

一級自動車工学科			2023年度 授業計画				
時期	4年D巡	単元	学科	教科名	一般教養B		
科目	サービスマネジメント	教科書等 持参品	なし ※テキスト・資料配布		発行日	2023年4月1日	
総時限	02時限				教科担当	菊池 剛	● ■
1. 実務経験のある教員による授業科目 該当							
自動車販売会社で接客実務及び接客指導経験がある外部講師・教員による、電話での対応方法を学ぶ講座。							
2. 教科の目的 (この学科の狙い、目的を明確に記入)							
・入社に向けて、電話応対力を習得する。							
3. 授業の到達目標 (何を理解し何ができるようになるのか)							
<ul style="list-style-type: none"> ・入社に向けて、電話応対力を習得する。 ・電話応対での基本を理解し身に付ける。 <ul style="list-style-type: none"> > 基本的なパターンによる演習を行う。 > 正しい言葉遣い (応対用語) を学ぶ。 							
4. 学習評価 (期末試験での主な試験項目)							
<ul style="list-style-type: none"> ・電話応対の演習により得点評価(100点満点) <ul style="list-style-type: none"> 合格基準：工学科70点以上で合格 評価の種類：『優』・『良』・『可』(履修)、『未』(未履修)の4段階で評価 評価基準：80点以上…『優』、70点以上…『良』、70点未満…『未』(未履修) 再試験・判定試験で合格した場合は得点に関係なく…『可』 							
5. 準備学習							
・初めての通話先へ、携帯電話以外の電話方法で電話をして体験してくること。							

※ ■ ⇒ 日産資格保持者

※ ● ⇒ 実務経験がある教員

