

1. 本授業科目の基本情報

科目名 (コード)	接客マナーⅡ		(NGH22L)
講義名 (コード)	接客マナーⅡ		(NGH22LX)
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	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	接客に必要とされることを知り、実践できるようになる。	接客における笑顔、相づち、話し方の重要性について知り、実践する。
2	顧客満足度の重要性を理解する。	接客におけるCS重要性について知る。
3	顧客満足度の重要性を理解する。	顧客満足度を上げることの重要性とそのために必要なサービスを考える。
4	顧客満足度の重要性を理解する。	顧客満足度を上げることの重要性とそのために必要なサービスを考える。
5	マナープロトコール検定とは何かを知る。	マナープロトコール検定3級の模擬問題を見て、どのような内容の検定かを知る。
6	プロトコールの知識を得る事ができる。	国際人として必要な主なプロトコールについて知る。(国旗)
7	プロトコールの知識を得る事ができる。	国際人として必要な主なプロトコールについて知り、問題を解いてみる。(国旗)
8	プロトコールの知識を得る事ができる。	国際人として必要な主なプロトコールについて知る。(席次)
9	プロトコールの知識を得る事ができる。	国際人として必要な主なプロトコールについて知、問題を解いてみる。(席次)
10	プロトコールの知識を得る事ができる。	マナープロトコール検定3級の模擬問題を解いてみる。
11	さまざまなホテルの形を知ることができる。	ホテルが舞台の映画を見て、ホテルの裏側を知る。
12	さまざまなホテルの形を知ることができる。	ホテルが舞台の映画を見て、ホテルの裏側を知る。
13	さまざまなホテルの形を知ることができる。	ホテルが舞台の映画を見てレポートを作成する。
14	まとめと解説	期末テスト
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	マナー・プロトコール検定
備考	