

一級自動車工学科		2023年度 授業計画				
時期	4年後期	単元	マネジ	教科名	お客様対応C (口述)	
科目	サービスマネジメント	教科書等 持参品	総合診断 テキスト		発行日	2019年3月5日
総時間	20(32)				教科担当	教科担当
1. 実務経験のある教員による授業科目 該当 非該当						
自動車整備士として、お客様対応の実務経験がある教員により問診の仕方と整備結果説明について指導する。						
2. 教科の目的 (この学科の狙い、目的を明確に記入)						
1. 基本的な問診技術、整備結果説明要領を身につける						
3. 授業の到達目標 (この授業を学ぶことで学生は何を理解し何が出来るようになるのか)						
1. 基本的小お客様対応(問診)ができる。 2. 基本的小お客様対応(整備結果説明)ができる。 3. 部品、消耗品についての保守管理方法、基準値、限度値を理解している。 4. 3.の情報を基に、的確なアドバイスができる。						
4. 学習評価 (期末試験での主な試験項目)						
ロープレ評価とし、70点以上で合格とする。						
5. 準備学習						
総合診断・環境保全・安全管理のP9～99を一読しておくこと。						

