

1. 本授業科目の基本情報

科目名 (コード)	サービス遭遇Ⅱ		(NGH22D)
講義名 (コード)	サービス遭遇Ⅱ		(NGH22DX)
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	平尾 恭子	時間数	30
成績評価教員	平尾 恭子	講義期間	秋学期
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	卒業を控え、就職先で即戦力となる、より実践的なサービス遭遇を身に着ける。
全体の内容と概要	外国人であることを意識しながら、日本のサービス業界で自分を活かしていくこと。日本のサービス業界に新風を吹かせるという気概を持って卒業する学生を育てることがテーマである。
授業時間外の学修	敬語の実践と、日本人のサービスに関する感覚を常に意識的に観察すること。
履修上の注意事項等	卒業後、日本のサービス業界に就職する学生の履修が望ましい。

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	日本の年中行事を理解し、サービスに結び付けることができる	テキストp.88～92 日本の年中行事や季節感を理解し、それをいかに実際のサービスにつなげるかを考える。
2	サービス業の専門用語が理解できる。	テキストp.93～98 物の数え方や特別な言い回し等を広く学び、その文化的背景も理解する。
3	日本の商売に関することわざや慣用語を理解できる。	テキストp.99～110 日本でよく使われる商売上の慣用語やことわざを学び意味を理解できるようにする。自国の物とも比較。
4	職場における協調性が理解できる。	テキストp.112～117 同僚との人間関係の築き方や顧客との信頼関係の築き方を協調性をキーワードに考えていく。
5	接客者としての礼儀やふるまいができる。	テキストp.118-126 席次や食事などの日常生活のマナーを身につけ、サービススタッフとしての自信につなげる。
6	敬語と謙譲語を適切に使うことができる。	テキストp.127-139 立場や場面に応じて適切に敬語、謙譲語の使い分けが自然にできるようになるために、様々なケースを想定して練習。
7	後期前半に学習したことを確認できる。	テキストp.140-150 確認問題を通して、後期前半のまとめと振り返りをし、学んだことを定着させる。
8	クレーム対応ができるようになる。	テキストp.152-155 サービス業の現場では常にクレームなどの問題が発生するので、その適切な対処方法について学ぶ。
9	職場環境を整えることの大切さがわかる。	テキストp.156-158 職場における日常業務の大切さを理解し、積極的に行動できるようにするための方策を考える。
10	商品や金銭の受渡しができる。	テキストp.159-161 サービス業において大切な商品や金銭の受渡しを正確に行うトレーニングをする。領収証の書き方も練習する。
11	慶弔のマナーを理解できる。	テキストp.162-171 日本社会特有のマナー、特に結婚や葬儀についてのマナーや決まり事を詳細に学ぶ。
12	サービス接客検定試験3級相当の問題が解ける。	テキストp.175-191 巻末の模擬試験を解きながら、一年のまとめをする。
13	サービス接客検定試験2級相当の問題が解ける。	テキストp.192-208 検定試験2級相当の問題を解きながら、一年間の総まとめをする。
14	まとめと解説	期末テスト
15	まとめと解説	期末テストフィードバック

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	サービス接客 検定試験合格テキスト&問題集
参考文献・資料等	適宜
備考	