

英文科目名称：

開講期間	配当年	単位数	科目必選区分
前期	2年	2単位	選択
担当教員			
梶谷 良子			

講義概要	『おもてなしの心』をサービス接客検定を通して学び、調理・製菓のプロフェッショナルとして技術だけではなく精神資質の向上を目指す。
授業計画	<p>1 オリエンテーション 講義全体のすすめ方・サービス接客検定について</p> <p>2 ホスピタリティとは 「サービス」と「ホスピタリティ」</p> <p>3 5つ星ホテルに学ぶ 著名ホテルのホスピタリティ精神</p> <p>4 サービススタッフの資質 必要とされる要件</p> <p>5 サービススタッフの資質 従業要件</p> <p>6 対人技能 人間関係</p> <p>7 対人技能 接客知識</p> <p>8 対人技能 接客用語（ロールプレイング）</p> <p>9 対人技能 身だしなみ</p> <p>10 専門知識 サービス知識（サービス向上には何が必要か）</p> <p>11 専門知識 従業知識（商業用語、経済用語）</p> <p>12 一般知識 社会常識（ことわざ、慣用語、物の数え方）</p> <p>13 実務技能 問題処理（苦情や問い合わせについて対応）</p> <p>14 サービス接客検定 検定過去問題にトライ</p> <p>15 実技 「基本言動」「接客応答」（ロールプレイング）</p>
授業形態	講義
評価の観点、評価手段・方法、評価比率	<p>①ホスピタリティ精神を理解する（おもてなしの心を理解する）</p> <p>②サービス精神を習得する</p> <p>③対人技能を習得する</p> <p>④専門知識・実務技能を習得する</p> <p>⑤社会人としての一般知識を習得する</p>
教科書・参考書	<p>テキスト：『サービス接客検定実問題集2級』</p> <p>参考書：必要な事項、過去問題についてはプリントを配布する</p>
履修条件	
履修上の注意	
オフィスアワー	授業の前後で対応します。
備考・メッセージ	原則としてビジネスマナーに相応しい身だしなみ（制服又はスーツ）、髪型をきちんと整えて授業に出席すること。