

### 1. 本授業科目の基本情報

科目名 (コード)	接客マナー I		( NGH22K )
講義名 (コード)	接客マナー I		( NGH22KX )
対象学科	グローバルビジネス学科	配当学年	2学年
対象コース	観光ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	宮下 裕衣	時間数	30
成績評価教員	宮下 裕衣	講義期間	春学期
実務者教員	いいえ	履修区分	必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

### 2. 本授業科目の概要

授業の目的 到達目標	卒業後、就職先で即戦力になれる基本的な接客マナーを習得する
全体の内容と概要	ケーススタディを用いて実際の現場で起こりえるシチュエーションを想定して実習を行う。お客様が満足できるサービスについて学びながら問題が起こった際の対応も考える。
授業時間外の学修	特になし
履修上の注意事項等	携帯電話の使用禁止

### 3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識 (期末試験点) 60%	自己管理能力 (出席点) 30%	協調性・主体性・表現力 (平常点) 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率×0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90~100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80~89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70~79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60~69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。	

#### 4. 本授業科目の授業計画

回	到達目標	授業内容
1	お客さまに安心感を与える対応を考 えることができる。	お客さまの「イラッ」「モヤッ」をなくす。 お客さまはスタッフのことをよく見ていることを理解する。
2	お客さまと会話する際の注意点を考 えることができる。	お客さまの「イラッ」「モヤッ」をなくす 会話の中での返事や相づち、語尾に注意する。
3	お客さまと会話する際の注意点を考 えることができる。	お客さまの「イラッ」「モヤッ」をなくす お客さまの表情を読む。
4	お客様を一番に考えたサービスの仕 方とは何かを理解できる。	ケーススタディ①「クレーム対応」様々なお客さまからのクレームにどう答えるか、 お客さまとホテルスタッフになってロールプレイングを行う。
5	お客様を一番に考えたサービスの仕 方とは何かを理解できる。	ケーススタディ①「クレーム対応」様々なお客さまからのクレームにどう答えるか、 お客さまとホテルスタッフになってロールプレイングを行う。
6	言いにくいことを伝える場合につい て考えることができる。	マナーの悪いお客さまへの対応について知る。
7	お客さまに合わせた対応について考 えることができる。	接客マニュアルに載っていない対応が必要になった場合について知る。
8	お客さまに合わせた対応について考 えることができる。	お子さまや年配のお客さまへの対応について考える。
9	お客様を一番に考えたサービスの仕 方とは何かを理解できる。	ケーススタディ②「サプライズ」お客さまからのサプライズの希望にどう応えるか、 どのようなサプライズがあったら嬉しいか考える。
10	お客様を一番に考えたサービスの仕 方とは何かを理解できる。	ケーススタディ②「サプライズ」お客さまからのサプライズの希望にどう応えるか、 どのようなサプライズがあったら嬉しいか考える。
11	身近なSNSの注意点について知るこ とができる。	SNSの扱いに注意する。
12	自分の理想のサービスについて考え ることができる。	学習してきたことをふまえて、自分がされて嬉しいサービスについて考える。
13	さまざまな意見を聞き、理想のサー ビスについて考えることができる。	自分がされて嬉しいサービスについて発表する。
14	まとめと解説	テスト
15	まとめと解説	フィードバック

#### 5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	
参考文献・資料等	すぐ使える！接客1年生
備考	