

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	サービス接遇 2	
科目基礎情報					
開設学科	医療事務科	コース名		開設期	後期
対象年次	1年次	科目区分	選択	時間数	30時間
単位数	2単位	授業形態	講義		
教科書/教材	サービス接遇検定実問題集 1－2級/早稲田教育出版				
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					
「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、相手を感じがい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「接遇」といい、これを仕事の場の実務として表現すると、「サービス接遇実務」となる。授業を通じて、相手が満足するような「サービス接遇」を理解する事を目的とする。					
到達目標					
■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。					
教育方法等					
授業概要	■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。 ■サービス接遇検定 2 級の過去問題を通じて、解答のポイントを説明する				
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。授業の進捗状況により内容が前後する場合もある。				
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～1 5 回）					
回	授業内容		各回の到達目標		
1 回	イントロダクション		サービス接遇検定 2 級、及び準 1 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、社会常識		商業用語、経済用語、社会常識、時事問題を理解できる		
6 回	人間関係、接遇知識		人間関係、対人心理、一般的なマナー、接遇者としてのマナーを理解できる		
7 回	話し方		接遇用語、接遇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、環境整理を理解できる		
9 回	金品管理、社交業務		金品の管理、社交儀礼の業務を理解できる		
1 0 回	過去問題		過去問題の解答、解説を理解できる		
1 1 回	サービス接遇準 1 級対策（1）		ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策をできる		
1 2 回	サービス接遇準 1 級対策（2）		ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策をできる		
1 3 回	サービス接遇準 1 級対策（3）		ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策をできる		
1 4 回	サービス接遇準 1 級対策（4）		ロールプレイングを通じて、準 1 級試験の対策をできる		
1 5 回	まとめ		これまでの授業の振り返り		