

科目名	接客サービス 2								年度	2024
英語科目名	Customer Service 2								学期	後期
学科・学年	情報ビジネス科 1 年次		選択	選	時間数	45	単位数	3	種別※	講義
担当教員	今泉越子		教員の実務経験		有	実務経験の職種		秘書		
【科目の目的】										
■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。										
【科目の概要】										
サービスの定義や対人技能等の基礎について学びながら、検定合格を目指します。										
【到達目標】										
A ハイレベルのサービススタッフとして必要とされる要件を認識している B 経済用語や商業用語などの知識を持っている C 社会常識や時事問題を理解している D 顧客心理やサービススタッフとしてのマナーを理解し、能力を発揮することができる E クレーム応対など高度な問題処理や金品処理の手法について理解している										
【授業の注意点】										
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。										
評価基準＝ルーブリック										
ルーブリック 評価	レベル 5 優れている	レベル 4 よい	レベル 3 ふつう	レベル 2 あと少し	レベル 1 要努力					
到達目標 A	ハイレベルのサービススタッフとして必要とされる要件を理解し、実践することができる	ハイレベルのサービススタッフとして必要とされる要件を理解している	ハイレベルのサービススタッフとして必要とされる要件を認識している	ハイレベルのサービススタッフとして必要とされる要件を認識していない	ハイレベルのサービススタッフとして必要とされる要件の重要性を理解していない					
到達目標 B	経済用語や商業用語を理解して、適切な場面で使用することができる	経済用語や商業用語時事用語や経営用語を理解している	経済用語や商業用語の知識を持っている	経済用語や商業用語の知識を部分的に持っている	経済用語や商業用語について理解していない					
到達目標 C	社会常識や時事問題を理解し、実践することができる	社会常識や時事問題を理解している	社会常識や時事問題を認識している	社会常識や時事問題を認識していない	社会常識や時事問題の必要性を理解していない					
到達目標 D	顧客心理やサービススタッフとしてのマナーについて理解し、能力を発揮することができる	顧客心理やサービススタッフとしてのマナーについて理解している	顧客心理やサービススタッフとしてのマナーについて認識している	顧客心理やサービススタッフとしてのマナーについて一部認識している	顧客心理やサービススタッフとしてのマナーの、必要性を理解していない					
到達目標 E	高度な問題処理や金品管理の手法を理解し、実践できている	高度な問題処理や金品管理の手法について理解している	高度な問題処理や金品管理の手法について認識できている	高度な問題処理や金品管理の手法について認識していない	高度な問題処理や金品管理の手法の必要性を理解していない					
【教科書】										
サービス接遇検定受験ガイド 2 級、サービス接遇検定実問題集 2－準 1 級/早稲田教育出版										
【参考資料】										
【成績の評価方法・評価基準】										
試験、課題、小テスト等を総合的に評価する。										
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。										

科目名		接客サービス 2			年度	2024
英語表記		Customer Service 2			学期	後期
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容	到達目標＝修得するスキル	評価方法	自己評価
1	ガイダンス	授業概要理解	1 授業の目的	授業の目的を理解する	1	
2	専門知識	サービス知識 従業知識	1 サービスの意義・機能・種類	サービスの意義・機能・種類を理解する	1	
			2 商業用語	商業用語を理解する		
			3 経済用語	経済用語を理解する		
3	一般常識	社会常識 人間関係	1 社会常識	社会常識を理解する	1	
			2 時事問題	時事問題を理解する		
			人間関係	人間関係を理解する		
4	退陣技能	接遇知識	1 対人心理	対人心理を理解する	1	
			2 一般的なマナー	一般的なマナーを理解する		
			3 接客者としてのマナー	接客者としてのマナーを理解する		
5	対人技能	話し方	1 接遇用語	接遇用語を理解する	1	
			2 接客者としての話し方	接客者としての話し方を理解する		
			3 指示・説明の仕方	指示・説明の仕方を理解する		
6	実務技能	問題処理 環境整備	1 問題処理	問題処理を理解する	1	
			環境整備	環境整備を理解する		
7	実務技能	金品管理 社交業務	1 金品管理	金品管理を理解する	1	
			社交儀礼の業務	社交儀礼の業務を理解する		
8	検定対策	問題演習	1 過去問題	過去問題を理解する	1	
9	検定対策	問題演習	1 過去問題	過去問題を理解する	1	
10	検定対策	問題演習	1 過去問題	過去問題を理解する	1	
11	検定対策	問題演習	1 過去問題	過去問題を理解する	1	
12	検定対策	ロールプレイング演習	1 実技演習	実技演習を理解する	1	
13	検定対策	ロールプレイング演習	1 実技演習	実技演習を理解する	1	
14	検定対策	ロールプレイング演習	1 実技演習	実技演習を理解する	1	
15	検定対策	ロールプレイング演習	1 実技演習	実技演習を理解する	1	

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等