え方、行動の仕方、話し方などお客様に満足していただける接遇方法について座学やロールプレイングを通して学ぶ。</p>					
<p><成績基準・評価基準> 優・良・可・不可の成績基準を設定する。 評価の仕方は授業態度 10%、提出物 10%、筆記試験 80%とする。 評価の合計が80～100点を優、70～79点を良、60～69点を可とし、60点未満は追試とする。追試においては60～100点を可とする。追試にて60点未満の場合は不可とする。</p>					
<p><使用問題集・注意事項> 必要に応じてプリントを配布する。</p>					

授業科目名		サービス接客Ⅰ	
2h/回	授 業 内 容	備 考	
1	学習の目的、必要とされる要件		
2	従業要件		
3	サービス知識		
4	従業知識		
5	社会常識 ことわざ・慣用句・物の数え方		
6	社会常識 マナー		
7	社会常識 エチケット		
8	人間関係		
9	人間関係		
10	接客知識		
11	接客知識		
12	接客知識		
13	記述練習問題 話し言葉		
14	記述練習問題 掲示文		
15	記述練習問題 環境整備と金銭授受		
16	後期授業のまとめ		