

授業科目名	サービス接遇Ⅱ		科目コード	2502034	
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 ( <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無 ) 実務経験内容 ・ 専門学校非常勤講師 (17年) ・ 社員教育、企業内人材育成 (17年)				
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 (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	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ( )				
<p>&lt;授業の目的・目標&gt;</p> <p>①11月のサービス接遇検定2級を目指す。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					
<p>&lt;授業の概要・授業方針&gt;</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>&lt;成績基準・評価基準&gt;</p> <p>【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。</p> <p>【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%未満の学生および、授業態度や提出物に指導を受けた学生についても前期同様に筆記試験での評価とする。</p>					
<p>&lt;使用問題集・注意事項&gt;</p> <p>別途、自主作成プリント資料。</p>					

授業科目名		サービス遭遇Ⅱ
回	授業内容	備考
1	実問題集…第58回	
2	レポート「実習先で学んだサービス」	
3	●前期オリエンテーション、実問題集…第58回解答解説	
4	★接客マナー…復習(P1～6)	
5	実問題集…第57回 ①～⑪、記述問題⑳～㉔	
6	★接客マナー…お客さま対応(別プリント)	
7	実問題集…第57回 ⑫～㉔	
8	★接客マナー…お客さま対応(別プリント)	
9	実問題集…第56回 ①～⑪ 記述問題⑳～㉔	
10	★接客マナー…電話対応(P10～13)	
11	実問題集…第56回 ⑫～㉔	
12	★電話対応(インターンシップのお願い)	
13	問題集…第55回 ①～⑪ 記述問題⑳～㉔	
14	★接客マナー…電話対応(P13～14)	
15	問題集…第55回 ⑫～㉔	
16	★接客マナー…電話対応(P13～14)	
17	問題集…第54回 ①～⑪ 記述問題⑳～㉔	
18	★接客マナー…コミュニケーションスキル(P15～18)	
19	問題集…第54回 ⑫～㉔	
20	★言葉遣い・敬語の演習(別プリント)	
21	問題集…第53回 ①～⑪ 記述問題⑳～㉔	
22	★お茶の淹れ方、出し方(別プリント)	
23	問題集…第53回 ⑫～㉔	
24	■記述問題対策	
25	問題集…第52回 ①～⑪ 記述問題⑳～㉔	
26	■記述問題対策	
27	問題集…第52回 ⑫～㉔	
28	前期試験復習	
29	●後期オリエンテーション ■前期試験の復習	
30	■記述問題対策 過去問題①宿題	
31	過去問題①解答解説	

授業科目名		サービス遭遇Ⅱ
回	授 業 内 容	備 考
32	過去問題①復習 過去問題②宿題	
33	過去問題②解答解説	
34	過去問題②復習 過去問題③宿題	
35	過去問題③解答解説	
36	過去問題③復習 過去問題④宿題	
37	過去問題④解答解説	
38	過去問題④復習 過去問題⑤宿題	
39	過去問題⑤解答解説	
40	過去問題⑤復習 過去問題⑥宿題	
41	過去問題⑥解答解説	
42	過去問題⑥復習 過去問題⑦宿題	
43	過去問題⑦解答解説	
44	検定前の総復習	
45	★遭遇マナー…働くとは…	
46	★遭遇マナー…社会人としての心構え、学生と社会人の違い	
47	★遭遇マナー…好印象を与える自己紹介の仕方と練習	
48	★遭遇マナー…コミュニケーションとは…	
49	★遭遇マナー…コミュニケーションスキルの基本（言葉と発声）	
50	★遭遇マナー…話の仕方と聞き方	
51	★遭遇マナー…職場内でのコミュニケーション	
52	★遭遇マナー… //	
53	★遭遇マナー…仕事の進め方（指示の受け方、報連相）	
54	★遭遇マナー… //	
55	★遭遇マナー…雑談力を磨く	
56	★遭遇マナー… //	
57	★遭遇マナー…社会人としてのマナーと心得（冠婚葬祭その他）	
58	★遭遇マナー…社会人としてのマナーと心得（食事のマナー他）	
59	★遭遇マナー…P19（社会人の心構えと基本ルール）	
60	★遭遇マナー…P20（新人としての仕事の進め方）	
61	後期まとめ	
62	後期まとめ	