日本工学院専門学校	開講年度	2020年度	科目名	接客サービス１

科目基礎情報

開設学科	情報ビジネス科	コース名	コース共通	開設期	前期
対象年次	1年次	科目区分	必修	時間数	45時間
単位数	3単位	開講時間	水曜　5～8時限目	授業形態	講義
教科書/教材	毎回レジュメ・資料を配布する。参考書・参考資料等は、授業中に指示する。				

担当教員情報

担当教員	林　久子	実務経験の有無・職種	有・秘書

学習目的

「サービス」とは「相手に満足を提供する」という事である。相手が快適であると感じるような世話とか、相手が感じがいいと思うような言葉使いで接することが必要になる。この、相手に満足を提供する行動を「接遇」という。これをビジネスの場の実務として表現すると、「サービス接遇実務」となる。授業を通じて、相手が満足するような「サービス接遇」を学ぶ。

到達目標

■接客サービスの基本を知り、サービス接遇検定３級合格を目標とする。

教育方法等

授業概要	■接客販売における基本的知識、技術や販売員としての心構え、常識を学び、接客サービスの基本を理解する。 ■サービス接遇検定３級の過去問題を通じて、解答のポイントを説明する
注意点	この授業では検定試験の対策を行う。それぞれの検定試験に対して正しく解答すべくポイントを絞って解説する。 授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時数の４分の３以上出席しない者は試験を受験することができない。授業の進捗状況により内容が前後する場合もある。

評価方法	種別	割合	備　考
	試験・課題	80%	試験と課題を総合的に評価する
	小テスト	0%	授業内容の理解度を確認するために実施する
	レポート	0%	授業内容の理解度を確認するために実施する
	成果発表（口頭・実技）	0%	授業時間内に行われる発表方法、内容について評価する
	平常点	20%	積極的な授業参加度、授業態度によって評価する

授業計画（１回～１５回）　1回（　3　）時間　※45分を1時間とする

回	授業内容	各回の到達目標
１回	イントロダクション	サービス接遇検定３級試験までの合格計画を伝え、学生達にも考えさせる。
２回	サービススタッフに必要とされる要件	明るさと誠実さ、適切な判断と表現、身だしなみを理解できる
３回	サービススタッフの従業要件	良識と素直な態度、適切な行動と協調性、清潔感、忍耐力のある行動を理解できる
４回	サービス知識	サービスの意義、機能、種類を理解できる
５回	従業知識	商業用語、経済用語が理解できる
６回	社会常識	社会常識、時事問題を理解できる
７回	人間関係	人間関係が理解できる
８回	接遇知識	対人心理、一般的なマナー、接遇者としてのマナーを理解できる
９回	話し方	接遇用語、接遇者としての基本的な話し方、指示・説明の仕方が理解できる
１０回	問題処理	問題処理を理解できる
１１回	環境整理	環境整理を理解できる
１２回	金品管理	金品の管理を理解できる
１３回	社交業務	社交儀礼の業務を理解できる
１４回	過去問題	過去問題の解答、解説を理解できる
１５回	まとめ	これまでの授業の振り返り