

科目名		接客サービス 2				年度	2025
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 従業員知識	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	
			2	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	
			2	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