

授業科目名	接客マナーⅡ		科目コード	1502018	
開講クラス	トータルビューティ科	コース		学 年	2 年
担当教員	西原 幸美				
	実務経験教員 ( <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 ) 実務経験内容 美容インストラクター 平成 6 年 4 月 化粧品会社 入社 平成 19 年 8 月 退職				
開講時期	前期・後期・ <input checked="" type="checkbox"/> 通年・特別講義・その他		授業コマ数	60 時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必須		単 位 数	2 単位	
使 用 テキスト 1	書 名	サービス接客検定受験ガイド 3 級・2 級			
	著 者	財団法人実務技能検定協会 ©			
	出版社	早稲田教育出版			
使 用 テキスト 2	書 名				
	著 者				
	出版社				
参考図書	DVD 敬語レッスン 第 1 印象のマナー 他				
授業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ( )				
<授業の目的・目標> ・ サービス接客検定 2 級の合格を目指す ・ 社会人としてのマナーを身に付ける					
<授業の概要・授業方針> ・ サービス接客検定を通じてお客様サービスの基本を身に付ける					
<成績基準・評価基準> ・ 接客検定 2 級の可否結果及び 接客検定 2 級に準じた内容で期末考査を実施。評価は校内規定に準ずる。					
<使用問題集・注意事項> 特になし					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>					

授業科目名		接遇マナーⅡ	
時	授 業 内 容		備 考
1-2	サービス接遇検定 2 級に準ずる問題処理能力について		
3-4	サービス接遇検定 2 級に準ずる店頭掲示作成のポイント		
5-6	サービス接遇検定 2 級に準ずる店内アナウンスの方法		
7-8	接遇知識について 接遇用語について		
9-10	実務技能について 問題処理 社交業務 環境整備 金品管理		
11-12	一般常識・時事問題・敬語等就職対策		
13-14	一般常識・時事問題・敬語等就職対策		
15-16	演習問題①② 解説		
17-18	演習問題③④ 解説		
19-20	演習問題⑤⑥ 解説		
21-22	演習問題⑦⑧ 解説		
23-24	演習問題⑨⑩ 解説		
25-26	演習問題⑪⑫ 解説		
27-28	演習問題⑬⑭ 解説		
29-30	接遇検定		
31-32	期末考査		
33-34	会社の仕事や決まりについて		
35-36	人間関係とコミュニケーションについて		
37-38	コミュニケーション概論		
39-40	ビューティシャンとしての身だしなみ		
41-42	立ち居振る舞いの礼儀		
43-44	言葉づかい①社内の基本敬語		
45-46	言葉づかい②電話の基本敬語		
47-48	言葉づかい③来客・訪問の基本敬語		
49-50	言葉づかい④謝罪・クレームと接待の基本用語		
51-52	食事のマナー		
53-54	時事問題		
55-56	時事問題		
57-58	時事問題		
59-60	期末考査		