

授業科目名	サービス接遇		科目コード	2401042	
開講クラス	動物看護師学科	コース	動物看護師コース	学 年	2年
担当教員	谷口真紀				
	実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無) 実務経験内容 人材育成コンサルタント、社員研修講師、秘書技能検定・サービス接遇 検定面接審査員				
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	31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 1・2級問題集			
	著 者	公益財団法人実務技能検定協会編			
	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></p> <p>①サービス接遇検定2級合格を目指す</p> <p>②サービス業としての接客技術を習得し、身に付け実践できる</p>					
<p><授業の概要・授業方針></p> <p>①サービス接遇者に必要な知識と検定試験課題に取り組み合格を目指す</p> <p>②サービス接遇者に必要な技術を身に付けるために、ロールプレイング等、実践を多く取り入れる。</p>					
<p><成績基準・評価基準></p> <p>前期、後期ともに、平常点・定期試験と出席での評価をする。</p>					
<p><使用問題集・注意事項></p>					
<p><授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他></p>					

授業科目名	サービス接遇	
回	授 業 内 容	備 考
1	学習の目的	
2	サービス接遇とは	
3	接遇者に必要とされる要件	
4	従業要件	
5	サービス知識	
6	従業知識 一般知識（社会常識）	
7	人間関係	
8	接遇の知識	
9	接遇での言葉づかい	
10	感じの良い応対用語について	
11	服装・身だしなみについて	
12	記述問題	
13	記述問題	
14	記述問題	
15	記述問題	
16	過去問題の実施・解説	
17	過去問題の実施・解説	
18	過去問題の実施・解説	
19	過去問題の実施・解説	
20	過去問題の実施・解説	
21	過去問題の実施・解説	
22	電話応対の基本	
23	言葉のつかい方	
24	伝言メモの書き方	
25	かけ方・受け方	
26	電話のロールプレイング	
27	電話のロールプレイング	
28	ビジネス文書・メール作成のポイント 交際のマナー・封筒の宛名の書きかた	
29	社会人としてのマナー	
30	お茶の出し方、入れ方、いただき方 食事のマナー	
31	まとめ	1 時間
時間（計）		31 時間