

| | | |
|--|------------------|-----|
| 科目名称： | サービス実務（ビジネス実務学科） | |
| 担当者名： | 金堂 佳永子、米澤 典子 | |
| 区分 | 授業形態 | 単位数 |
| 専門教育科目 | 演習 | 1 |
| 授業の目的・テーマ | | |
| サービスの考え方、サービスマインド、サービス業における立ち居振る舞いや行動の方法はもちろんのこと、問題処理や金品の管理業務、社交業務に至るまで、広範囲にわたりサービス実務について学修します。また、ケーススタディやロールプレイング演習を取り入れて、顧客満足度を上げるための接遇の実践的対応についても学びます。 | | |
| 授業の達成目標・到達目標 | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・サービス接遇実務について理解することができ、一般的なサービスを行うのに必要な知識・技能を持っている。 ・サービスに対するの考え方やサービス業における一連の流れが理解できる。 ・ビジネスの場でのサービス接遇というものの考え方、行動の仕方、口の利き方を理解し、実践することができる。 ・「サービス接遇検定」2級および準1級合格。 | | |

| | | |
|----------|---|------|
| ビジネス実務学科 | ディプロマポリシー（卒業認定・学位授与の方針） | 重点項目 |
| DP(1) | 建学の精神と設立の理念を基に、ビジネス社会で求められる基礎知識を修め、地域社会を理解するとともに多様な文化に対応できる幅広い教養が身につけている。 | |
| DP(2) | 医療事務や観光業を含むビジネスの専門知識や技能を身につけ、各種資格を取得し、ビジネスワーカーとして他者と協調・協働することのできる実践力を身につけている。 | ○ |
| DP(3) | 多様なビジネス社会に対応できるよう豊かな人間性を養い、人との関わりの中で自己の考えを的確に表現するとともに、他者の意見を尊重し良好な信頼関係を築いていくことができる。 | |
| DP(4) | 学生一人ひとりが、ゼミナールを通して、ビジネス現場における様々な課題に取り組み解決する学修経験を積み重ねることで、その場の状況に応じた活用力を身につけている。 | |

| 評価方法/ディプロマポリシー | 定期試験 | クイズ 小テスト | 提出課題 (レポート含む) | その他 | 合計 |
|----------------|------|-------------|------------------|-----|-----|
| ビジネスDP(1) | | | | | 0 |
| ビジネスDP(2) | 70 | 10 | 10 | 10 | 100 |
| ビジネスDP(3) | | | | | 0 |
| ビジネスDP(4) | | | | | 0 |
| | | | | | 100 |

| | | |
|--------------|--------------------------|------------|
| 実務経験のある教員の担当 | 担当教員の实務経験の内容（内容・経験年数を記載） | |
| あり | 《内容1》 接客 | 《経験年数1》 2年 |
| | 《内容2》 | 《経験年数2》 |
| | 《内容3》 | 《経験年数3》 |
| | 《内容4》 | 《経験年数4》 |

| |
|----|
| 備考 |
| |

| 到達目標ルーブリック | すばらしい | とてもよい | よい | 要努力 |
|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|
| サービス接客技能（お客様と接するときの言葉や態度・振る舞い）の理解 | 十分な理解ができており、実践力を身に付けている。 | 理解ができており、意識すれば実践できる。 | 基本的な理解ができていないが、実践できていない。 | 基本的な理解が不十分で実践には努力が必要。 |
| サービスマインド（お客様を喜ばせ満足させようとする意識や気持ち）の理解 | 十分な理解ができており、実践力を身に付けている。 | 理解ができており、意識すれば実践できる。 | 基本的な理解ができていないが、実践できていない。 | 基本的な理解が不十分で実践には努力が必要。 |
| 愛想・愛嬌のある応対 | 愛想・愛嬌のある応対を身に付けていて、相手に親近感を与える。 | 愛嬌・愛想について理解できており、意識すれば実践できる。 | 愛嬌・愛想について基本的な理解ができていないが、実践できていない。 | 愛嬌・愛想について理解が不十分で実践には努力が必要。 |
| 立ち居振る舞いと言葉遣い | 立ち居振る舞いと言葉遣いを身に付けており、十分に実践できる。 | 立ち居振る舞いと言葉遣いについて理解できており、意識すれば実践できる。 | 立ち居振る舞いと言葉遣いについて基本的な理解ができていないが、実践できていない。 | 立ち居振る舞いと言葉遣いについて理解が不十分で実践には努力が必要。 |

| 授業の内容・計画 | 事前事後学修の内容 | 事前事後学修時間（分） |
|---------------------------|---|-------------|
| 第1回 サービススタッフの資質（必要とされる要件） | 授業時に配付するプリント(サービススタッフの資質)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第2回 サービススタッフの資質（従業要件） | 授業時に配付するプリント(サービススタッフの資質)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第3回 サービス知識 | 授業時に配付するプリント(サービス知識)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第4回 従業知識 | 授業時に配付するプリント(従業知識)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第5回 社会常識 | 授業時に配付するプリント(社会常識)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第6回 人間関係と接客知識 | 授業時に配付するプリント(人間関係と接客知識)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第7回 話し方と服装 | 授業時に配付するプリント(話し方と服装)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第8回 問題処理と環境整備 | 授業時に配付するプリント(問題処理と環境整備)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第9回 金品管理・搬送 | 授業時に配付するプリント(金品管理・搬送)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第10回 社交業務 | 授業時に配付するプリント(社交業務)および問題集の指定範囲を宿題とする。復習が必須です。 | 30分 |
| 第11回 グループ演習（第一印象・立ち居振る舞い） | 演習内容を復習し、感じの良い雰囲気を表現できるようにしておく。 | 15分 |
| 第12回 グループ演習（基本動作） | 演習内容を復習し、相手を意識した基本的態度がとれるようにしておく。 | 15分 |
| 第13回 グループワーク演習（接客応答） | 演習内容を復習し、相手を意識したきちんとした態度や丁寧な言い方ができるようにしておく。 | 15分 |
| 第14回 グループ演習（接客対応） | 演習内容を復習し、総合的な対応ができるようにしておく。 | 15分 |
| 第15回 総括 | これまでの内容を踏まえ、雰囲気、態度、話し方、対応方法などを復習しておく。 | 15分 |

事後学修時間については、受講するにあたっての最低限の目安を明記したが、単位取得のためには原則として授業時間と事前事後学修を含め学則第17条の2で規定された学修時間が必要である。
また、事前事後学修としては、次回までの課題プリントをまとめることになる。

成績評価の方法・基準

定期試験は、70%で評価する。その他の評価配分は、以下のとおりである。
小テスト10%、課題プリント10%、演習（ロープレ）10%で評価します。

課題に対してのフィードバック

課題や各演習に対して、コメントをフィードバックする。

教科書・参考書

『サービス接客検定2級公式テキスト』（財）実務技能検定協会編 早稲田教育出版
『サービス接客検定実問題集1・2級』（財）実務技能検定協会編 早稲田教育出版