



教科名：お客様応対B

2024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			2024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
※注2 ●⇒実務経験がある教員 ■⇒日産資格保持者					
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					
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 級を指導					
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					

2024年度 授業計画

[illegible]