

授業科目名	サービス接客実習Ⅱ		科目コード	549	
開講クラス	国際ビジネス科	コース	観光ビジネスコース	学 年	2年
担当教員	西 ともみ				
	実務経験教員 ((有) ・ 無) 実務経験内容 ブライダル司会業・マナー講師				
開講時期 1コマ45分	前期・後期・(通年)・特別講義・その他		授業コマ数	136コマ	
	(必須) ・ 選 択 ・ 選択必須		時 間 数	136時間	
使 用 テキスト1	書 名	社会で生きる 実践ビジネスマナー			
	著 者	ビジネスマナー研究会			
	出版社	ウィネット			
使 用 テキスト2	書 名				
	著 者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	(講義) ・ 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<授業の目的・目標> 社会人としてのビジネスマナーを身につける					
<授業の概要・授業方針> 状況を設定し、その場に合わせたビジネスマナーを講義とロールプレイングを交えながら身につける。					
<成績基準・評価基準> 期末試験の結果に出席、授業態度、提出物を加味し総合的に4段階(優・良・可・不可)で評価する。					
<使用問題集・注意事項> サービス接客検定試験 準1級(ロールプレイング)問題集					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>					

授業科目名		遭遇実習Ⅱ
回	授業内容	備考
1	オリエンテーション・イントロダクション 1	
2	オリエンテーション・イントロダクション 2	
3	あいさつ・お辞儀の徹底 1	
4	あいさつ・お辞儀の徹底 2	
5	あいさつ・お辞儀の徹底 3	
6	あいさつ・お辞儀の徹底 4	
7	表情の作り方・身だしなみ 1	
8	表情の作り方・身だしなみ 2	
9	人前での話し方 1	
10	人前での話し方 2	
11	面接時の入退出 1	
12	面接時の入退出 2	
13	敬語の使い方 1	
14	敬語の使い方 2	
15	敬語の使い方 ブラッシュアップ 3	
16	敬語の使い方 ブラッシュアップ 4	
17	名刺の取り扱い方 1	
18	名刺の取り扱い方 2	
19	名刺の取り扱い方 (ロールプレイング) 3	
20	名刺の取り扱い方 (ロールプレイング) 4	
21	サービス遭遇検定準1級対策 1 (導入・説明)	
22	サービス遭遇検定準1級対策 2 (導入・説明)	
23	サービス遭遇検定準1級対策 3 (あいさつ言葉)	
24	サービス遭遇検定準1級対策 4 (あいさつ言葉)	
25	サービス遭遇検定準1級対策 5 (ビジネスあいさつ)	
26	サービス遭遇検定準1級対策 6 (ビジネスあいさつ)	
27	サービス遭遇検定準1級対策 7 (模擬対策)	
28	サービス遭遇検定準1級対策 8 (模擬対策)	
29	サービス遭遇検定準1級対策 9 (ロールプレイング)	
30	サービス遭遇検定準1級対策 10 (ロールプレイング)	
31	サービス遭遇検定準1級対策 11 (試験時の立ち居振る舞い)	
32	サービス遭遇検定準1級対策 12 (試験時の立ち居振る舞い)	

回	授 業 内 容	備 考
33	サービス接客検定準1級対策 13 (試験の評価ポイント)	
34	サービス接客検定準1級対策 14 (試験の評価ポイント)	
35	サービス接客検定準1級対策 15 (試験での受け答え方)	
36	サービス接客検定準1級対策 16 (試験での受け答え方)	
37	接待・会食・席次について 1	
38	接待・会食・席次について 2	
39	身だしなみ・食事のマナーについて 1	
40	身だしなみ・食事のマナーについて 2	
41	人前で話す話し方 1	
42	人前で話す話し方 2	
43	お茶の出し方 1	
44	お茶の出し方 2	
45	サービス接客検定準1級対策 17 (基本応答・接客応答)	
46	サービス接客検定準1級対策 18 (基本応答・接客応答)	
47	サービス接客検定準1級対策 19 (ロールプレイング)	
48	サービス接客検定準1級対策 20 (ロールプレイング)	
49	サービス接客検定準1級対策 21 (試験前総まとめ)	
50	サービス接客検定準1級対策 22 (試験前総まとめ)	
51	就職に対して、思いを言葉にしてみる(作文) 1	
52	就職に対して、思いを言葉にしてみる(作文) 2	
53	就職面接対策 1	
54	就職面接対策 2	
55	就職試験に向けて(自己PRの書き方 長所・短所) 1	
56	就職試験に向けて(自己PRの書き方 長所・短所) 2	
57	就職試験に向けて(自己PRの書き方 自分の強み) 1	
58	就職試験に向けて(自己PRの書き方 自分の強み) 2	
59	就職試験に向けて(志望動機の書き方) 1	
60	就職試験に向けて(志望動機の書き方) 2	
61	就職試験に向けて(DVD鑑賞:面接時入室~面接~退室) 1	
62	就職試験に向けて(DVD鑑賞:面接時入室~面接~退室) 2	
63	就職試験に向けて(自己PRの話し方について) 1	
64	就職試験に向けて(自己PRの話し方について) 2	

回	授 業 内 容	備 考
65	就職試験に向けて(趣味・特技についての話し方・まとめ方) 1	
66	就職試験に向けて(趣味・特技についての話し方・まとめ方) 2	
67	就職試験に向けて(趣味・特技についての話し方・まとめ方) 1	
68	就職試験に向けて(趣味・特技についての話し方・まとめ方) 2	
69	就職試験に向けて(面接試験ロールプレイング) 1	
70	就職試験に向けて(面接試験ロールプレイング) 2	
71	就職試験に向けて(業種ごとの面接試験ロールプレイング) 1	
72	就職試験に向けて(業種ごとの面接試験ロールプレイング) 2	
73	就職試験に向けて(面接試験の表情や受け答え) 1	
74	就職試験に向けて(面接試験の表情や受け答え) 2	
75	就職試験に向けて(面接相互チェック) 1	
76	就職試験に向けて(面接相互チェック) 2	
77	観光業の接客について 1	
78	観光業の接客について 2	
79	印象の良くなる話し方, 接客の仕方 1	
80	印象の良くなる話し方, 接客の仕方 2	
81	好印象なあいさつ, 受付, お見送り 1	
82	好印象なあいさつ, 受付, お見送り 1	
83	来客対応・案内の流れ 1	
84	来客対応・案内の流れ 2	
85	電話対応 基礎知識の復習 1	
86	電話対応 基礎知識の復習 2	
87	指名された人が様々な事情で不在の時の対応 1	
88	指名された人が様々な事情で不在の時の対応 2	
89	会社の代表としての電話の受け答え 1	
90	会社の代表としての電話の受け答え 2	
91	アポイントを取る 1	
92	アポイントを取る 2	
93	伝言メモを作成する 1	
94	伝言メモを作成する 2	
95	社会人らしい言葉遣い 1	
96	社会人らしい言葉遣い 2	

回	授 業 内 容	備 考
97	会社の代表としての電話の受け答え 1	
98	会社の代表としての電話の受け答え 2	
99	尋ねる, 依頼する, 謝る 1	
100	尋ねる, 依頼する, 謝る 2	
101	コミュニケーションツールについて 1	
102	コミュニケーションツールについて 2	
103	コンビニ敬語	
104	若者言葉	
105	エレベーターの案内 お客様がおひとりの場合	
106	エレベーターの案内 お客様が複数の場合	
107	仕事をする上で守るべきこと 1	
108	仕事をする上で守るべきこと 2	
109	来訪のお客様の取次の仕方 1	
110	来訪のお客様の取次の仕方 2	
111	お客様に用件を伺い, 名指し人に正確に伝達する 1	
112	お客様に用件を伺い, 名指し人に正確に伝達する 2	
113	受付での対応の仕方と接遇用語 1	
114	受付での対応の仕方と接遇用語 2	
115	お客様に別れの挨拶をする 1	
116	お客様に別れの挨拶をする 2	
117	仕事を的確に行う 1	
118	仕事を的確に行う 2	
119	ビジネスマナー まとめ 1	
120	ビジネスマナー まとめ 2	
121	仕事に取り組む心構え 1	
122	仕事に取り組む心構え 2	
123	ビジネスメールの基本 1	
124	ビジネスメールの基本 2	
125	日本において社会人として知っておくべきこと 1	
126	日本において社会人として知っておくべきこと 2	
127	総まとめ 1	
128	ロールプレイ 1	

(学)九州総合学院
鹿児島情報ビジネス公務員専門学校
2022年度 授業シラバス

回	授 業 内 容	備 考
129	総まとめ 2	
130	ロールプレイ 2	
131	総まとめ 3	
132	ロールプレイ 3	
133	総まとめ 4	
134	ロールプレイ 4	
135	期末試験に向けて 1	
136	期末試験に向けて 2	