

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	松野 真美						
実務経験							
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級合格を目指す。						
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	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%						