

授業科目名	サービス接客演習			年次	1年		
				学 科(コース)	ブライダルビジネス科 (コース)		
担当教員名	福田 愛美			開講年度・学期	2023年度 前期		
授業の方法	講義・実践	週時限数	2	年間授業時数	40時間	科目区分	必修
	実務経験の有無	有	実務経験	ブライダルプロデュース会社に結婚式のプロデュース、音響照明として勤務			
授業の概要 (実務経験を 活かした教育 内容)	1年次の7月から始まるブライダル施設での実習で、実務経験から事前に覚えておくべき内容を把握しているため、専門用語や備品、施設の各名称を理解し、学んだことをロールプレイングすることで、実習生の自信となり、意欲的に実習に臨むことが可能。また、日本では、相手がしてほしいことを前後の会話や行動等から推察し、自発的に行う「気配りのできる人」として高く評価する傾向がある。授業では、この「気配り」(配慮行動)の事例をあげながら解説していく。また、履修者自身が接客現場において体験した気配りについて発表する機会を増やし、サービスとホスピタリティの違いについて考え、自分たちが目指すべきホスピタリティの行動を議論する。						
授業の 到達目標	1)受講者は、ブライダル施設実習が始まるまでに、覚えておくべきブライダル専門用語やお客様への接客対応を理解し、スムーズな実習開始ができる 2)受講者は、ホスピタリティを理解するための基礎知識を修得するとともに、自身のサービス経験や対人サービスの直接的観察に基づいてホスピタリティに関する理解を深めることができる 3)受講者は、ロールプレイングを通じて、机上での知識では認識できないことも、想定できなかった問題点など、新たな発見があり、スキルの向上に繋がる						
授業計画	(4月)専門知識 ・オリエンテーション ・ゼクシィやネットで宮崎の結婚式場を調べる ・各シルバー名称とグラス名称 ・ドリンクの種類と作り方 (5月)専門知識 ・結婚式場の内部の施設名称 ・ナフキンの折り方 ・一般的な婚礼料理の流れと名称 ・トレーの使用方法 (6月)実践 ・ドリンクの注ぎ方 ・迎賓→チェアサービス→ドリンク注ぎ→料理提供→料理下げまでの注意事項 ・迎賓→チェアサービス→ドリンク注ぎ→料理提供→料理下げを実践(お客様役とスタッフ役を分ける) ・サービスとホスピタリティの違い ・ニーズとウオンツの違い ・お客様の「不安」を「安心」に変えるポイント ・接客と接遇の違い(メラビアンの法則:視覚情報・聴覚情報・言語情報など) (7月～9月)ロールプレイング ・お客様に好感を与える会話のポイント(表現力豊かな話し方・クッション話法・3つの共)を踏まえ、お客様役とスタッフ役で、実践を想定した実技演習を実施						
成績評価の 方法	毎時間実施する小テストやロールプレイングに対する姿勢および試験の結果と授業の出席率を総合的に評価。						
準備学習・ 事後学習等	履修者は対人サービスが提供されている接客現場に行き、サービス提供者(ショップ店員や飲食店の従業員、美容師など)によって提供されている「気配り」を体感し、それを毎回の授業の中で発表してもらう。実習開始までは、毎時間の初めにシルバー名称・施設名称・ナフキン折り方・料理名称などの小テストを実施。						
テキスト	『ブライダルコーディネーターテキスト』『ブライダル用語辞典』						

参考書・ 参考資料等	『リッツカールトンで学んだ超一流のおもてなし』『接客の教科書』『ゼクシィ宮崎鹿児島版』 『接客サービス基本テキスト』
その他 (学生に対する 要望、メッセ ージ)	私は、以前実習生を受け入れる企業側のスタッフでした。その経験を基に、実習生が、事前に理解しておくべきブライダル知識のレベルを把握しています。実習が始まるまでに、仲間と共に実践し、出来ないことを出来るようにするために、何度も反復実践を行い、知らないことを知る喜びを感じ、自信に繋げ、実習に臨んでほしいと考えています。学校は「失敗する場所」です。失敗を恐れずチャレンジし、失敗を克服するための行動力も養っていきましょう。