

2024 年度 授業計画(シラバス)

学 科	言語聴覚士学科		科 目 区 分	基礎分野	授業の方法	講義演習
科 目 名	資格検定 I (サービス接遇検定3級)		必修/選択の別	必修	授業時数(単位数)	30 (1) 時間(単位)
対 象 学 年	昼間部1年生		学期及び曜時限	前期 水曜1限金曜3限	教室名	第4校舎401教室
担 当 教 員	石山千恵子	実務経験と その関連資格				
《授業科目における学習内容》						
ビジネスの場でのサービス接遇というものの具体的な考え方、行動の仕方、口の利き方を学ぶ。						
《成績評価の方法と基準》						
期末試験(筆記試験)にて60%以上の得点をもって合格とする。						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
サービス接遇検定公式テキスト3級 サービス接遇検定実問題集						
《授業外における学習方法》						
毎回復習すること						
《履修に当たっての留意点》						
1+1=zではない学習なので、間違いは納得するまで質問する。						
授業の方法	内 容			使用教材	授業以外での準備学習 の具体的な内容	
第1回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービススタッフの資質を身に付ける。	サービス接遇検定公式テキスト、サービス接遇検定実問題集、必要に応じてプリント配布	テキストの該当箇所を読んでおく	
		各コマにおける授業予定	①明るさと誠実さ、②適切な判断、③身だしなみについて学ぶ。			
第2回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービススタッフの従業要件を身に付ける。	同上	テキストの該当箇所を読んでおく 前回の復習	
		各コマにおける授業予定	①良識、③適切な行動、③清潔感、④忍耐力について学ぶ。			
第3回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する専門知識を身につける。	同上	同上	
		各コマにおける授業予定	①サービスの意義、②サービスの機能、③サービスの種類について学ぶ。			
第4回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する従業知識を身につける。	同上	同上	
		各コマにおける授業予定	①商業用語、②経済用語について学ぶ。			
第5回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する社会常識を身につける。	同上	同上	
		各コマにおける授業予定	①社会常識、②時事問題について学ぶ。			

授業の方法		内 容		使用教材	授業以外での準備学習の具体的な内容
第6回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する対人技能を身につける(1)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	人間関係について学ぶ。		
第7回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する対人技能を身につける(2)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	接遇知識について学ぶ。		
第8回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する対人技能を身につける(3)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	話し方について学ぶ。		
第9回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する対人技能を身につける(4)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	服装について学ぶ。		
第10回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する実務技能を身につける(1)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	問題処理について学ぶ。		
第11回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する実務技能を身につける(2)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	環境整備について学ぶ。		
第12回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する実務技能を身につける(3)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	金品管理について学ぶ。		
第13回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	サービスに関する実務技能を身につける(4)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	社交業務について学ぶ。		
第14回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	検定のための知識を整理し身につける(1)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	模擬試験(過去問題)の実施および説明を行う。		
第15回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	検定のための知識を整理し身につける(1)	同上	同上
		各コマにおける授業予定	模擬試験(過去問題)の実施および説明を行う。		