

科目名	接遇		時間数(半期)		時間	
講師名	西脇徳子		コマ数(半期)		18 コマ	
曜日時限	水曜日	2限	実務経験の有無		有 ・ 無	
単位数	2	単位	内部講師・外部講師		内部 ・ 外部	
実施形態	講義 ・ 演習 ・ 実習 ・ eラーニング ・ 見学					
開講期間	1・2 年 前・後 期		補講・特例措置		あり ・ なし	
スマホ持ち込み	可	不可	授業形態		対面	ZOOM
採点方法	前期・後期の期末筆記試験・実技試験の評価点数範囲 S (秀) → 100～90点、 A (優) → 89～80点、 B (良) → 79～70点、 C (可) → 69～60点、 D (不可) → 59～0点					
	期末試験を評価の対象とする場合				全体の	60%
	D判定(不可)の場合の再試験				有	無
	D判定(不可)の場合の課題提出				有	無
	出席率を評価の対象とする場合				全体の	10%
	小テストを評価の対象とする場合				全体の	10%
	課題提出を評価の対象とする場合				全体の	10%
	授業への取り組みの姿勢、態度				全体の	10%
	公欠時の提出物				有	無
	検定試験、資格試験				有	無
		検定名	JLPT		検定料	6,500円
概要						
学習目標	就職に向けて現在のJLPTより、1つ上の級を目指します					
目標とするスキル (各項目について◎、○を記入してください)						
会話	意思疎通	◎	協調性		自己表現	
職業人意識	責任感		向上心		勤労意識	
基礎学力	読み書き	◎	計算能力		社会人能力	◎
ビジネスマナー	マナー	◎	レター			
資格・専門知識	資格	◎	専門知識	◎		

内容と時間数	1回	4月13日	接遇とは
	2回	4月20日	サービスと接遇
	3回	4月27日	人と差が付くサービスの心得
	4回	5月11日	接遇とお客様満足度
	5回	5月18日	接遇とお客様対応①
	6回	5月25日	接遇とお客様対応②
	7回	6月1日	接遇とお客様対応③
	8回	6月8日	接遇とTEL対応①
	9回	6月15日	接遇とTEL対応③
	10回	6月22日	接遇とTEL対応②
	11回	6月29日	接遇を完璧に身に付ける①
	12回	7月6日	接遇を完璧に身に付ける②
	13回	7月13日	接遇を完璧に身に付ける③
	14回	7月20日	ビジネスマナーの基本
	15回	7月27日	話し方、聞き方の基本
	16回	8月3日	敬語の基本
	17回	8月10日	ほうれんそうの大切さ
	18回	8月17日	会社組織について
使用教材	オリジナル教材 ・ 市販教材——学校のコピー使用		
	市販教材の場合は出典名、ISBN：		
	学校のコピー使用の場合は枚数：		枚/半期
D判定時の救済措置（有料）	D判定時の再試験、課題再提出については、有料とし60点が上限（C判定）となる。1科目の再試験、課題再提出の代金は2000円として職員室に支払う事。		
関連科目			
備考			