

(学) 宮崎総合学院 宮崎ペットワールド専門学校
2024 年度 授業シラバス

授業科目名	サービス接遇Ⅰ		科目コード	2403017		
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	谷口 真紀					
	実務経験教員（ ☒ 有 ・ 無 ） 実務経験内容 ・ 専門学校非常勤講師（16 年） ・ 社員教育、企業内人材育成（16 年）					
開講時期	前期・ ☒ 後期・通年・特別講義・その他			授業コマ数	32 時間	
	☒ 必 須 ・ 選 択 ・ 選択必須			単 位 数	1 単位	
使 用 テキスト1	書 名	サービス接遇検定実問題集 1-2 級（第 52 回～58 回）				
	著 者	公益財団法人 実機技能検定協会				
	出版社	早稲田教育出版				
使 用 テキスト2	書 名					
	著 者					
	出版社					
参考図書						
授業形態	☒ 講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他（ ）					
＜授業の目的・目標＞ ①2 年次の 11 月のサービス接遇検定 2 級を目指す。 ②接遇の基本である「挨拶」「返事」「基本言動」をきちんと身に付ける。						
＜授業の概要・授業方針＞ サービスとは何かを理解した上で、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対応について座学やロールプレイング演習を通して学ぶ。						
＜成績基準・評価基準＞ 筆記試験によるものとする。但し、本試験は出席率が 80％以上の学生のみ受験できることとする。80～100点を「優」、70～79点を「良」、60～69点を「可」、60点未満の学生と出席率が 80％未満の学生は「追試」とする。追試において 60～100点を「可」、60点未満の場合は「不可」とする。						
＜使用問題集・注意事項＞ 別途、自主作成プリント資料。						

授業科目名		サービス遭遇Ⅱ
2H/回	授 業 内 容	備 考
1	■後期オリエンテーション ★遭遇マナー…挨拶、返事	
2	★遭遇マナー…基本動作（姿勢、表情、態度振る舞い、発声）	
3	【第 1 章】サービススタッフの資質（必要とされる資質）	
4	// ★遭遇マナー…基本動作	
5	// （従業要件）	
6	// ★遭遇マナー…基本動作	
7	【第 2 章】専門知識（サービス知識）	
8	// （従業知識）	
9	【第 3 章】一般知識（社会常識）	
10	専門知識、一般知識の過去問題	
11	【第 4 章】対人技能（人間関係）	
12	// （遭遇知識、話し方、服装）	
13	言葉づかいの演習問題 ★遭遇マナー…言葉づかい	
14	記述問題（留守番電話）、【第 5 章】実務技能（問題処理）	
15	記述問題ミニテスト // （環境整備）	
16	記述問題（対応時の話し方） // （金品管理）	