

2024 年度 授業計画(シラバス)

学 科	鍼灸美容学科		科 目 区 分	その他	授業の方法	講義
科 目 名	サービスマナー		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	1年生		学期及び曜時限	前期	教室名	講義室
担 当 教 員	ミス・パリ エステティック専門学校	実務経験と その関連資格				
《授業科目における学習内容》						
<p>サロンにおけるサービスマナーを学びます。(実践形式あり)</p> <p>サービスマナー検定3級の取得を目指します。</p>						
《成績評価の方法と基準》						
<ul style="list-style-type: none"> ・出席率・授業態度・小テスト ・サービスマナー検定3級の模擬試験にて80点以上 上記2点を含めて評価します。 						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
<ul style="list-style-type: none"> ・教科書 サービスマナー検定 公式テキスト ・例題集 サービスマナー検定 3級・2級例題集 						
《授業外における学習方法》						
<ul style="list-style-type: none"> ・例題集を使用し、自習 ・模擬にて80点以上を取得できるようにしてください。 						
《履修に当たっての留意点》						
<p>サービスマナーにおける基本やホスピタリティ「おもてなし」について学びます。</p> <p>サービスマナー用のノートを作成し、社会に出たときにも役立つノートを作れるようにしましょう。</p>						
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	講義形式	授業を通じての到達目標	授業の進め方、受け方を理解する サービススタッフに必要とされる要件を理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート		
		各コマにおける授業予定	教材の使い方・授業の進め方 サービススタッフに必要とされる条件について			
第2回	講義形式	授業を通じての到達目標	お客様に信頼感や安心感を与える身だしなみを理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習	
		各コマにおける授業予定	身だしなみについて お客様に好かれる表情・声・動作について			
第3回	講義形式	授業を通じての到達目標	接客マナーを身に着け、実践できる	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習	
		各コマにおける授業予定	接客マナーについて (礼儀・作法など)			
第4回	講義形式	授業を通じての到達目標	美しい言葉遣いを身に着け、実践できる	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習	
		各コマにおける授業予定	敬語の基本について お客様を気遣える感じの良い話し方について			
第5回	講義形式	授業を通じての到達目標	お客様のご希望を伺う聴き方を理解する 電話対応のマナーを身に着け、実践できる	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習	
		各コマにおける授業予定	聴き方の基本について 電話対応のマナーについて			

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	講義形式	授業を通じての到達目標 クレーム対応を身に着け、実践できる ホスピタリティを理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習
	各コマにおける授業予定	クレーム対応について ホスピタリティについて		
第7回	講義形式	授業を通じての到達目標 社外文書(手紙・メール)の書き方を身に着け、実践できる	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	社外文書(手紙・メール)について		
第8回	講義形式	授業を通じての到達目標 接客英会話を身に着け、実践できる 社会常識を理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	接客英会話について 社会常識(ことわざ・慣用句・ものの数え方)について		
第9回	講義形式	授業を通じての到達目標 食事のマナーを理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	食事のマナーについて		
第10回	講義形式	授業を通じての到達目標 冠婚葬祭のマナーを理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	冠婚葬祭のマナーについて		
第11回	講義形式	授業を通じての到達目標 救急法を理解する	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	救急法について		
第12回	講義形式	授業を通じての到達目標 3級模擬試験85点以上取得できる	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	模擬試験 模擬試験の解説		
第13回	講義形式	授業を通じての到達目標 筆記試験において85点以上取得できる	・教科書 ・例題集 ・ノート	例題集にて3級の範囲を自習 模擬対策
	各コマにおける授業予定	サービスマナー検定3級模擬試験と同等の内容		
第14回	講義形式	授業を通じての到達目標 サロンでのサービスマナー 実践	・教科書 ・PP資料 ・プリント ・カウンセリングシート	
	各コマにおける授業予定	サロンでのおもてなし・お出迎えを習得 ご案内、お茶の出し方の練習		
第15回	講義形式	授業を通じての到達目標 サロンでのサービスマナー 実践	・教科書 ・PP資料 ・プリント ・カウンセリングシート	
	各コマにおける授業予定	サロンでのおもてなし・お出迎えを習得 カウンセリングシートを使用し、お客様のご要望をお伺いする		