

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	サービス接客 1
科目基礎情報				
開設学科	医療事務科	コース名		開設期 前期
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	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。			
担当教員情報				
担当教員	今泉 越子	実務経験の有無・職種	有・秘書	
学習目的				
<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世話や、相手を感じがよいと思うような言葉使いで接することが必要になる。この、相手に満足を提供する行動を「接客」といい、これを仕事の場の実務として表現すると、「サービス接客実務」となる。授業を通じて、相手が満足するような「サービス接客」を理解する事を目的とする。</p>				
到達目標				
<p>■接客サービスの基本を知り、サービス接客検定試験3級合格を目標とする。</p>				
教育方法等				
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います。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。授業の進捗状態により内容が前後する場合がある。</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	0%		
	レポート	0%		
	成果発表 (口頭・実技)	0%		
	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	
授業計画（1回～15回）				
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、身だしなみを理解できる		
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、忍耐力のある行動を理解できる		
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		
5回	従業知識	商業用語、経済用語が理解できる		
6回	社会常識	社会常識、時事問題を理解できる		
7回	人間関係	人間関係が理解できる		
8回	接客知識	対人心理、一般的なマナー、接客者としてのマナーを理解できる		
9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		
10回	問題処理	問題処理を理解できる		
11回	環境整理	環境整理を理解できる		
12回	金品管理	金品の管理を理解できる		
13回	社交業務	社交儀礼の業務を理解できる		
14回	過去問題	過去問題の解答、解説を理解できる		
15回	まとめ	これまでの授業の振り返り		