

(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		科目コード	2402019	
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	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 8 0 %以上の学生のみ受験できることとする。8 0 ～1 0 0 点を「優」、7 0 ～7 9 点を「良」、6 0 ～6 9 点を「可」、6 0 点未満の学生と出席率が 8 0 %未満の学生は「追試」とする。追試において 6 0 ～1 0 0 点を「可」、6 0 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		サービス接遇	
2H/回	授 業 内 容		備 考
1	■後期オリエンテーション ★接遇マナー…挨拶、返事		
2	★接遇マナー…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	//	★接遇マナー…基本動作	
5	//	★接遇マナー…基本動作	
6	【第 2 章】専門知識（サービス知識）		
7	【第 3 章】一般知識（社会常識）		
8	【第 4 章】対人技能（人間関係）		
9	言葉づかいの演習問題	★接遇マナー…言葉づかい	
10	記述問題（留守番電話）、【第 5 章】実務技能（問題処理）		
11	記述問題テスト、	// （環境整備）	
12	記述問題（対応時の話し方）	// （金品管理）	
13	記述問題テスト	// （金品搬送）	
14	記述問題（アナウンス）	// （社交業務）	
15	記述問題テスト	// （社交業務理解度チェック）	
16	記述問題（掲示文）		