

(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Ⅱ		科目コード	2403036		
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	2 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	62 時間	
	☒ 必 須 ・ 選 択 ・ 選択必須			単 位 数	2 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＞ ①11 月のサービス接遇検定 2 級を目指す。 ②社会人としての心構えと基本を学び、不安を軽減した上で就職へつなげる。 ③接遇マナーを実践的に学ぶことで、感じよくお客さま応対ができるようになる。						
＜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応対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＞ 【前期】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。 【後期】11 月の検定試験の合格者を「優」とする。不合格者については筆記試験において、前期同様の基準にて評価する。また、出席率が 80％未満の学生においても前期同様とする。						
＜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	前期オリエンテーション、社交業務（テキスト P49～50）	
2	問題集…第 58 回	
3	問題集…第 50 回 ①～⑪	
4	★遭遇マナー…テキスト P1（遭遇とは）、P11～14（電話対応）	
5	問題集…第 50 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
6	★電話対応（インターンシップのお願い）	
7	問題集…第 57 回 ①～⑪	
8	★電話対応（インターンシップのお願い）	
9	問題集…第 57 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
10	記述問題	
11	問題集…第 55 回 ①～⑪	
12	★遭遇マナー…テキスト P2～4（社会人としての心構え、挨拶）	
13	問題集…第 55 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
14	★遭遇マナー…テキスト P5～6（遭遇マナーの基本）	
15	問題集…第 54 回 ①～⑪	
16	★遭遇マナー…テキスト P7～8（来客対応）	
17	問題集…第 54 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
18	★遭遇マナー…来客対応ロールプレイング演習	
19	問題集…第 53 回 ①～⑪	
20	★遭遇マナー…P9～10（お茶の淹れ方、出し方）	
21	問題集…第 53 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
22	★遭遇マナー…P11～15（電話対応）	
23	問題集…第 52 回 ①～⑪	
24	★遭遇マナー…電話対応ロールプレイング演習	
25	後期オリエンテーション、前期評価試験復習	
26	記述問題	
27	問題集…第 52 回 ⑫～⑳ 記述問題㉑～㉔	
28	記述問題ミニテスト①	
29	記述問題ミニテスト② 過去問題①	
30	記述問題ミニテスト③ 過去問題②	
31	過去問題①	