

(学) 宮崎総合学院 宮崎ペットワールド専門学校
2025 年度 授業シラバス

授業科目名	サービス接遇		科目コード	2501042	
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（ ☒ 有 ・ 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・ ☒ 通年 ・ 特別講義 ・ その他		授業コマ数	31 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、感じのよい応対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】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。 【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。					
<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
回	授 業 内 容	備 考
1	オリエンテーション、【第一章】必要とされる資質 (P1～6)	
2	【第二章】専門知識 【第三章】一般知識 (P6～17)	
3	【第三章】一般知識 (P18～23)	
4	【第四章】対人技能 (P24～30)	
5	【第五章】実務技能 (P31～37)	
6	★電話「インターンシップ依頼」●58 回①～⑪ 記述⑪～⑫	
7	●実問題集 58 回⑫～⑳ 記述問題㉓～㉔	
8	●実問題集 57 回①～⑪ 記述問題㉕～㉖	
9	●実問題集 57 回⑫～⑳ 記述問題㉗～㉘	
10	●実問題集 56 回①～⑪ 記述問題㉙～㉚	
11	●実問題集 56 回⑫～⑳ 記述問題㉛～㉜	
12	記述問題対策	
13	記述問題対策	
14	記述問題対策 実問題集 54 回宿題	
15	●実問題集 54 回解答解説 実問題集 53 回宿題	
16	●実問題集 53 回解答解説 実問題集 52 回宿題	
17	●実問題集 52 回解答解説 過去問①プリント宿題	
18	●過去問①解答解説 過去問②プリント宿題	
19	過去問解答解説	
20	●過去問②解答解説	
21	過去問解答解説	
22	★接遇マナー…ビジネスマナーの重要性、挨拶・返事 (P1～3)	
23	//	
24	★接遇マナー…好印象を与えるマナーの基本、来客対応 (P4～7)	
25	//	
26	★接遇マナー…来客対応、お茶の入れ方 (P8～10)	
27	//	
28	★接遇マナー…電話対応 (P10～12)	
29	//	
30	★接遇マナー…電話対応、報連相 (P12～14)	
31	//	