

2023年度 科目別 授業計画(シラバス)

科目名	おもてなし検定	必修 選択	必修	年次	1	開講区分	1 Semester(前期)	
学科・専攻	トータルビューティー科	授業 形態	講義	単位 時間	1	曜日 時限	木 2・3	
教員	横瀬 敦子	【教員実務 経験】	長年に渡り航空業界に従事し、接客マナー・コミュニケーションなどの講義を行っている。					
【到達目標】	接客のプロとなる将来を見据えて、テキスト内の「おもてなしの心」「おもてなしの型」を学び、授業の中で「おもてなしのスキル」を身につけ、全員で「おもてなしマスター検定」に合格すること							
【授業の学習内容】 テキストに基づいておもてなしの理論を学び、グループワークなどの実践を通して「もてなす心と技術」を身につけることができます。また、おもてなしマスター検定を目指すことで、日本ならではの高い接客力と現場でのコミュニケーション力を習得することも出来、美容のプロとしての将来に役立ちます。								
週	授業形態	授業計画・内容					小テスト・中間テスト・定期試験	
1	登校	おもてなしマスター検定について 概論「おもてなしのプロとして成功するには」						
2	登校	「おもてなしの心」について 3つのキーワード						
3	登校	「おもてなしの型」について 型1・事前調査 グループワーク発表(傾聴スキル)					小テスト10点	
4	登校	「おもてなしの型」について 型2・時間管理 グループワーク発表(タイムルール)						
5	登校	「おもてなしの型」について 型3・環境設定					小テスト10点	
6	登校	「おもてなしの型」について 型4・場面演出 プレゼン発表(私のおすすめ)						
7	登校	「おもてなしの型」について 型5・変化対応 アサーティブチェック					中間テスト20点	
8	登校	中間テスト ストレスマネジメントについて						
9	登校	自己分析(自身の心のクセを知る=エゴグラム) 顧客アンケート作成と発表					小テスト10点	
10	登校	目標達成のためのセルフコーチング作成と発表						
11	登校	検定過去問題出題傾向と対策						
12	登校	検定過去問題出題・解答(解説)						
13	登校	検定過去問題出題・解答(解説と返却)						
14	登校	期末試験					期末試験50点	
15	登校	おもてなしマスター検定の実施						
準備学習 時間外学習	ノートの整理 テキスト練習問題の復習 将来像の明確化 現場での接客観察 検定過去問題の繰り返し行う							
評価方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 習熟度 : 50点(目標に対する成長具合や習熟度)、小・中間テストの点数も重要視します。 ● 取組姿勢: 50点(授業態度や取組み姿勢、また個人・グループワーク発表回数) 							
受講生への メッセージ	「おもてなし」の本質を授業で学ぶことで、日常的に利他を意識して実践して下さい。また専門用語の意味も授業内で正しく理解して将来(接客)に役立てて下さい。そのためには、毎回しっかり、各自ノートをとるように心がけて下さい。							
【使用教科書・教材・参考書】 「おもてなしマスター」資格検定教本								