

一級自動車工学科

2023年度

授業計画

| 時期   | D巡    | 単元          | 学科                          | 教科名 | 総合診断 |           |
|------|-------|-------------|-----------------------------|-----|------|-----------|
| 科目   | 自動車整備 | 教科書等<br>持参品 | 一級総合診断・環境安全・安全管理<br>クロームブック |     | 発行日  | 2023年3月8日 |
| 総時限  | 16時限  |             |                             |     | 教科担当 | 高山        |
| 必要時限 | 10時限  |             |                             |     |      |           |

**指導教員の実務経験****該当**

非該当

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

**教科の目的（この学科の狙い、目的を明確に記入）**

- ①自動車整備に対するサービス役務の提供を学ぶ。
- ②顧客満足度「CS」の概念を学ぶ。
- ③自動車関係法令等の適切な運用とその活用を学ぶ。
- ④応酬話法を学ぶ。

**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整備計画、整備業務の流れを理解する。
- ②アドバイザーとしての接客業務の基本を理解する。
- ③顧客満足度の推進活動を理解する。
- ④定期点検整備の位置づけと、各装置、部品の保守管理、機能低下の事例が分かる。
- ⑤自動車の改造等に対する法令を理解する。
- ⑥消費者契約法を理解する。
- ⑦応酬話法を習得する。（口述試験に即した応酬話法）

**学習評価（期末試験での主な試験項目）**

- 1) 履修試験での学習評価 筆記試験100点にて評価する。  
70点以上で合格
- 2) 出題項目
  - ①問診での基本質問
  - ②整備結果説明
  - ③自動車の保守管理と機能低下した場合の説明

**準備学習**

事前に次回の授業内容範囲を予習して、テキストを読んでおき、授業内容や質問事項を学習する。

一級自動車工学科

2023年度

授業計画

| 時期                | 3年D巡      | 単元                           | 学科 | 教科名 | 総合診断                |            |
|-------------------|-----------|------------------------------|----|-----|---------------------|------------|
| 授業概要(時限ごとの主な授業内容) |           |                              |    |     | 教科書、資料、備品類          |            |
| 時限                | 主な授業内容    |                              |    |     | 資料、備品類              | 数量         |
| 1                 | サービスの役務   | サービス役務の基本、整備対応手順概要、受付、問診整備計画 |    |     | 1級総合診断、環境保全、安全管理教科書 | 各自<br>持参   |
| 2                 | サービスの役務   | 品質管理、整備内容説明、引渡し、保証制度、苦情対応    |    |     | クロームブック<br>口述試験問題   | 各自<br>8セット |
| 3                 | サービスの役務   | CS活動、定期点検整備の理念、各装置の機能低下の理由付け |    |     |                     |            |
| 4                 | サービスの役務   | 各装置の機能低下の理由付け                |    |     |                     |            |
| 5                 | 改造等に関する法令 | 自動車検査証の記載事項の変更、構造等変更検査の手続きの  |    |     |                     |            |
| 6                 | 応酬話法の基本   | 問診の進め方、整備結果説明の要点             |    |     |                     |            |
| 7                 | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 8                 | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 9                 | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 10                | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 11                | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 12                | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 13                | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 14                | 応酬話法実践    | 応酬話法のロールプレイング                |    |     |                     |            |
| 15                | 期末試験      | 期末試験(筆記)                     |    |     |                     |            |
| 16                | 期末試験      | 期末試験(ロールプレイング)               |    |     |                     |            |