

## 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 | 17 時限 | 区分 | 講義 |         |
| 実務経験  |                                                                            |     |       |    |    |         |
| 講義対象  | 1 年                                                                        | 時 期 | 通年    |    |    |         |
| 使用教材  | サービス接遇検定 3 級受験ガイド、サービス接遇検定 2 級受験ガイド<br>ビジネス電話検定知識 B・知識 A・実践級受験ガイド          |     |       |    |    |         |
| 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<br>（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<br>原則 A 判定が全体の上位 2 5 %、B が次の 4 5 %、C が下位 3 0 %とする。 |     |       |    |    |         |
| 授業計画  |                                                                            |     |       |    |    |         |
| 1     | ・ サービス接遇授業の流れと検定試験<br>・ サービススタッフスタッフの資質〈明るさと誠実さを備えている〉                     |     |       |    |    |         |
| 2     | ・ サービススタッフスタッフの資質<br>〈適切な判断と表現、心得、身だしなみ〉                                   |     |       |    |    |         |
| 3     | ・ 従業要件〈良識を持ち、素直な態度がとれる、適切な行動と協調性が期待できる、清潔感について理解ができる〉                      |     |       |    |    |         |
| 4     | ・ 授業要件〈忍耐力のある行動が期待できる〉<br>・ サービス知識〈サービスの意義、機能を理解できる、サービスの種類〉               |     |       |    |    |         |
| 5     | ・ 従業知識<br>〈商業用語、経済用語が理解できる〉                                                |     |       |    |    |         |
| 6     | ・ 社会常識<br>〈社会常識が理解できる、時事問題を理解できる〉                                          |     |       |    |    |         |
| 7     | 従業知識、社会常識予備授業                                                              |     |       |    |    |         |
| 8     | ・ 対人技能<br>〈対人心理が理解できる、一般的なマナー、接遇者としてのマナー〉                                  |     |       |    |    |         |
| 9     | ・ 話し方<br>〈接遇用語を知っている、接遇者としての基本的な話し方                                        |     |       |    |    | 提示、説明の仕 |
| 10    | ・ 服装<br>〈接遇としての適切な服装が理解できる〉                                                |     |       |    |    |         |

|    |                                               |
|----|-----------------------------------------------|
| 11 | 教科書全範囲の復習                                     |
| 12 | ・ サービス接遇過去問題No.1                              |
| 13 | ・ 前回授業内で行った過去問題No.1 の解答解説<br>・ サービス接遇過去問題No.2 |
| 14 | ・ 前回授業内で行った過去問題No.2 の解答解説<br>・ サービス接遇過去問題No.3 |
| 15 | ・ 前回授業内で行った過去問題No.3 の解答解説<br>・ サービス接遇過去問題No.4 |
| 16 | ・ 前回授業内で行った過去問題No.4 の解答解説<br>・ サービス接遇過去問題No.5 |
| 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    |       |    |     |     |