

科目名	サービス接客検定対策	学科	ブライダルビジネス科 ウェディングプランナーコース				
		学年	1	学期	後期	単位数	1
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	接客マナーに必要な知識を習得しサービス産業におけるサービスの「理解」と「表現」を学ぶ						
到達目標	サービス接客実務について、初歩的な理解を持ち、基本的なサービスを行うのに必要な知識・技術を身につけ3級(2級)合格を目指す。						
授業計画	第1週 サービススタッフの資質① 必要とされる条件 第2週 サービススタッフの資質② 従業要件 第3週 専門知識① サービス知識 第4週 専門知識② 従業知識 第5週 一般知識 社会常識 第6週 対人技能① 人間関係 第7週 対人技能② 接客知識 第8週 対人技能③ 話し方 第9週 対人技能④ 服装 第10週 実務技能① 問題処理 第11週 実務技能② 環境設備 第12週 実務技能③ 金品管理 第13週 実務技能④ 社交業務 第14週 検定対策 第15週 まとめ						
授業方法	過去の問題から適時プリントを用意						
教科書	サービス接客検定 3級参考書						
参考図書・参考URL	サービス接客検定問題集						
評価の方法	検定合格 60% 平常点 40%						