

2020年度 日本工学院八王子専門学校											
一級自動車整備科											
サービス・マネジメント											
対象	4 年次	開講期	前期	区分	必	種別	実習	時間数	167	単位	5
担当教員	坪 裕光、清水 拓也			実務 経験	有	職種	一級自動車整備士				
授業概要											
販売士・顧客管理・顧客対応技術・整備見積書作成技術について実習します。											
到達目標											
2 級自動車整備士資格保持者として、インターン実習先で様々な貢献が出来るようなイメージを各々が考え、知識・技術を再確認・シミュレーション出来ること。また、就労意味や会社法基礎に始まる企業の理念や概念を理解することで学生から脱却した半社会人としての資質を身につけることを目標とする。											
授業方法											
一級自動車整備科 3 年間の振り返りから始め、まずはグループワークを行い、チームでの協働を主体的に進める。次にインターン実習における整備作業や付随作業など専門知識、実技のシミュレーション・反復作業を行う。その後、就労意味から始まる広義のサービスマネジメントについてグループワークを取り入れながら授業を進める。このような授業の中から学生は社会人基礎力を更に向上させる。											
成績評価方法											
試験を総合的に評価（80％）授業内容の理解度を確認するための小テストで評価（10％）授業内容の理解度を確認するためのレポートで評価（10％）											
履修上の注意											
学生の主体的な協働コミュニケーションを重視する。キャリア形成の観点から、授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。授業に出席するだけでなく、社会への移行を前提とした受講マナーで授業に参加することを求める（詳しくは、最初の授業で説明）。社会の動きや自動車整備業界の状況などを概説するので、各々情報を収集し、起こっている事象の原因や今後の推移について考えること。ただし、一級自動車整備科では授業時数											
教科書教材											
適時レジュメ・資料を配布する。参考書・参考資料等は、授業中に指示する。/実習車など											
回数	授業計画										
第 1 回	科目概要、実習準備（車両・専用工具）：科目の概要、受講の注意点などを理解、車両や工具の準備を確実に行う										
第 2 回	チーム、ミッション、安全目標策定（グループワーク）：チーム、ミッション、安全目標を各々が主体的に行動し決定する										
第 3 回	最新自動車技術①（Ai・IoT・自動運転）：CASE・自動車最新技術の概要について理解する										

2020年度 日本工学院八王子専門学校	
一級自動車整備科	
サービス・マネジメント	
第4回	最新自動車技術②（Ai・IoT・自動運転）：自動車最新技術（Ai・IoT・自動運転）の基礎について理解する
第5回	最新自動車技術③（Ai・IoT・自動運転）：実習車での最新技術を確認、理解する
第6回	安全作業①（グループワーク）：安全と効率を意識したリフト操作、タイヤローテーション作業を考察、実作業がスムーズに行えるようにする
第7回	安全作業②（グループワーク）：安全と効率を意識した日常点検やその他作業を考察、実作業がスムーズに行えるようにする
第8回	安全作業③（グループワーク）：安全と効率を意識した12か月定期点検作業を考察出来るようにする
第9回	安全作業④（グループワーク）：安全と効率を意識した12か月定期点検作業が出来るようにする
第10回	検査・帳票作成（グループワーク）：12か月定期点検の検査、作業後の帳票考察、作成が正しく出来るようにする
第11回	エンジン基礎作業①（グループワーク）：安全を意識したエンジン分解作業を確認、実作業が出来るようにする
第12回	エンジン基礎作業②（グループワーク）：安全を意識したエンジン計測作業を確認、実作業が出来るようにする
第13回	エンジン基礎作業③（グループワーク）：安全を意識したエンジン組み付け作業を確認、実作業が出来るようにする
第14回	エンジン基礎作業④（グループワーク）：安全を意識したエンジンまとめ作業を確認、実作業が出来るようにする
第15回	エンジン電子制御応用作業①（グループワーク）：安全を意識した基本点検作業（ケーススタディ）の考察がチームで出来るようにする

2020年度 日本工学院八王子専門学校	
一級自動車整備科	
サービス・マネジメント	
第16回	エンジン電子制御応用作業②（グループワーク）：安全を意識した基本点検作業（ケーススタディ）がチームで出来るようにする
第17回	サービスマネジメント①：就労意味、お金について理解する
第18回	サービスマネジメント②：会社法に基礎について理解する
第19回	サービスマネジメント③：アカウンティング（財務諸表）基礎について理解する
第20回	サービスマネジメント④：顧客満足CSや従業員満足ES、サービスや自動車業界について理解する
第21回	まとめ：全体のまとめ