

2021年度学習支援計画書（シラバス）

科目名			担当講師		
接客スキル			飛澤 智恵		
授業科目区分	授業形態	学科名	学年	時間数	
必修	実習	国際情報ビジネス科	1	45	時間
担当講師の経歴又は実務経験					
短期大学卒業後、百貨店で勤務。外商統括部門、販売促進部門など様々な部門を経験 現在、専門学校にて講師をつとめる					
授業概要					
接客の基本用語から接客の技術を学び、ロールプレイング実習で実践的に学ぶ。					
学習到達目標					
販売の接客術を身に着ける。					
テキスト及び教材					
◆オリジナル冊子 体験して学ぶ接客マナー 心で伝える接客コミュニケーション基本編					
授業内容					
回	テーマ				内 容
1	自己紹介				
2	おもてなしの心				
3	人間関係構築				
4	心配り				
5	ことば 接客用語、敬語				
6	サービス知識、従業知識				
7	社会常識、時事問題				
8	対人技能				
9	試験、振り返り				
10	対人技能				
11	迅速な対応				
12	一般的なマナー				
13	柔軟な対応				
14	誠実な心				
15	資質、心構え、所作				
16	サービス接客検定模擬試験				
17	試験、振り返り				
18	視覚的、聴覚的発信				
成績評価の方法及び基準					
ロールプレイングによる評価。 なお全体出席の2/3以下の場合は、成績評価の対象外となります。					

評価		成績評価の到達度
A	優れている	理解、知識、技術にすぐれている
B	普通	一定の理解、知識、技術がある
C	やや劣る	ある程度の理解、知識、技術がある
D	劣る	理解、知識、技術がやや不足している
E	不合格	理解、知識、技術が不足している