

科目名	接客コミュニケーション	学科	トータルビューティ科				
		学年	2	学期	前期	時間数	30
担当者	安藤 裕里						
実務経験	ホテルのウェディングプランナーとして5年、その後マーケティング広報を1年担当。ウェディングドレスショップにて法人営業を6年経験後、人事として新卒採用の主担当として5年従事。						
授業概要	美容業界で接客の良し悪しは、企業のイメージに大きく影響を及ぼすと言われている。美容業界で困らないための接客の基本を身に付ける。						
到達目標	接遇の楽しさをシミュレーションで体感し、自信を身に付けるとともに、積極的に対応できるようになる。また、社会で必要なチームワーク力も身に付ける。						
授業計画	第1週 4/11 接客、接遇とは・良い接遇、悪い接遇を考える(グループ発表) 第2週 4/18 接遇の公式・いらっしゃいませ練習 第3週 4/25 敬語のマナー(丁寧語、謙譲語、尊敬語) 第4週 5/9 敬語のマナー(クッション言葉) 第5週 5/16 笑顔、身だしなみ、座り方(第一印象の体感実習) 第6週 5/23 美しい所作 第7週 5/30 お辞儀の作法・お辞儀練習 第8週 6/6 ホスピタリティマインド・ご案内練習 第9週 6/13 正しい敬語表現①(応用練習) 第10週 6/20 正しい敬語表現②(応用練習) 第11週 6/27 クッション言葉、相槌、要約力(お店シミュレーション寸劇作り) 第12週 7/4 お店シミュレーション寸劇発表 第13週 7/11 接遇実技練習① 第14週 8/29 接遇実技練習② 第15週 9/5 まとめ						
授業方法	(実習)講義を行いながら、グループワークを取り入れる。さらには、体験型実習を用いて実践的に学ぶ						
教科書	オリジナルプリント						
参考図書・参考URL	エステティック学理論編						
評価の方法	実技試験 50%・授業内課題 30%・平常点 20%						