科目名 Subject	接客・接遇法 Service and Reception		教員名	河﨑　峰子	
開講年次	1	開講時期	後期	単位	1
必修／選択	選必	授業形態	演習	時間	30
実践的教育	○				
主な学習効果	知識・技能	思考力・判断力	表現力	主体的行動力	ホスピタリティ・コミュニケーション力
	○	◎	○	◎	◎
科目の概要	お客様の気持ちを察し、深掘りすること、お客様の期待に応えること、そして「おもてなし」とはどのようなことかを理解します。また人に「おもてなし」をして喜んでいただけることが、自分の喜びとなることに気づき、仕事とは・プロフェッショナルとは、を考えていきます。加えて世代の「価値観」の違いも意識することで、美歳学との連動でも説いていきます。 また異文化の方々にも対応できるグローバルを意識した「おもてなし」が実践できることも目指します。				
授業の目標	グローバル社会の中のサービス産業に携わる者として、即戦力の「おもてなし」ができ、気持ちの良いコミュニケーションを実践できることで、サービス産業の活性化と生産性向上に役立つ人材になるための知識習得と意識向上を目標とします。企業やお客様から求められる接客・接遇力を身につけ、人に喜ばれる「おもてなし」を実行できるようになります。また「おもてなしマイスター」のベイシックマイスター資格を取得します。				
時間外学習 （予習・復習）	「おもてなしマイスター」の資格取得も意識した予習復習をしてください。復習は、授業のポイントとなる項目の理解を深めて下さい。理解度を確認する為に小テストを数回実施しますので準備してください。予習は、次回の授業の内容がスムーズに理解する為に、配布されたプリントを事前に読み込んでください。各回の予習復習は概ね60分から90分を見込みます。				
教科書・教材	教科書	「おもてなしマイスター」の教科書（キャプラン株式会社・グローバルおもてなしマイスター認定）			
	教材	必要に応じてプリントを配布します。			
	使用設備・備品	ＣＤ、ＤＶＤ、ビデオ再生機。			
	参考文献	必要に応じて提示します。			
評価方法	授業参加意欲20%、レポート15%、筆記試験65%の比率で評価します。 授業内容の性質上、特に授業態度は重視します。				
	なお、出席数が不足の場合は評価対象とはしません。				
学生へのフィードバックの方法	レポートに対して、コメントを返します。				
	授業内で理解度を確認し、知識の再習得を行います。				
履修上の注意	私語、居眠り、飲食、携帯電話の使用、授業の妨げ、マナーに反する行為は退出を命ずることがあります。質問や意見をどんどん出して授業に積極的に参加すること。				
本科目履修と関連する資格	資格名	「おもてなしマイスター」（ベーシックマイスター）・「おもてなしスキルスタンダード」			

授業計画			
	授業内容	到達目標	予習・復習・備考
第１回	オリエンテーション 接客・接遇とは何かを学ぶ。	授業の進め方、授業の全体像を理解し、15回の授業の展開を予測できるようになる。	次回の「人間の欲求」プリントを読み、予習して予備知識を得る。（60分以上）
第２回	人間の欲求について学ぶ	マズロー欲求階層説について理解し、具体的な人の欲求を説明できる。	「人間の欲求」のポイントをノートに纏めてみる。「顧客満足」のプリントを事前に読み予習する。
第３回	接遇を理解し、顧客満足について学ぶ。	CS・ES・CDを理解し、関係づけられる。	授業で習ったポイントを復習しノートに纏める。「言葉遣い」のプリントを事前に読み予習する。
第４回	接客・接遇の演習（言葉遣い）を学ぶ	接客に相応しい言葉遣いを事例を交えて確認し、実践できる。	授業で習ったポイントを復習しノートに纏める。「敬語」のプリントを事前に読み予習する。
第５回	接客・接遇の演習（敬語）を学ぶ	敬語を意識したロールプレイをし、正しい敬語を使ったコミュニケーションがとれる。	授業で習ったポイントを復習しノートに纏める。「電話応対」のプリントを読み予習する。
第６回	電話応対を学ぶ	接遇のスキルとして求められる電話応対を事例で学び、実践できる。	授業で習ったポイントを復習しノートに纏める。「電話応対」の事例を考える。
第７回	電話応対を習得する	電話応対をロールプレイして習得し、実践できる。	「おもてなしマイスター（接遇）」のポイントを復習し、「電話応対」のロールプレイの練習をする。
第８回	お客様心理を考える。	事例からお客様心理を理解し、グループ討議に参加できる。	授業で習った「ポイントを復習し、グループワークで気付いたことを纏める。
第９回	５つのお客様心理をとは何かを学ぶ	お客様の気持ちを深堀し、クオリティサービス・クリンネスの必要性も理解して接遇が出来る。	授業で習ったポイントを復習し、クレームの経験を纏める。
第１０回	クレーム応対	クレームの基本的な考え方を理解し、クレームの趣旨・背景を意識して、誠意を持った態度で対応できる。	授業で習ったポイントを復習し、クレームのメカニズムを理解する。 「プロの5意識」のプリントを読み予習する。
第１１回	プロ意識とはどのようなものがあるか学習する	プロの5意識を理解し、「プロとはどのような人か。」を述べる事ができる。	授業で習ったポイントを復習し、周りでプロだと感じた人を書きまとめる。
第１２回	プロとはどのような人か、事例で学ぶ	プロ意識を理解し、チームのミッションと役割分担を意識し、自分が担う役割を実践できるようになる。	授業で習ったポイントを復習し、レポートを仕上げる。「異文化の接客」のプリントを読み予習する。
第１３回	異文化接客を学ぶ	異文化の接客を演習して、異文化間コミュニケーションを比較することができる。	おもてなしマイスターの「異文化間コミュニケーション」のポイントを復習をする。
第１４回	異文化接客ケース研究	顧客の文化的背景・嗜好・信仰等、異文化・多様性の価値観を理解し、適切な対応を実践できる。	おもてなしマイスターの「外国人の接遇」のポイントを復習し、グループワークで気づいたことを纏める。
第１５回	まとめ（15回の振り返り）	15回の授業を振り返り、理解度を確かめ実践できる。	接客接遇とは何かを再認識して15回の授業の復習を行う。