

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。 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 2回 サービススタッフに必要とされる要件 3回 サービススタッフの従業要件 4回 サービススタッフについて理解度確認 5回 サービスの意義と種類 6回 商業用語・経済用語の理解 7回 サービスの専門知識理解度確認 8回 社会常識 9回 時事問題 10回 一般知識理解度確認 11回 対人技能 12回 人間関係の理解 13回 接客知識 14回 顧客心理の理解 15回 接客用語 16回 提示・説明の仕方 17回 接客者としての身だしなみ 18回 対人技能理解度確認 19回 問題処理 20回 環境整備 21回 金品管理 22回 金品搬送 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 23回 社交儀礼 24回 実務技能理解度確認 25回 サービス接客検定過去問題 26回 サービス接客検定過去問題 27回 サービス接客検定過去問題 28回 サービス接客検定過去問題 29回 サービス接客検定過去問題 30回 サービス接客の実践 31回 サービス接客の実践 32回 サービス接客の実践 33回 サービス接客の実践 34回 サービス接客の実践 35回 社会における活用 36回 社会における活用 37回 社会における活用 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 2回 サービススタッフに必要とされる要件 3回 サービススタッフの従業要件 4回 サービススタッフについて理解度確認 5回 サービスの意義と種類 6回 商業用語・経済用語の理解 7回 サービスの専門知識理解度確認 8回 社会常識 9回 時事問題 10回 一般知識理解度確認 11回 対人技能 12回 人間関係の理解 13回 接客知識 14回 顧客心理の理解 15回 接客用語 16回 提示・説明の仕方 17回 接客者としての身だしなみ 18回 対人技能理解度確認 19回 問題処理 20回 環境整備 21回 金品管理 22回 金品搬送	23回 社交儀礼 24回 実務技能理解度確認 25回 サービス接客検定過去問題 26回 サービス接客検定過去問題 27回 サービス接客検定過去問題 28回 サービス接客検定過去問題 29回 サービス接客検定過去問題 30回 サービス接客の実践 31回 サービス接客の実践 32回 サービス接客の実践 33回 サービス接客の実践 34回 サービス接客の実践 35回 社会における活用 36回 社会における活用 37回 社会における活用 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 2回 サービススタッフに必要とされる要件 3回 サービススタッフの従業要件 4回 サービススタッフについて理解度確認 5回 サービスの意義と種類 6回 商業用語・経済用語の理解 7回 サービスの専門知識理解度確認 8回 社会常識 9回 時事問題 10回 一般知識理解度確認 11回 対人技能 12回 人間関係の理解 13回 接客知識 14回 顧客心理の理解 15回 接客用語 16回 提示・説明の仕方 17回 接客者としての身だしなみ 18回 対人技能理解度確認 19回 問題処理 20回 環境整備 21回 金品管理 22回 金品搬送	23回 社交儀礼 24回 実務技能理解度確認 25回 サービス接客検定過去問題 26回 サービス接客検定過去問題 27回 サービス接客検定過去問題 28回 サービス接客検定過去問題 29回 サービス接客検定過去問題 30回 サービス接客の実践 31回 サービス接客の実践 32回 サービス接客の実践 33回 サービス接客の実践 34回 サービス接客の実践 35回 社会における活用 36回 社会における活用 37回 社会における活用 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 明るく、親しみやすい笑顔で応対できる 丁寧な所作で応対できる 相手が喜ぶようなことを言える 相手から交換を持たれるような言葉や話し方ができる 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% 検定結果 50% 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						