

ブライダル・ホテル科

講 義 名	サービス接遇				
概要と目的	サービス接遇検定およびビジネス電話検定を通じて、接遇者としての心構えや態度・振る舞い、ふさわしい言葉づかいなどを身につける				
担 当 者	島崎 公栄	単位数	1	区分	学科
実務経験					
講義対象	2年	時 期	前期		
使用教材	サービス接遇検定2級受験ガイド ビジネス電話検定知識B・知識A・実践級受験ガイド、講義資料				
到達目標	ブライダルの現場で働く人材として必要な接遇力を身につける (言葉づかい、態度、表情、気付き、応対力など)				
成績評価	期末試験 A～C 評価・出席率・授業態度も考慮 原則A判定が全体の上位25%、Bが次の45%、Cが下位30%とする。				
授業計画					
1	I サービススタッフの資質 ①必要とされる要件 ①明るさと誠実さを、備えている ②適切な判断と表現が出来ている ③身だしなみ				
2	②従業要件 ①良識を持ち直な態度がとれる ②適切な行動と協調性のある行動をとることができる				
3	③清潔感について理解できる ④忍耐力のある行動をとることができる				
4	II 専門知識 ①サービス知識 ①サービスの意識を理解できる ②サービス機能を理解できる ③サービスの種類を理解できる				
5	②授業知識 ①商業活動、経済活動が理解できる ②商業用語、経済用語が理解できる				
6	III 一般知識 ①社会常識 ①社会常識がある ②時事問題を理解している				
7	時事問題 グループ討議				
8	IV 対人技能 ①人間関係 ①人間関係の対処について理解がある ②接客知識 ①顧客心理を理解し、能力を発揮する ②一般マナー				
9	③接遇者としてのマナー ③話し方 ①接遇用語 ②接遇者としての話し方 ③提示 説明ができる				
10	④服装 ①接遇者としての適切な服装ができる V 実務技能 ①問題処理 ②環境整備				

11	3金品管理 4金品搬送 5社交業務
12	2級過去問題No.1
13	2級過去問題No.2
14	2級過去問題No.3
15	2級過去問題No.4
16	期末試験対策
17	前期学期末試験実施

有資格者	実務経験者	校長	所属	
			学科長	担当
有				