

授業科目名	サービス接客Ⅱ	科目コード	261064		
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	3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	<input checked="" type="checkbox"/> 前期 ・ 後期 ・ 通年 ・ 特別講義 ・ その他		授業コマ数	15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				
	著 者				
	出版社				
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 ()				
<授業の目的・目標> ①サービス接客検定準1級(面接試験)合格を目指す。 ②就職面接時に「感じのよい対応」ができ、好印象を表現できるようにするため。 ③就職後の職場で「愛嬌・愛想のよい対応」ができるようになるため。					
<授業の概要・授業方針> 接客サービスで求められる「感じの良さ」について面接試験を通して実践的に学ぶ。 お客様に対するの振る舞い、表情、話し方などで満足していただける対応を演習する。					
<成績基準・評価基準> 面接試験の合格者を「優」とする。不合格者は実技試験にて評価する。但し、80点以上を「良」、60点～79点を「可」とする。なお、60点未満の学生と、出席率が80%未満の学生は「追試」とする。60～100点を「可」、60点未満の場合は「不可」として評価する。					
<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		サービス接客Ⅱ
回	授業内容	備考
1	★オリエンテーション 準1級(面接試験)の説明	
	復習/次回予習	
2	お辞儀の仕方、あいさつの練習(ペア演習)	
	復習/次回予習	
3	基本言動(ペア演習)、接客応答(ペア演習)	
	復習/次回予習	
4	基本言動(ペア演習)、接客応答(ペア演習)、接客対応の準備	
	復習/次回予習	
5	接客対応(ペア演習)	
	復習/次回予習	
6	●全体練習	
	振り返り	
7	●全体練習	
	振り返り	
8	●全体練習	
	振り返り	
9	●全体練習	
	振り返り	
10	●全体練習	
	振り返り	
11	●一連の流れで個別指導	
	振り返り	
12	●一連の流れで個別指導	
	振り返り	
13	●一連の流れで個別指導	
	振り返り	
14	●一連の流れで個別指導	
	振り返り	
15	●一連の流れで個別指導	
	振り返り	