

## 2024 年度 授業計画(シラバス)

学 科	薬業科		科 目 区 分	専門分野	授業の方法	講義
科 目 名	社会学		必修/選択の別	必修	授業時数(単位数)	30 (2) 時間(単位)
対 象 学 年	1年		学期及び曜時限	前期 木曜1限	教室名	
担 当 教 員	興栢悦子	実務経験と その関連資格				
《授業科目における学習内容》						
サービス接遇実務について初歩的な理解を持ち、基本的なサービスを行うのに必要な知識、技能の習得、ビジネス文書の書き方						
《成績評価の方法と基準》						
前期試験 平常点 出席点						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
サービス接遇実問題集3級 サービス接遇検定受験ガイド ビジネス文書検定ガイド ビジネス文書実問題集3級						
《授業外における学習方法》						
復習 実務問題集に取り組む						
《履修に当たっての留意点》						
ビジネスの場でのサービス接遇の考え方、方法を学び、検定3級を目指しましょう						
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	サービス接遇検定がなぜ必要か知り、接遇意識をもって授業を望めるようになる	サービス接遇検定3級	サービスを受ける側の気持ちを意識する	
		各コマにおける授業予定	自己紹介 検定問題について 接遇とは			
第2回	講義形式	授業を通じての到達目標	サービススタッフの資質について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定3級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	必要とされる条件 従業要件			
第3回	講義形式	授業を通じての到達目標	専門知識について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定3級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	サービス知識 従業知識			
第4回	講義形式	授業を通じての到達目標	一般知識について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定3級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	社会知識			
第5回	講義形式	授業を通じての到達目標	対人技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定3級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	人間関係 接遇知識 話し方 服装			

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	実務技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検 定3級	実問題集を解く
		各コマにおける授業予定	問題処理 環境整備		
第7回	講義形式	授業を通じての到達目標	実務技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検 定3級	実問題集を解く
		各コマにおける授業予定	金品管理 金品運送 社交業務		
第8回	講義形式	授業を通じての到達目標	実務技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検 定3級	実問題集を解く
		各コマにおける授業予定	適切な言葉の言い換え 言葉遣い		
第9回	講義形式	授業を通じての到達目標	過去問題を合格基準まで解くことができる	サービス接遇検 定3級	実問題集を解く
		各コマにおける授業予定	模擬試験 解答 解説		
第10回	講義形式	授業を通じての到達目標	ビジネス文書検定 表記技能について 過去問題を解くことができる	ビジネス文書検 定3級	プリントを解く
		各コマにおける授業予定	ビジネス文書の役割 総合 用字		
第11回	講義形式	授業を通じての到達目標	ビジネス文書検定 表記技能について 過去問題を解くことができる	ビジネス文書検 定3級	プリントを解く
		各コマにおける授業予定	用語 書式		
第12回	講義形式	授業を通じての到達目標	ビジネス文書検定 表現技能について 過去問題を解くことができる	ビジネス文書検 定3級	プリントを解く
		各コマにおける授業予定	正確な文書 分かりやすい文書 礼儀正しい文書		
第13回	講義形式	授業を通じての到達目標	ビジネス文書検定 実務技能について 過去問題を解くことができる	ビジネス文書検 定3級	プリントを解く
		各コマにおける授業予定	社内文書		
第14回	講義形式	授業を通じての到達目標	ビジネス文書 実務技能について 過去問題を解くことができる	ビジネス文書検 定3級	プリントを解く
		各コマにおける授業予定	社外文書 文書の取り扱い		
第15回	講義形式	授業を通じての到達目標	学んだことを実習等で行動として表すことができる	プリント	実問題集を見直しておく
		各コマにおける授業予定	総復習		