

授業科目名	サービス接遇Ⅱ		科目コード	263036	
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 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 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・後期・ <input checked="" type="checkbox"/> 通年 ・ 特別講義 ・ その他		授業コマ数	60時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 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			
	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>①7月のサービス接遇検定準1級(面接試験)</p> <p>②11月のサービス接遇検定2級を目指す。</p> <p>③社会人としての心構えとマナーの基本を学び、不安を軽減した上で就職へつなげる。</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>【前期】7月の面接試験の合格者を「優」とする。不合格者については、筆記試験において評価する。但し、80～100点を「良」、60～79点を「可」とする。 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>【後期】11月の検定試験の合格者を「優」とする。以降は、前期同様とする。</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Ⅱ	
回	授業内容		備考
1	★オリエンテーション		
2	●準1級面接試験についての説明		
3	実問題集（理論①）		
4	記述問題対策		
5	実問題集（実技①）		
6	記述問題対策		
7	実問題集（理論②）		
8	記述問題対策		
9	実問題集（実技②）		
10	記述問題対策		
11	実問題集（理論③）		
12	●面接試験練習①		
13	実問題集（実技③）		
14	●面接試験練習②		
15	実問題集（理論④）		
16	●面接試験練習③		
17	実問題集（実技④）		
18	●面接試験練習④		
19	実問題集（理論⑤）		
20	●面接試験練習⑤		
21	実問題集（実技⑤）		
22	●面接試験練習⑥		
23	実問題集（理論⑥）		
24	●面接試験練習⑦		
25	実問題集（実技⑥）		
26	●面接試験練習⑧		
27	実問題集（理論⑦）		
28	●面接試験練習⑨		
29	実問題集（実技⑦）		
30	●面接試験練習⑩		
31	★オリエンテーション		
32	夏課題テスト・復習 ■模擬テスト①配布		

33	■模擬テスト①（解答解説） ■模擬テスト②配布	
34	//	
35	■模擬テスト②（解答解説） ■模擬テスト③配布	
36	//	
37	■模擬テスト③（解答解説） ■模擬テスト④配布	
38	//	
39	■模擬テスト④（解答解説） ■模擬テスト⑤配布	
40	//	
41	■模擬テスト⑤（解答解説） ■模擬テスト⑥配布	
42	//	
43	■模擬テスト⑥（解答解説） ■模擬テスト⑦配布	
44	//	
45	■模擬テスト⑦（解答解説）	
46	//	
47	★接遇の重要性について	
48	//	
49	★社会人としての準備（ビジネスマナー）	
50	★コミュニケーション演習	
51	★社会人としての準備（ビジネスマナー）	
52	★コミュニケーション演習	
53	★社会人としての準備（ビジネスマナー）	
54	★コミュニケーション演習	
55	★社会人としての準備（社会人としての心構え）	
56	★コミュニケーション演習	
57	★社会人としての準備（社会人としての心構え）	
58	★コミュニケーション演習	
59	★社会人としての準備（社会人としての心構え）	
60	★総括	