**科目名　サービス接遇②**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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『対人技能』『実務技能』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. 対人技能
   1. 人間関係

・一般的に、人間関係が理解できる

1. 対人技能
   1. 接遇知識

・対人心理が理解できる

1. 対人技能
   1. 接遇知識

・一般的なマナーを心得ている

1. 対人技能
   1. 接遇知識

・接遇者としてのマナーを心得ている

1. 対人技能
   1. 話し方

・接遇用語を知っている

1. 対人技能
   1. 話し方

・接遇者としての基本的な話し方が理解できる

1. 対人技能
   1. 話し方

・提示、説明の仕方が理解できる

1. 対人技能
   1. 服装

・接遇者としての適切な服装が理解できる

1. 実務技能
   1. 問題処理

・問題処理について、理解できる（1/2）

1. 実務技能
   1. 問題処理

・問題処理について、理解できる（2/2）

1. 実務技能
   1. 環境整備

・環境設備について、理解できる（1/2）

1. 実務技能
   1. 環境整備

・環境設備について、理解できる（2/2）

1. 実務技能
   1. 金品管理

・金品の管理について、理解できる

1. 実務機能
   1. 社交業務

・社交儀礼の業務について、理解できる（1/2）

1. 実務機能
   1. 社交業務

・社交儀礼の業務について、理解できる（2/2）

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『対人技能』『実務技能』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**