

授業科目名	サービス接遇Ⅰ		科目コード	263017	
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 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無) 実務経験内容 ・ 専門学校非常勤講師 ・ 社員教育、企業内人材育成				
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	30 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	サービス接遇検定実問題集 1-2 級			
	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	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<p><授業の目的・目標></p> <p>①2 年次の 11 月のサービス接遇検定 2 級を目指す。</p> <p>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。</p>					
<p><授業の概要・授業方針></p> <p>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。</p>					
<p><成績基準・評価基準></p> <p>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。</p>					
<p><使用問題集・注意事項></p> <p>別途、自主作成プリント資料。</p>					

授業科目名		サービス接客Ⅰ
回	授 業 内 容	備 考
1	★オリエンテーション…P1～2	
2	【第一章】サービススタッフの資質…P3～4	
3	【第一章】サービススタッフの資質	
4	★接客マナー…挨拶の重要性	
5	【第二章】専門知識…P5～9	
6	★接客マナー…接客マナーの基本	
7	【第三章】一般知識…P10～15	
8	●専門知識・一般知識 過去問…P16～18	
9	【第四章】対人技能…P22～24	
10	●専門知識・一般知識 過去問…P19～21	
11	【第四章】対人技能…P25～28	
12	●言葉遣い 演習問題	
13	【第四章】対人技能	
14	●言葉遣い 演習問題	
15	【第五章】実務技能…P28～31	
16	★電話対応の基本	
17	【第五章】実務技能	
18	★インターンシップ前の電話対応	
19	●言葉遣い 演習問題	
20	★インターンシップ前の電話対応	
21	●記述問題 演習問題	
22	★好印象を与える来訪者対応	
23	●記述問題 演習問題	
24	★好印象を与える訪問の仕方	
25	●記述問題 演習問題	
26	★感じの良い自己紹介の仕方	
27	●実問題集	
28	//	
29	//	
30	//	