

(学) 宮崎総合学院 宮崎ペットワールド専門学校
2023年度 授業シラバス

授業科目名	サービス接遇		科目コード	2302035	
開講クラス	動物健康管理学科	コース	ペット美容グルーマーコース	学 年	2年
担当教員	節政 沙弥香				
	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+				
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	62 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	小池秀明			
	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> 接客対応に必要な接遇の知識と技術を習得する。また、サービス接遇2級を全員受験するため、その対策も行う。</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、口のきき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。前期の評価の基準は筆記試験によるものとし、本科目の出席率が80%以上なければ本試験が受験できない。本試験における点数が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。また、出席率が80%未満の場合も追試となり、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なる。</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Ⅱ	
回	授 業 内 容	備 考	
1	学習の目的再確認とこれまでの振り返り	1回2時間	
2	電話対応 ロールプレイング		
3	電話対応 ロールプレイング		
4	過去問題の実施と解答解説		
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13	↓		
14	ビジネス文書の基本		
15	お礼状・手紙の書き方		
16	過去問題の実施と解答解説		
17			
18			
19			
20			
21	↓		
22	電話対応のロールプレイング		
23	電話対応のロールプレイング		
24	電話対応のロールプレイング		
25	電話対応のロールプレイング		
26	FAXのマナー、メールのマナー		
27	来客対応、訪問のマナー		
28	来客対応、訪問のマナー		
29	来客対応、訪問のマナー		
30	お茶の入れ方、出し方、食事のマナー、交際マナー		↓
31	社会人としてのマナーと働く心構え		