

ホスピタリティと接客サービス	履修年次	3・4	
	単位	2	
馬場 里沙子	配当期	前	
	授業方法	演習/対面	
<b>授業の内容</b>			
<p>[授業の概要]</p> <p>サービス接客検定試験は、サービス提供者としてだけでなく、良い消費者になるためにも有益である。男女問わず受験することを勧める。</p> <p>本科目はサービス接客検定試験の2級、準1級合格を目標とした学内での受験が前提の授業である。検定の過去問題を各自で解き、授業では学生がイメージしにくいサービス現場の様子を示しながら解説を行う。問題を沢山解くことも必要だが、まず「サービスの仕事の基本」を理解することが合格への早道である。イラスト問題、アナウンス問題などの読み取り方、解答のコツを掴み、1問1問きちんと考え理解して解答することが重要である。</p> <p>授業は検定項目にしたがって進める。1週目は1コマで実施、2週目以降の2級(筆記)対策は2コマと1コマを変則で実施し、確認テストはmanabaで提示、提出する。第13、14週目(準1級面接試験対策)は本試験同様に会場を設定して繰り返し練習を行う。初回は検定受験手続き、授業日程、過去問題ABCの配布、学習の取り組み方を示す。テキストを用意して必ず出席し、全回出席して合格を目指す。</p>			
<b>この科目の到達目標</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス接客検定の5つの領域を理解し、合格に向けて計画的な学習ができる。</li> <li>・検定問題を通して、企業・組織や消費者意識を理解し、就職につなげて考えることができる。</li> <li>・準1級(面接試験)の学びを通して、好感度の高い印象を身につけ、就職活動の場で活用できる。</li> </ul>			
<b>成績評価の方法</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業出席、授業外学習(manaba)への取り組みを重視し、中間試験、模擬試験など総合的に評価する。</li> <li>・検定試験を通して学ぶ「ホスピタリティ・マインド」を重視し評価の対象とする。</li> <li>・サービス接客検定(2級、準1級)の合否結果を本科目評価の対象とする。</li> </ul>			
週	授業項目	週	授業項目
1	オリエンテーション 授業への取り組み方	8	対人技能② お客様対応のポイント
2	ホスピタリティとサービスの違い	9	対人技能③ 状況に応じたやり取り
3	サービススタッフの資質	10	実務技能① サービス業務の理解
4	専門知識 サービスの意義	11	実務技能② 記述問題解答のコツ
5	一般知識 専門用語の理解	12	2級試験直前対策全体のふりかえり
6	理論領域のまとめ (中間試験)	13	準1級面接対策 ポイントレッスン
7	対人技能① スタッフのマナー	14	準1級面接対策 トータルレッスン