

対象学科	トラベル観光		学 科	授業科目	サービスマナー					
氏名	中川 真弓			授業の方法	講義					
実務経験	有	無	実習	パフォーマンスインストラクターとして企業の能力開発を担当し、サービスの意義など、ビジネス実務に必要な実務経験を積んだ。						
対象学年	2	年生	年間授業時数	70	時間	学期	前期	後期	通年	○
【授業目標】										
サービスの意義と理解、お客様の心理や満足を考え、サービス接遇者としての心配りや丁寧な及び態度を学ぶ。商業に関する知識、一般知識、社交業務に関する知識を身につける。										
【到達目標】										
<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの意義を理解できる ・お客様に満足していただけるサービスを考えることができる。 ・サービス接遇者として必要とされる商品知識や、一般知識を身につける ・身だしなみを整え、丁寧な言葉遣いで感じの良い応対ができる 										
【授業計画】										
<ol style="list-style-type: none"> 1 サービスの意義 2 サービスの機能 3 サービスの種類 4 サービススタッフの資質/必要とされる要件 5 サービススタッフの資質/従業要件 6 専門知識/商業活動、経済活動の理解 7 専門知識/練習問題 8 一般知識/社会常識 9 一般知識/時事問題 10 一般知識/練習問題 11 対人機能/人間関係 12 対人機能/接遇しき 13 対人機能/話し方 14 対人機能/提示、説明、説得 15 対人機能/服装 16 対人機能/練習問題 17 実務技能/問題処理 18 実務技能/問題処理練習問題 19 実務技能/環境整備 20 実務技能/環境整備練習問題 21 実務技能/金品管理 22 実務技能/金品管理練習問題 23 実務技能/金品搬送 24 実務技能/金品搬送練習問題 25 実務技能/社交業務 26 実務技能/社交業務練習問題 27 サービス接遇検定2級過去問題① 28 サービス接遇検定2級過去問題② 29 サービス接遇検定2級過去問題③ 30 接客応対基本(ロールプレイング) 										
【授業評価方法・注意】										
本校の規定に基づき、次の割合で総合的に評価する。										
①出席点 40点×40×出席率										
②学習状況 20点×学習状況で(0~20点)										
③期末考査 40点×100点計算は40点満点に変換										
【教科書等】										
・サービス接遇検定公式テキスト2級 早稲田教育出版										