

授業科目名	接遇実習Ⅱ		科目コード	75	
開講クラス	総合ビジネス科	コース		学 年	2年
担当教員	下村 沙妃				
	実務経験教員 (<u>有</u>) ・ 無) 実務経験内容 短期大学事務等				
開講時期 1コマ90分	前期・後期 <u>通年</u> ・ 特別講義 ・ その他		授業コマ数	32 コマ	
	<u>必須</u> ・ 選 択 ・ 選択必須		時 間 数	64 時間	
使 用 テキスト 1	書 名	サービス接遇検定受験ガイド2級			
	著 者	公益財団法人実務技能検定協会			
	出版社	早稲田教育出版			
使 用 テキスト 2	書 名	サービス接遇検定受験ガイド準1級			
	著 者	公益財団法人実務技能検定協会			
	出版社	早稲田教育出版			
参考図書					
授業形態	<u>講義</u> ・ 演習 ・ <u>実習</u> ・ 実験 ・ その他 ()				
<p><授業の目的・目標> 相手に満足を提供する行動を「接遇」というが、これをビジネスの場の実務として表現する「サービス接遇実務」について学び、具体的な考え方、行動の仕方、口の利き方を身に付け、おもてなしの心とかたちを育て、サービス接遇検定2級・準1級取得を目標とする。 また、相手を意識した電話対応の技能、表現力を育てる。</p>					
<p><授業の概要・授業方針> サービス接遇検定2級・準1級を習得、ビジネス電話対応の技能を身に付け、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遣いで接することができるようになる接遇力や電話対応力が身につく。</p>					
<p><成績基準・評価基準> サービス接遇検定2級・準1級の合否、電話対応ロールプレイングの実技試験の実施、および試験結果。授業態度、出席状況、課題提出 等 各項目において、4段階の評価（優、良、可、不可）を行い、最終評価を行う。</p>					
<p><使用問題集・注意事項> ・ サービス接遇検定実問題集 1・2 級 （著者：公益財団法人実務技能検定協会、出版社：早稲田教育出版） ・ サービス接遇検定準1級ロールプレイング指導</p>					
<p><授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> 特になし</p>					

授業科目名	接遇実習Ⅱ	
回	授業内容	備考
1	サービススタッフの資質 導入	
2	必要とされる要件 身だしなみを心得ている	
3	従業要件 良識を持ち素直な態度がとれる	
4	従業要件 清潔感・忍耐力について	
5	専門知識 サービス知識	
6	一般知識 社会常識 慣用語 ことわざ・漢字	
7	一般知識 社会常識 経済用語・商業用語	
8	対人技能 人間関係について 接遇知識	
9	対人技能 話し方・接遇用語	
10	対人技能 接遇者としての話し方	
11	対人技能 掲示・説明の仕方	
12	対人技能 接遇者としての服装	
13	実務技能 敬語の復習	
14	実務技能 社交業務について	
15	実務技能 環境整備 金品管理 金品搬送	
16	検定対策 2級過去問題・解答解説	
17	検定対策 2級過去問題・解答解説	
18	検定対策 2級過去問題・解答解説	
19	検定対策 サービス接遇検定準1級 資料 DVD 鑑賞	
20	面接試験の概要 ・審査の基準	
21	基本言動 入退室 ロールプレイング	
22	基本言動 課題1 ロールプレイング	
23	接客応答 課題2 ロールプレイング	
24	接客対応 課題3 ロールプレイング	
25	検定対策 準1級 ロールプレイング1	
26	検定対策 準1級 ロールプレイング2	
27	電話対応ロールプレイング1	
28	電話対応ロールプレイング2	
29	電話対応ロールプレイング3	
30	接遇実習総まとめ～来客対応・電話対応ロールプレイング1～	
31	接遇実習総まとめ～来客対応・電話対応ロールプレイング2～	
32	接遇実習総まとめ～来客対応・電話対応ロールプレイング3～	