

シ ラ バ ス

講義名		総合ビジネス能力 I																																																																																												
総合クリエイト科	1 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3級」合格を目指す。</p>																																																																																													
授業計画	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1回</td> <td style="width: 45%;">サービススタッフの資質とは</td> <td style="width: 5%;">23回</td> <td style="width: 45%;">社交儀礼</td> </tr> <tr> <td>2回</td> <td>サービススタッフに必要とされる要件</td> <td>24回</td> <td>実務技能理解度確認</td> </tr> <tr> <td>3回</td> <td>サービススタッフの従業要件</td> <td>25回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>4回</td> <td>サービススタッフについて理解度確認</td> <td>26回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>5回</td> <td>サービスの意義と種類</td> <td>27回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>6回</td> <td>商業用語・経済用語の理解</td> <td>28回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>7回</td> <td>サービスの専門知識理解度確認</td> <td>29回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>8回</td> <td>社会常識</td> <td>30回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>9回</td> <td>時事問題</td> <td>31回</td> <td>サービス接客検定過去問題</td> </tr> <tr> <td>10回</td> <td>一般知識理解度確認</td> <td>32回</td> <td>サービス接客の実践</td> </tr> <tr> <td>11回</td> <td>対人技能</td> <td>33回</td> <td>サービス接客の実践</td> </tr> <tr> <td>12回</td> <td>人間関係の理解</td> <td>34回</td> <td>サービス接客の実践</td> </tr> <tr> <td>13回</td> <td>接客知識</td> <td>35回</td> <td>サービス接客の実践</td> </tr> <tr> <td>14回</td> <td>顧客心理の理解</td> <td>36回</td> <td>社会における活用</td> </tr> <tr> <td>15回</td> <td>接客用語</td> <td>37回</td> <td>社会における活用</td> </tr> <tr> <td>16回</td> <td>提示・説明の仕方</td> <td>38回</td> <td>社会における活用</td> </tr> <tr> <td>17回</td> <td>接客者としての身だしなみ</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>18回</td> <td>対人技能理解度確認</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>19回</td> <td>問題処理</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>20回</td> <td>環境整備</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>21回</td> <td>金品管理</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>22回</td> <td>金品搬送</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						1回	サービススタッフの資質とは	23回	社交儀礼	2回	サービススタッフに必要とされる要件	24回	実務技能理解度確認	3回	サービススタッフの従業要件	25回	サービス接客検定過去問題	4回	サービススタッフについて理解度確認	26回	サービス接客検定過去問題	5回	サービスの意義と種類	27回	サービス接客検定過去問題	6回	商業用語・経済用語の理解	28回	サービス接客検定過去問題	7回	サービスの専門知識理解度確認	29回	サービス接客検定過去問題	8回	社会常識	30回	サービス接客検定過去問題	9回	時事問題	31回	サービス接客検定過去問題	10回	一般知識理解度確認	32回	サービス接客の実践	11回	対人技能	33回	サービス接客の実践	12回	人間関係の理解	34回	サービス接客の実践	13回	接客知識	35回	サービス接客の実践	14回	顧客心理の理解	36回	社会における活用	15回	接客用語	37回	社会における活用	16回	提示・説明の仕方	38回	社会における活用	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		
1回	サービススタッフの資質とは	23回	社交儀礼																																																																																											
2回	サービススタッフに必要とされる要件	24回	実務技能理解度確認																																																																																											
3回	サービススタッフの従業要件	25回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
4回	サービススタッフについて理解度確認	26回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
5回	サービスの意義と種類	27回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
6回	商業用語・経済用語の理解	28回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
7回	サービスの専門知識理解度確認	29回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
8回	社会常識	30回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
9回	時事問題	31回	サービス接客検定過去問題																																																																																											
10回	一般知識理解度確認	32回	サービス接客の実践																																																																																											
11回	対人技能	33回	サービス接客の実践																																																																																											
12回	人間関係の理解	34回	サービス接客の実践																																																																																											
13回	接客知識	35回	サービス接客の実践																																																																																											
14回	顧客心理の理解	36回	社会における活用																																																																																											
15回	接客用語	37回	社会における活用																																																																																											
16回	提示・説明の仕方	38回	社会における活用																																																																																											
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																																																																																													
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 3級																																																																																													