

# シ ラ バ ス

| 講義名   | 総合ビジネス能力Ⅱ  |       |      |      |        |   |  |
|---|--|-------|------|------|--------|---|--|
| 総合クリエイト科  | 2  | 学年    | 担当教員 | 市川麻波 | 実務経験 有 |   |  |
| 講義形態  | 講義   | 単位時間数 | 76   | 講義時期 | 前期・後期  |   |  |
| 授業目的・目標   | <p>社会人として様々な場面で求められる「ヒューマンスキル」について学ぶ。<br/>           他者と良好な人間関係構築のために必要な「対人関係能力」を具体的に理解するため、「愛想」「愛嬌」をキーワードにして、求められる「態度・表現・言葉」を習得する。</p> <p>理解度の確認として、11月実施の「サービス接客検定2級」合格を目指す。</p>   |       |      |      |        |   |  |
| 授業計画  | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           1回 サービススタッフの資質とは<br/>           2回 サービススタッフに必要とされる要件<br/>           3回 サービススタッフの従業要件<br/>           4回 サービススタッフについて理解度確認<br/>           5回 サービスの意義と種類<br/>           6回 商業用語・経済用語の理解<br/>           7回 サービスの専門知識理解度確認<br/>           8回 社会常識<br/>           9回 時事問題<br/>           10回 一般知識理解度確認<br/>           11回 対人技能<br/>           12回 人間関係の理解<br/>           13回 接客知識<br/>           14回 顧客心理の理解<br/>           15回 接客用語<br/>           16回 提示・説明の仕方<br/>           17回 接客者としての身だしなみ<br/>           18回 対人技能理解度確認<br/>           19回 問題処理<br/>           20回 環境整備<br/>           21回 金品管理<br/>           22回 金品搬送         </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">           23回 社交儀礼<br/>           24回 実務技能理解度確認<br/>           25回 サービス接客検定過去問題<br/>           26回 サービス接客検定過去問題<br/>           27回 サービス接客検定過去問題<br/>           28回 サービス接客検定過去問題<br/>           29回 サービス接客検定過去問題<br/>           30回 サービス接客の実践<br/>           31回 サービス接客の実践<br/>           32回 サービス接客の実践<br/>           33回 サービス接客の実践<br/>           34回 サービス接客の実践<br/>           35回 社会における活用<br/>           36回 社会における活用<br/>           37回 社会における活用<br/>           38回 社会における活用         </td> </tr> </table> |       |      |      |        | 1回 サービススタッフの資質とは<br>2回 サービススタッフに必要とされる要件<br>3回 サービススタッフの従業要件<br>4回 サービススタッフについて理解度確認<br>5回 サービスの意義と種類<br>6回 商業用語・経済用語の理解<br>7回 サービスの専門知識理解度確認<br>8回 社会常識<br>9回 時事問題<br>10回 一般知識理解度確認<br>11回 対人技能<br>12回 人間関係の理解<br>13回 接客知識<br>14回 顧客心理の理解<br>15回 接客用語<br>16回 提示・説明の仕方<br>17回 接客者としての身だしなみ<br>18回 対人技能理解度確認<br>19回 問題処理<br>20回 環境整備<br>21回 金品管理<br>22回 金品搬送 | 23回 社交儀礼<br>24回 実務技能理解度確認<br>25回 サービス接客検定過去問題<br>26回 サービス接客検定過去問題<br>27回 サービス接客検定過去問題<br>28回 サービス接客検定過去問題<br>29回 サービス接客検定過去問題<br>30回 サービス接客の実践<br>31回 サービス接客の実践<br>32回 サービス接客の実践<br>33回 サービス接客の実践<br>34回 サービス接客の実践<br>35回 社会における活用<br>36回 社会における活用<br>37回 社会における活用<br>38回 社会における活用 |
| 1回 サービススタッフの資質とは<br>2回 サービススタッフに必要とされる要件<br>3回 サービススタッフの従業要件<br>4回 サービススタッフについて理解度確認<br>5回 サービスの意義と種類<br>6回 商業用語・経済用語の理解<br>7回 サービスの専門知識理解度確認<br>8回 社会常識<br>9回 時事問題<br>10回 一般知識理解度確認<br>11回 対人技能<br>12回 人間関係の理解<br>13回 接客知識<br>14回 顧客心理の理解<br>15回 接客用語<br>16回 提示・説明の仕方<br>17回 接客者としての身だしなみ<br>18回 対人技能理解度確認<br>19回 問題処理<br>20回 環境整備<br>21回 金品管理<br>22回 金品搬送 | 23回 社交儀礼<br>24回 実務技能理解度確認<br>25回 サービス接客検定過去問題<br>26回 サービス接客検定過去問題<br>27回 サービス接客検定過去問題<br>28回 サービス接客検定過去問題<br>29回 サービス接客検定過去問題<br>30回 サービス接客の実践<br>31回 サービス接客の実践<br>32回 サービス接客の実践<br>33回 サービス接客の実践<br>34回 サービス接客の実践<br>35回 社会における活用<br>36回 社会における活用<br>37回 社会における活用<br>38回 社会における活用   |       |      |      |        |   |  |
| 学習・教育目標   | <p>生き生きとした、明るい調子の話し方で応対できる<br/>           明るく、親しみやすい笑顔で応対できる<br/>           丁寧な所作で応対できる<br/>           相手が喜ぶようなことを言える<br/>           相手から交換を持たれるような言葉や話し方ができる<br/>           相手が好ましさを感じる表情や振る舞いができる</p>  |       |      |      |        |   |  |
| 成績評価基準  | <p>課題提出 25%<br/>           検定結果 50%<br/>           定期試験 25%</p>  |       |      |      |        |   |  |
| 教科書・参考文献  | サービス接客検定 公式テキスト 2級   |       |      |      |        |   |  |