

2021年度 シラバス

科目名	接遇	区分	選択	授業時数	55時間	対象学年	1年
担当教員	谷 手嶋	実務経験	無				
学修内容	社会人としての基本的スキルであるビジネスマナーを身に付け、「学生」から「社会人・組織人」への意識改革からの行動変容を行う。 サービス接遇検定対策、および2年次からスタートする就職対策、性格検査やその解説を通して自分自身や他者の言動を客観視する機会をもつ。またメンタルヘルスについて基本的な事項を学習する。カウンセリングのロールプレイ実習を行う。心理学的な観点から美容の価値について学修する。接客サービス業に就くうえで重要な自己理解を他者への共感性を高める。						
到達目標	社会人になるということをしっかりとした自覚・認識し、求められる社会人基礎力の理解、実行・実践できるようになるまでを目標とする。 サービス接遇検定2級・3級取得の受験者及び合格者を増やす。 就職活動へのモチベーションをあげ、すぐに対応できるよう履歴書を作成する。 「心理学は今の生活に役立つ、将来の仕事に活かせる」との実感を1人でも多くの学生に持ってもらおう。						
授業の方法	授業は主に講義にて行う						
成績評価の方法と基準	後期1回の筆記試験にて評価を行う。試験は100点方式をもって採点し、60点以上を合格とする。 成績評価はA, B, C, Dで表し、A, B, Cまでを合格として履修を認定する。Dは再試験を受けなければならない。						
授業時間外に必要な学修の具体的内容	特になし						
実務経験に基づく授業内容	接客サービス業に従事するスタッフになる為に必要最低な接客マナーを身につける教育						
使用教材	実社会で求められる ビジネスマナー【専門教育出版】、サービス接遇検定2級3級テキスト、作成プリント						
履修に当たっての留意点	特になし						
各コマにおける授業計画							
回	主 題	授 業 内 容				備 考	
第1回	オリエンテーション	・授業概要 ・心構え ・ルール紹介					
第2回	自己表現・他者表現	・他己紹介実施					
第3回	社会人と学生の違い	・働くとは? 自覚・認識の重要性					
第4回	コミュニケーションの理解	・コミュニケーションとは? 傾聴とは?					
第5回	心通わす話し方	・オープンクエスチョン ・クローズドクエスチョン					
第6回	挨拶指導	・挨拶の意味 ・正しいお辞儀の仕方 ・挨拶コンテスト					
第7回	第一印象の重要性	・メラビアンの法則					
第8回	身だしなみ・表情	・身だしなみ3要素 ・表情訓練					
第9回	好感をもたれる基本動作	・面接現場を想定しての入室から退室まで					
第10回	言語的表現①	・敬語の必要性 ・敬語種類					
第11回	言語的表現②	・敬語問題実施					
第12回	言語的表現③	・接遇用語					
第13回	電話対応①	・電話の特性 ・電話対応の心得					
第14回	電話対応②	・好印象を与える実習先への電話のかけ方					
第15回	ビジネス文書①	・お礼状の書き方① 宛名					
第16回	ビジネス文書②	・お礼状の書き方②					
第17回	社交マナー①	・冠婚葬祭 ・慶事					
第18回	社交マナー②	・弔事 ・お見舞い					
第19回	自己表現スキル	・アサーショントレーニング実践					
第20回	組織人としての基礎力①	・報連相の理解、実践					
第21回	組織人としての基礎力②	・PDCAサイクル					
第22回	組織人としての基礎力③	・課題発見力					
第23回	サービスについて	・接客と接遇の違い ・人的サービスの重要性					
第24回	従業員満足と顧客満足	・ESからはじまる顧客満足					
第25回	クレーム対応	・クレーム発生メカニズムとお客様の心理					
第26回	自己啓発	・自己啓発計画ワークシート記入					
第27回	テスト前総復習	・1年次授業の振り返り					

2021年度 シラバス

科目名	待遇	区分	選択	授業時数	55時間	対象学年	1年
担当教員	谷 手嶋	実務経験	無				
学修内容	社会人としての基本的スキルであるビジネスマナーを身に付け、「学生」から「社会人・組織人」への意識改革からの行動変容を行う。 サービス接客検定対策、および2年次からスタートする就職対策、性格検査やその解説を通して自分自身や他者の言動を客観視する機会をもつ。またメンタルヘルスについて基本的な事項を学習する。カウンセリングのロールプレイ実習を行う。心理学的な観点から美容の価値について学修する。接客サービス業に就くうえで重要な自己理解を他者への共感性を高める。						
到達目標	社会人になるということをしっかりとした自覚・認識し、求められる社会人基礎力の理解、実行・実践できるようになるまでを目標とする。 サービス接客検定2級・3級取得の受験者及び合格者を増やす。 就職活動へのモチベーションをあげ、すぐに対応できるよう履歴書を作成する。 「心理学は今の生活に役立つ、将来の仕事に活かせる」との実感を1人でも多くの学生に持ってもらおう。						
授業の方法	授業は主に講義にて行う						
成績評価の方法と基準	後期1回の筆記試験にて評価を行う。試験は100点方式をもって採点し、60点以上を合格とする。 成績評価はA, B, C, Dで表し、A, B, Cまでを合格として履修を認定する。Dは再試験を受けなければならない。						
授業時間外に必要な学修の具体的内容	特になし						
実務経験に基づく授業内容	接客サービス業に従事するスタッフになる為に必要最低な接客マナーを身につける教育						
使用教材	実社会で求められる ビジネスマナー【専門教育出版】、サービス接客検定2級3級テキスト、作成プリント						
履修に当たっての留意点	特になし						
各コマにおける授業計画							
回	主 題	授 業 内 容				備 考	
第28回	期末試験	・ 記述式にて実施					
第29回	試験返却・解説	・ 試験の返却及び解説					
第30回	総括	・ 就職活動に向けて何を学び、どうつなげていくか					
第31回	サービス接客検定対策①	・ サービス接客検定とは？取得する意義等説明					
第32回	サービス接客検定対策②	・ サービス接客検定3級過去問解答、解説					
第33回	サービス接客検定対策③	・ サービス接客検定3級過去問解答、解説					
第34回	サービス接客検定対策④	・ サービス接客検定2級過去問解答、解説					
第35回	サービス接客検定対策⑤	・ サービス接客検定2級過去問解答、解説					
第36回	サービス接客検定対策⑥	・ サービス接客検定2級過去問解答、解説					
第37回	サービス接客検定対策⑦	・ サービス接客検定2級過去問解答、解説					
第38回	就職対策①	・ 面接の構造を知る ・ 履歴書の書き方					
第39回	就職対策②	・ 自己PRの書き方					
第40回	就職対策③	・ 履歴書記入 ・ 提出					
第41回	エゴグラム	エゴグラム（対人傾向の自己分析）の実施と解説 環境への適応・不適応とメンタルヘルスの関係を知る					
第42回							
第43回							
第44回	ストレスとレジエンス	簡易ストレスチェック実施と解説 レジエンス（ストレス耐性）について具体性を通して学ぶ					
第45回							
第46回							
第47回	ていねいな話の聞き方①	質問の技法について知り、学生間のペアワークで練習する					
第48回							
第49回							
第50回	ていねいな話の聞き方②	応答の技法について知り、美容室でのカウンセリングを ロールプレイを通して学ぶ					
第51回							
第52回							
第53回	ライフサイクルと美容	主に女性のライフサイクルと、美容への価値観の変化を概観する 化粧品療法の事例を通して、生涯にわたる美容の価値を学ぶ					
第54回							
第55回							

2021年度 シラバス

科目名	待遇	区分	選択	授業時数	40時間	対象学年	2年
担当教員	谷	実務経験	無			コース	全コース
学修内容	学生一人ひとりが、自信の就職にむけ真摯に考え、希望の職場に進めるよう模擬面接を通して選ばれる人材へと改革						
到達目標	模擬面接を3回実施する中で、本番の面接の雰囲気慣れ、質問への返答も的確に言葉で表現できるようになる						
授業の方法	授業は主に講義にて行う						
成績評価の方法と基準	模擬面接と筆記試験						
授業時間外に必要な学修の具体的内容	就職活動における面接の仕方を修得 修得後の社会人としての一般常識						
実務経験に基づく授業内容	接客サービス業に従事するスタッフになる為に必要最低な接客マナーを身につける教育						
使用教材	プリント						
履修に当たっての留意点	特になし						
各コマにおける授業計画							
回	主 題	授 業 内 容				備 考	
第1回	就職対策①	・ 模擬面接流れ説明 ・ 企業が求める人材 ・ 面接時の質問					
第2回	就職対策②	・ 模擬面接1回目					
第3回	就職対策③						
第4回	就職対策④						
第5回	就職対策⑤	・ 模擬面接1回目フィードバック ・ 自己PR書き方					
第6回	就職対策⑥	・ 模擬面接2回目					
第7回	就職対策⑦						
第8回	就職対策⑧						
第9回	就職対策⑨	・ 模擬面接2回目フィードバック ・ 自己PR発表					
第10回	就職対策⑩	・ 模擬面接3回目					
第11回	就職対策⑪						
第12回	総括	・ 対策授業を振り返って ・ 各自今後の自己啓発					
第13回	オリエンテーション	・ カウンセリング説明					
第14回	就職対策①	・ 模擬面接1回目					
第15回	就職対策②						
第16回	就職対策③	・ 模擬面接1回目フィードバック					
第17回	就職対策④	・ 模擬面接2回目					
第18回	就職対策⑤						
第19回	就職対策⑥	・ 模擬面接2回目フィードバック					
第20回	就職対策⑦	・ 模擬面接2回目フィードバック					

2021年度 シラバス

科目名	接遇	区分	選択	授業時数	40時間	対象学年	2年
担当教員	谷	実務経験	無			コース	全コース
学修内容	学生一人ひとりが、自信の就職にむけ真摯に考え、希望の職場に進めるよう模擬面接を通して選ばれる人材へと改革						
到達目標	模擬面接を3回実施する中で、本番の面接の雰囲気慣れ、質問への返答も的確に言葉で表現できるようになる						
授業の方法	授業は主に講義にて行う						
成績評価の方法と基準	模擬面接と筆記試験						
授業時間外に必要な学修の具体的内容	就職活動における面接の仕方を修得 修得後の社会人としての一般常識						
実務経験に基づく授業内容	接客サービス業に従事するスタッフになる為に必要最低な接客マナーを身につける教育						
使用教材	プリント						
履修に当たっての留意点	特になし						
各コマにおける授業計画							
回	主 題	授 業 内 容				備 考	
第21回	就職対策⑧	・ 模擬面接3回目					
第22回	就職対策⑨						
第23回	総括	・ 対策授業を振り返って ・ 各自今後の自己啓発					
第24回	掃除の基本	5Sについて 他社事例など					
第25回							
第26回							
第27回	掃除の実践	トイレ掃除					
第28回							
第29回							
第30回	掃除の実践	ガラス掃除					
第31回							
第32回							
第33回	掃除の実践	観葉植物の掃除 レベルアップ方法					
第34回							
第35回							
第36回	DVD鑑賞	掃除のカリスマ					
第37回							
第38回	試験	掃除実践試験					
第39回							
第40回							