

対象学年	1 学年	科目名	おもてなしマスター	担当名	石田 智子
対象学期	後 期		講義 ・ 演習 ・ 実技 ・ 実習	単位/時間数	2単位 30 時間

到達目標	「おもてなしマスター」資格を取得する。個人技に近い「おもてなし」を本検定から学ぶことで、お客さまの声を聴き、観察し「どのようにすれば」お客さまが喜ぶか「何を欲しているか」自ら考え行動できる態度を身につけ、「おもてなしのプロ」として社会に寄与できる人材となる
学習内容	百貨店をはじめ、さまざまな接客サービスの現場経験をもつ講師が、経験から得た豊富な実体験を交えた講義をおこなう。多様性を受け入れ、自ら考え行動できる人材育成を目指すため、体験参加型の授業を実施する。
成績評価の方法と基準	出欠点40点＋定期試験60点 合計点数100点にて成績を算出する 評価 GPA 合計点数 A - 4.0 90点～100点 B - 3.0 80点～89点 C - 2.0 70点～79点 D - 1.0 60点～69点 E - 出席不良 F - 0.0 59点以下(不合格) ※定期試験は筆記試験とする
履修に当たっての留意点	「おもてなしマスター」資格検定教本、筆記用具一式を毎回必ず持参すること

### 授業回数別教育内容

回数	授業内容(予定)	使用教材	授業以外での準備学習の有無
1	科目オリエンテーション (授業の進め方・評価について・グランドルールの確認など)	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
2	グループワークの3つのルールを学ぶ 「おもてなし」とは	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
3	おもてなしの心3つ	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
4	型1事前調査① 傾聴スキル	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
5	型1事前調査② 傾聴スキル	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
6	型2時間管理 タイムルール	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
7	型3環境設定 グループワーク「課題に沿った環境設定」	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
8	過去問題を解く 第2回～第7回までの過去問題を解くことができる	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
9	型4場面演出 プレゼンテーションスキル	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
10	型5変化対応① アサーション	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
11	型5変化対応② ポジティブシンキング・ストレスマネジメント	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
12	5つのどの型にも有効な共通スキル① なぜなぜシンキング・エゴグラム	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
13	5つのどの型にも有効な共通スキル② コーチング	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
14	過去問題(選択・記述問題対策)	教本・筆記用具一式	過去問題を解く
15	定期試験 「おもてなしマスター」検定	教本・筆記用具一式	