授業科目名	サービス接遇Ⅱ		科目コード	262034	
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 ・社員教育、企業内人材育成				
開講時期	前期・後期・通年・特別講義・その他		授業コマ数	60 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			
	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＞

①7 月のサービス接遇検定準 1 級（面接試験）

②11 月のサービス接遇検定２級を目指す。

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。

＜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応対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】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。

【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。

＜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	