

授業科目名	サービス接遇Ⅰ	科目コード	261042		
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 ・ 専門学校非常勤講師 (18年) ・ 社員教育、企業内人材育成 (18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	30 時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必須		単 位 数	1 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	<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>①11月のサービス接遇検定2級を目指す。</p> <p>②接遇マナーを実践的に学ぶことで、感じのよい対応ができるようになる。</p>					
<p><授業の概要・授業方針></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><成績基準・評価基準></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。</p>					
<p><使用問題集・注意事項></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 I
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)	
2	【第一章】必要とされる資質【第二章】専門知識 (P2~9)	
3	【第三章】一般知識 (P10~15) 問題 (P16~21)	
4	【第四章】対人技能 (P22~25)	
5	【第四章】対人技能 (P26~28)	
6	【第五章】実務技能 (P29~31)	
7	●実問題集①	
8	●実問題集 (記述問題①)	
9	●実問題集②	
10	●実問題集 (記述問題②)	
11	●実問題集③	
12	●実問題集 (記述問題③)	
13	★オリエンテーション ●実問題集④	
14	●実問題集 (記述問題④)	
15	●実問題集⑤	
16	●実問題集 (記述問題⑤)	
17	●実問題集⑥	
18	●実問題集 (記述問題⑥)	
19	●実問題集⑦	
20	●実問題集 (記述問題⑦) ●過去問題① (配布)	
21	●過去問題① (解答解説) ●過去問題② (配布)	
22	●過去問題② (解答解説) ●過去問題③ (配布)	
23	●過去問題③ (解答解説) ●過去問題④ (配布)	
24	●過去問題④ (解答解説) ●過去問題⑤ (配布)	
25	●過去問題⑤ (解答解説)	
26	★ビジネスマナー (なぜ遭遇マナーが大事なのか)	
27	★ビジネスマナー (挨拶の重要性)	
28	★ビジネスマナー (身だしなみ、姿勢と態度振る舞い)	
29	★ビジネスマナー (言葉遣い、電話対応)	
30	★働くとは…、社会人に求められること	