日本工学院八王子専門学校	開講年度	2019年度（平成31年度）	科目名	サービス・マネジメント	
科目基礎情報					
開設学科	一級自動車整備科	コース名	なし	開設期	前期
対象年次	4年次	科目区分	必修	時間数	167時間
単位数	5単位	授業形態	実習		
教科書/教材	適時レジュメ・資料を配布する。参考書・参考資料等は、授業中に指示する。/実習車など				
担当教員情報					
担当教員	大瀧昇利、清水拓也		実務経験の有無・職種	有・一級自動車整備士	
学習目的					
この科目を受講する学生は、「サービスとは何か」という問いに対し、また6月から開始される企業でのインターン実習に備えるため、就労意味から始まり、会社の仕組み（会社法基礎、自動車販売会社）、お金の流れ（財務諸表）、サービスマネジメントの定義など社会人としての重要な基礎知識を学び、インターン実習で想定される作業をシミュレーション・反復することや、チームでの作業によるチームワーク（協働）の重要性を理解出来るようになることなどで企業に貢献出来る223時間のインターン実習を充実させることを目的としている。また、それぞれのインターン実習先への準備も同時に実施する。					
到達目標					
この科目では、学生が2級自動車整備士資格保持者として、インターン実習先で様々な貢献が出来るようなイメージを各々が考え、知識・技術を再確認・シミュレーション出来ること。また、就労意味や会社法基礎に始まる企業の理念や概念を理解することで学生から脱却した半社会人としての資質を身に着けること、また、整備職というサービス活動やマネジメントについて様々な事例を通じ確認、そして最後に一級4年次として主体性を確実に身に着け、各々が企業へインターン実習に赴き貢献出来るよう求められている知識・態度・技能の準備が出来ることを目標とする。					
教育方法等					
授業概要	一級自動車整備科3年間の振り返りから始め、まずはグループワークを行い、チームでの協働を主体的に進める。次にインターン実習における整備作業や付随作業など専門知識、実技のシミュレーション・反復作業を行う。その後、就労意味から始まる広義のサービスマネジメントについてグループワークを取り入れながら授業を進める。このような授業の中から学生は社会人基礎力を更に向上させ、来るインターン実習やインターン発表会などでの企業貢献や個人の目標達成までのイメージを構築出来るよう目指す。				
注意点	学生の主体的な協働コミュニケーションを重視する。キャリア形成の観点から、授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。授業に出席するだけでなく、社会への移行を前提とした受講マナーで授業に参加することを求める（詳しくは、最初の授業で説明）。社会の動きや自動車整備業界の状況などを概説するので、各々情報を収集し、起こっている事象の原因や今後の推移について考えること。ただし、一級自動車整備科では授業時数の4分の3以上出席しない者は補習が完了するまで評価を行わない。また出席確認時に遅刻の場合4時間の欠席となる。				
評価方法	種別	割合	備 考		
	試験	80%	試験を総合的に評価する		
	小テスト	10%	授業内容の理解度を確認するために実施する		
	レポート	10%	授業内容の理解度を確認するために実施する		
授業計画（1回～15回）※実習内容や順番は変更する可能性がある					
回	授業内容	各回の到達目標			
1回	科目概要、実習準備（車両・専用工具）	科目の概要、受講の注意点などを理解、車両や工具の準備を確実にを行う			
2回	チーム、ミッション、安全目標策定（グループワーク）	チーム、ミッション、安全目標を各々が主体的に行動し決定する			
3回	最新自動車技術①（Ai・IoT・自動運転）	CASE・自動車最新技術の概要について理解する			
4回	最新自動車技術②（Ai・IoT・自動運転）	自動車最新技術（Ai・IoT・自動運転）の基礎について理解する			
5回	最新自動車技術③（Ai・IoT・自動運転）	実習車での最新技術を確認、理解する			
6回	安全作業①（グループワーク）	安全と効率を意識したリフト操作、タイヤローテーション作業を考察、実作業がスムーズに行えるようにする			
7回	安全作業②（グループワーク）	安全と効率を意識した日常点検やその他作業を考察、実作業がスムーズに行えるようにする			
8回	安全作業③（グループワーク）	安全と効率を意識した12か月定期点検作業を考察出来るようにする			
9回	安全作業④（グループワーク）	安全と効率を意識した12か月定期点検作業が出来るようにする			
10回	検査・帳票作成（グループワーク）	12か月定期点検の検査、作業後の帳票考察、作成が正しく出来るようにする			
11回	エンジン基礎作業①（グループワーク）	安全を意識したエンジン分解作業を確認、実作業が出来るようにする			
12回	エンジン基礎作業②（グループワーク）	安全を意識したエンジン計測作業を確認、実作業が出来るようにする			
13回	エンジン基礎作業③（グループワーク）	安全を意識したエンジン組み付け作業を確認、実作業が出来るようにする			
14回	エンジン基礎作業④（グループワーク）	安全を意識したエンジンまとめ作業を確認、実作業が出来るようにする			
15回	エンジン電子制御応用作業①（グループワーク）	安全を意識した基本点検作業（ケーススタディ）の考察がチームで出来るようにする			