

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	接客サービス 2	
<b>科目基礎情報</b>					
開設学科	情報ビジネス科	コース名	コース共通	開設期	後期
対象年次	1年次	科目区分	必修	時間数	45時間
単位数	3単位	授業形態	講義		
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				
<b>担当教員情報</b>					
担当教員	小川 芳郎	実務経験の有無・職種	無		
<b>学習目的</b>					
<p>「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接し方、相手を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「接客」という。これをビジネスの場の実務として表現すると、「サービス接客実務」となり、授業を通じて、相手が満足するような「サービス接客」を理解する。</p>					
<b>到達目標</b>					
<p>■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。</p>					
<b>教育方法等</b>					
授業概要	<p>■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。</p> <p>■サービス接客検定 3 級の過去問題を通じて、解答のポイントを説明する</p>				
注意点	<p>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。</p> <p>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。</p>				
評価方法	種別	割合	備 考		
	試験・課題	80%	試験と課題を総合的に評価する		
	小テスト				
	レポート				
	成果発表 (口頭・実技)				
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			
<b>授業計画（1回～15回）</b>					
回	授業内容	各回の到達目標			
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。			
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			
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			
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			
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			
6回	人間関係、接客知識	人間関係、対人心理、一般的なマナー、接客者としてのマナーが理解できる			
7回	話し方	接客用語、接客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			
8回	問題処理、環境整理	問題処理、環境整理が理解できる			
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			
10回	過去問題	過去問題の解答、解説が理解できる			
11回	サービス接客準 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			
12回	サービス接客準 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			
13回	サービス接客準 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			
14回	サービス接客準 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			
15回	まとめ	これまでの授業の振り返り			