

授業科目名	サービス接遇実習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> サービス接遇検定試験 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		接客実習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	サービス接客検定準1級対策 1（導入・説明）		
22	サービス接客検定準1級対策 2（導入・説明）		
23	サービス接客検定準1級対策 3（あいさつ言葉）		
24	サービス接客検定準1級対策 4（あいさつ言葉）		
25	サービス接客検定準1級対策 5（ビジネスあいさつ）		
26	サービス接客検定準1級対策 6（ビジネスあいさつ）		
27	サービス接客検定準1級対策 7（模擬対策）		
28	サービス接客検定準1級対策 8（模擬対策）		
29	サービス接客検定準1級対策 9（ロールプレイング）		
30	サービス接客検定準1級対策 10（ロールプレイング）		
31	サービス接客検定準1級対策 11（試験時の立ち居振る舞い）		
32	サービス接客検定準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  
2023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	