



教科名：総合診断

2024年度

講義

一級自動車工学科

時期：3年後期

科目：自動車整備

時限数：23時限

<改訂履歴>

改訂年度	改訂事由	発行日/担当	
FY18	担当教員変更の為	3/1	西浦
FY19	教科名、時限数、授業概要変更のため	3/1	西浦
FY20	メンテナンスのため	3/18	西浦
FY21	メンテナンスのため	3/31	西浦
FY22	メンテナンスのため	3/31	中野
FY23	メンテナンスのため	3/31	西浦

教頭	課長	学年統括	教科担当	教科担当

一級自動車工学科			2024年度 授業計画		
時 期	3 年後期	単 元	講 義	教科名	総合診断
科 目	自動車整備	教科書等 持参品	総合診断・環境保全・安全管理		発行日
※ 注1 総時限	23時限				2019/3/1改訂 1
※ 注1 授業時間	36.8時間		教科担当	西浦 進一	※ 注2 ● ■
			当	小倉 保徳	※ 注2

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3880.0時間（50分ベース）を確保（法定合計時間3670時間（50分ベース））

1. 指導教員の実務経験

該当

非該当

自動車整備士として販売会社でサービス業務全般の実務経験がある教員により指導する

2. 教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）

- 整備対応手順の通して総合診断、整備計画、品質管理、引渡し（整備説明）、フォローアップを学ぶ
- 整備対応手順の流れを理解し整備事業におけるサービスとお客さまへの対応の基本を学ぶ
- 消費者契約法の基本を理解し、トラブルに発展しない対応を学ぶ
- 上記の理解を踏まえ応酬話法の深読みを行うことにより、C S マインドの確認をする
- 最終的には 一級口述対応の基本を理解する

3. 授業の到達目標（何を理解し何が出来ようになるのか）

- サービス産業の概要とサービス産業としての自動車整備事業を理解しており、自動車整備におけるサービス役務の基本、接客基本手法と総合診断等に必要な知識を説明できる
- 顧客満足度「CS」の概念を理解しており、情報化社会の課題、お客様の購買動機、「CS」推進活動の展開例を説明できる
- 自動車関係法令の適切な運用を理解しており、自動車使用者の保守管理の必要性、自動車の改造に関する安全確保、消費者契約法を説明できる
- 応酬話法について、整備業務全般の実務、整備業務の基本的な応酬話法を身に付けることができる

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80分間で実施する。○×、選択肢、虫食い問題により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再評価を実施し、合格とみなす場合がある

5. 準備学習

- ・教科書（受付、問診）の内容を予習しておくこと

※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

- サービス産業の概要とサービス産業としての自動車整備事業を知り、自動車整備におけるサービス役務の基本、接客基本手法と総合診断等に必要な知識を理解させる
- 顧客満足度「CS」の概念を知り、情報化社会の課題、お客様の購買動機、「CS」推進活動の展開例を理解させる
- 自動車関係法令の適切な運用を知り、自動車使用者の保守管理の必要性、自動車の改造に関する安全確保、消費者契約法を理解させる
- 応酬話法について、整備業務全般の実務、整備業務の基本的な応酬話法を身に付けさせる

2024年度 授業計画

[illegible]