授業科目名	サービス接遇		科目コード	2402033	
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	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、感じよくお客さま対応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> 【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		サービス接遇
2H/回	授 業 内 容	
	備 考	
1	前期オリエンテーション、実務技能（テキスト P42～44）	
2	実技技能（P45～48）	
3	問題集 第 50 回 ①～⑤、⑫～⑯	
4	社交業務（テキスト 49～50）	
5	経済用語①～⑩ 問題集…第 50 回 ⑥～⑪、⑰～⑳	
6	記述問題㉑～㉔	
7	経済用語⑪～⑳ 問題集…第 56 回 ⑰～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
8	★電話応対（インターンシップのお願い）	
9	経済用語㉑～⑳ 問題集…第 58 回 ①～⑪	
10	★電話応対（インターンシップのお願い）	
11	問題集…第 58 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
12	記述問題	
13	問題集…第 57 回 ①～⑪ 記述問題 ㉑～㉓	
14	★接遇マナー…テキスト P2～4（社会人としての心構え、挨拶）	
15	問題集…第 57 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉑～㉔	
16	★接遇マナー…テキスト P5～6（接遇マナーの基本）	
17	問題集…第 55 回 ①～⑪ 記述問題 ㉑～㉒	
18	★接遇マナー…テキスト P7～8（来客応対）	
19	問題集…第 55 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉓～㉔	
20	★接遇マナー…来客応対ロールプレイング演習	
21	問題集…第 54 回 ①～⑪ 記述問題 ㉑～㉒	
22	★接遇マナー…P9～10（お茶の淹れ方、出し方）	
23	後期オリエンテーション 前期評価試験復習	
24	問題集…第 54 回 ⑫～⑳ 記述問題 ㉓～㉔	
25	記述問題ミニテスト① 問題集…第 53 回 ①～⑳	
26	記述問題㉑～㉔	
27	記述問題ミニテスト② 問題集…第 52 回 ①～⑳	
28	記述問題㉑～㉔	
29	記述問題ミニテスト③ 検定前総括	
30	検定前総括	
31	★接遇マナー…P11～15（電話応対）	