

一級自動車工学科			2025年度 授業計画		
時 期	4年後期	単元	学科	教科名	お客さま対応D
科 目	サービスマネジメント	教科書等 持参品			発行日
総時限	18時限				2025年5月22日
必須時限	18時限				
			教科 担当	國枝 真樹	

1. 指導教員の実務経験

該当

非該当

自動車整備士として、顧客対応の実務経験がある教員により整備工場での顧客対応について指導する。

2. 教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）

1.国家口述試験の手法を習得する

3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来ようになるのか）

1.故障探求における問診手法の習得
2.整備結果説明手法の習得

4. 学習評価（期末試験での主な試験項目）

・学科履修試験で評価する。学科履修試験は20分間で実施する。
対面によるロールプレイングにより100点満点で評価する

・合格点：70点以上
80点以上：優 70点以上：良 70点未満：不可

・不合格の場合、再試験を受験し、70点以上で合格とみなす。
再試験合格の場合、得点に関わらず評価は「可」とする。

・再試験不合格の場合、学校長の権限により教科判定試験を実施し、合格とみなす場合がある。

5. 準備学習

・総合診断の教科書内容を復習しておくこと

6. 指導目標

一級自動車工学科					2025年度 授業計画		
時 期	4年後期	単元	学科	教科名	お客さま対応D		
5. 授業概要（時限ごとの主な授業内容）					6. 教科書、資料、備品類		
時限	主な授業内容				資料、備品類	数量	
1	口述試験の概要について				総合診断	1	
2	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
3	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
4	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
5	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
6	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
7	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
8	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
9	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
10	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
11	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
12	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
13	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
14	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
15	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
16	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
17	問診及び整備結果説明のロールプレイング						
18	期末試験						
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							