

2021年度 日本工学院八王子専門学校											
情報ビジネス科											
接客サービス 2											
対象	1 年次	開講期	後期	区分	選	種別	講義	時間数	45	単位	3
担当教員	小川芳郎			実務経験	無	職種					
授業概要											
「接客サービス 1」で学んだことを基に、上級の検定合格を目指す。											
到達目標											
■接客サービスの基本を知り、サービス接客検定試験 2 級、および準1級の合格を目標とする。											
授業方法											
■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。■サービス接客検定 2 級の過去問題を通じて、解答のポイントを説明する。											
成績評価方法											
試験、課題、小テスト等を総合的に評価する。											
履修上の注意											
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。											
教科書教材											
サービス接客検定受験ガイド 2 級、サービス接客検定実問題集 2 - 準 1 級/早稲田教育出版											
回数	授業計画										
第 1 回	イントロダクション(サービス接客検定 3 級試験までの合格計画を伝え、学生達にも考えさせる。)										
第 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、身だしなみが理解できる)										
第 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、忍耐力のある行動が理解できる)										

2021年度 日本工学院八王子専門学校	
情報ビジネス科	
接客サービス 2	
第 4 回	サービス知識(サービスの意義、機能、種類が理解できる)
第 5 回	従業知識、社会常識(商業用語、経済用語、社会常識、時事問題が理解できる)
第 6 回	人間関係、接遇知識(人間関係、対人心理、一般的なマナー、接遇者としてのマナーが理解できる)
第 7 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)
第 8 回	問題処理、環境整理(問題処理、環境整理が理解できる)
第 9 回	金品管理、社交業務(金品の管理、社交儀礼の業務が理解できる)
第 10 回	過去問題(過去問題の解答、解説が理解できる)
第 11 回	サービス接遇準 1 級対策 (1) (ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策ができる)
第 12 回	サービス接遇準 1 級対策 (2) (ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策ができる)
第 13 回	サービス接遇準 1 級対策 (3) (ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策ができる)
第 14 回	サービス接遇準 1 級対策 (4) (ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策ができる)
第 15 回	まとめ(これまでの授業の振り返り)