

2024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				

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
成績評価の方法及び基準					
<p>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。</p>					
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			