**科目名　サービス接遇①**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **担当教員** |  | | | | |
| **科目の種類** | 一般 | **単位区分** | 必須 | **単位数** | 2 |
| **授業方法** | 講義 | **開講学期** | 前期 | **学年** | 1 |
| **学科・コース** | ビジネスライセンス | | | | |

**授業概要**

サービス接遇検定3級の出題区分の『理論』の内容について学習する

**カリキュラムにおけるこの授業の位置付け**

サービス接遇検定3級の合格を目指す

**授業項目**

1. サービススタッフの資質
   1. 必要とされる要件

・明るさと誠実さを、備えている

1. サービススタッフの資質
   1. 必要とされる要件

・適切な判断と表現を、心得ている

1. サービススタッフの資質
   1. 必要とされる要件

・身だしなみを心得ている

1. サービススタッフの資質
   1. 従業要件

・良識を持ち、素直な態度がとれる

1. サービススタッフの資質
   1. 従業要件

・適切な行動と協調性が期待できる

1. サービススタッフの資質
   1. 従業要件

・清潔感について、理解できる

1. サービススタッフの資質
   1. 従業要件

・忍耐力のある行動が期待できる

1. 専門知識
   1. サービス知識

・サービスの意義を、一応、理解できる

1. 専門知識
   1. サービス知識

・サービスの機能を、一応、理解できる

1. 専門知識
   1. サービス知識

・サービスの種類を知っている

1. 専門知識
   1. 従業知識

・商業用語、経済用語が理解できる（1/2）

1. 専門知識
   1. 従業知識

・商業用語、経済用語が理解できる（2/2）

1. 一般知識
   1. 社会常識

・社会常識が理解できる（1/2）

1. 一般知識
   1. 社会常識

・社会常識が理解できる（2/2）

1. 一般知識
   1. 社会常識

・時事問題を、一応、理解している

1. 単位認定

**授業の進め方**

授業時間内には講義を行う。毎時、授業終了時に小テストを課す。

**授業の達成目標（学習・教育到達目標との関連）**

サービス接遇検定3級の出題区分の『理論』の内容に関して約8割の内容が理解出来ている事。

**成績評価の基準および評価方法**

定期考査の点数（80%）、授業態度（20%）として評価

**教科書**

なし

**参考書**

サービス接遇検定３級受験ガイド　早稲田教育出版

**実務経験**

**備考**