

科目名	サービス接客検定対策	学科	フラワービジネス科				
		学年	1	学期	前期	単位数	1
担当者	松野 真美						
実務経験							
授業概要	サービス接客検定試験の合格を目標とする。重ねて、授業を通してサービス業務に対する心構え、応対、話し方を学ぶ。						
到達目標	サービス接客検定試験(3 級)に合格することを目標とする。さらに、サービス業に属する様々な仕事への理解と、仕事場において必要とされるコミュニケーション技術を身に着ける。						
授業計画	第1週 ガイダンス(試験・授業内容についての説明) 第2週 サービススタッフの資質①(必要とされる要件) 第3週 サービススタッフの資質②(従業要件、プロ意識) 第4週 専門知識①(サービス知識) 第5週 専門知識②(従業知識) 第6週 一般知識(社会常識、商売用語) 第7週 対人技能①(接客基本知識) 第8週 対人技能②(人間関係) 第9週 対人技能③(服装、マナー) 第10週 対人技能④(話し方、立ち居振る舞い) 第11週 実務技能①(問題処理、環境整備) 第12週 実務技能②(金品管理、社交業務) 第13週 過去問対策① 第14週 過去問対策② 第15週 本試験直前対策						
授業方法	プリントによる授業、問題集の取り組み、実践						
教科書	指定なし						
参考図書・参考URL	早稲田教育出版「サービス接客検定 実問題集 3 級」						
評価の方法	平常点60% 授業内課題 40%						