

|                                                                                                                                                                        |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----|----|---------------------------------------|----|----|----|-----|----|----|---|
| 2021年度 日本工学院専門学校                                                                                                                                                       |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 情報ビジネス科/ホテルコース、秘書・事務コース                                                                                                                                                |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 接客サービス 2                                                                                                                                                               |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 対象                                                                                                                                                                     | 1 年次              | 開講期 | 後期 | 区分                                    | 必修 | 種別 | 講義 | 時間数 | 45 | 単位 | 3 |
| 担当教員                                                                                                                                                                   | 林 久子              |     |    | 実務経験                                  | 有  | 職種 | 秘書 |     |    |    |   |
| 授業概要                                                                                                                                                                   |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 「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り、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」となり、授業を通じて、相手が満足するような「サービス接遇」を理解する。 |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 到達目標                                                                                                                                                                   |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 接客サービスの基本を知り、サービス接遇検定試験 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                                                                                    |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 成績評価方法                                                                                                                                                                 |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 試験・課題 80% 試験と課題を総合的に評価する<br>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                                                                                                             |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 履修上の注意                                                                                                                                                                 |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 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。              |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 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。                                                                                                                                    |                   |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 回数                                                                                                                                                                     | 授業計画              |     |    |                                       |    |    |    |     |    |    |   |
| 第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。  |    |    |    |     |    |    |   |
| 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、身だしなみを理解できる          |    |    |    |     |    |    |   |
| 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、忍耐力のある行動を理解できる |    |    |    |     |    |    |   |
| 第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                   |    |    |    |     |    |    |   |
| 第5回                                                                                                                                                                    | 従業知識、社会常識         |     |    | 商業用語、経済用語、社会常識、時事問題を理解できる             |    |    |    |     |    |    |   |
| 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を理解できる    |    |    |    |     |    |    |   |

| 2021年度 日本工学院専門学校        |                |                                    |
|-------------------------|----------------|------------------------------------|
| 情報ビジネス科/ホテルコース、秘書・事務コース |                |                                    |
| 接客サービス2                 |                |                                    |
| 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、環境整理を理解できる                    |
| 第9回                     | 金品管理、社交業務      | 金品の管理、社交儀礼の業務を理解できる                |
| 第10回                    | 過去問題           | 過去問題の解答、解説を理解できる                   |
| 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級試験の対策をできる          |
| 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級試験の対策をできる          |
| 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級試験の対策をできる          |
| 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級試験の対策をできる          |
| 第15回                    | まとめ            | これまでの授業の振り返り                       |