



教科名：

お客様対応B

2023年度

講義

一級自動車工学科

時期：

3年

後期

科目：

サービスマネジメント

時限数：

23時限

<改訂履歴>

| 改訂年度 | 改訂事由 | 発行日/担当 | |
|------|-----------|--------|--------|
| FY18 | メンテナンスのため | 12/4 | 隔年の担当者 |
| FY19 | メンテナンスのため | 3/22 | 隔年の担当者 |
| FY20 | メンテナンスのため | 3/18 | 隔年の担当者 |
| FY21 | メンテナンスのため | 3/18 | 隔年の担当者 |
| FY22 | | | |
| FY23 | メンテナンスのため | 3/31 | 隔年の担当者 |

| 教頭 | 課長 | 学年統括 | 教科担当 | 教科担当 |
|----|----|------|------|------|
| | | | | |

| 一級自動車工学科 | | 2023年度 授業計画 | | | | |
|--|------------|-------------|-----------------|-----|--------|--------------|
| 時期 | 3年後期 | 単元 | 講義 | 教科名 | お客様対応B | |
| 科目 | サービスマネジメント | 教科書等 持参品 | テクニカルアドバイザーテキスト | | 発行日 | 2018/12/22新規 |
| ※ ※ ※ 総時限 | 23時限 | | | | 教科担 | |
| ※ ※ ※ 授業時間 | 36.8時間 | | | | 当 | 隔年の担当教員 |
| <small>一般科目と休講等予期せぬ事態に備えた余剰分を含め、合計時間は3857.6時間（50分ベース）を確保（法定合計時間3670時間（50分ベース））</small> | | | | | | |
| 1. 指導教員の実務経験 該当 非該当 日産テクニカルアドバイザー資格保有の自動車整備士としての実務経験をもとに T A 3 級を指す | | | | | | |
| 2. 教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入） 1. テクニカルアドバイザーの業務内容を理解し、将来の実務に役立てるとともに、日産 T A 3 級資格試験を受験する知識を確認する | | | | | | |
| 3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来るようになるのか） 1. 保証制度を理解する 2. 回収とお金の管理を理解する 3. 自動車の関係法令を理解する 4. 部用品の販売と在庫管理を理解する 5. フロント業務を理解する 6. 主要緒言と各種手続きを理解する 7. 自動車保険を理解する 8. コンプライアンスを理解する | | | | | | |
| 4. 学習評価（期末試験での主な試験項目） ・ T A 3 級の資格試験を受験 ・ 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再評価を実施し、合格とみなす場合がある | | | | | | |
| 5. 準備学習 テクニカルアドバイザーテキストを読んでおく | | | | | | |
| ※注1 総時限の1時限は、80分/1時限を表し、授業時間の1時間は、50分/1時間を表す ※注2 ●⇒実務経験がある教員 ■⇒日産資格保持者 | | | | | | |
| 6. 指導目標 1. テクニカルアドバイザーテキスト内容を理解させる 2. T A 3 級資格試験の過去問題について反復学習を行い、内容を理解させる | | | | | | |

