

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(Q)	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」資格検定試験に合格する。個人技に近い「おもてなし」を本検定から学び、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。
学習内容	百貨店等、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	小テスト・課題点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	日程	授業内容(予定)	使用教材	授業以外での準備学習の有無
1	11/21	科目オリエンテーション 「おもてなし」とは	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
2	11/28	おもてなしの心3つ 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
3	12/5	型1事前調査②傾聴スキル 型2時間管理	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
4	1/16	型3環境設定 過去問題(おもてなしとは～型3環境設定)	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
5	1/23	型4場面演出 型5変化対応①	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
6	1/30	型5変化対応② 5つのどの型にも有効な共通スキル①	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
7	2/6	5つのどの型にも有効な共通スキル② 過去問題(まとめ)	教本・筆記用具一式	「おもてなし」事例研究
8	2/13	定期試験(おもてなしマスター検定試験) 2限	教本・筆記用具一式	1限に検定試験&定期試験登校
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				