

## 2022年 シラバス

履修規定	必修課目	授業課目	運営管理
履修学年	2年	コース	理容科 美容科
担当教員	小山民恵	経歴	美容運営管理教員資格 同時授業教員資格
授業時間数	14	授業方法及び場所	講義 校内

### 1. 教科・科目の目標（到達目標）

- ・ 経営者の考え方や経営者が果たす責任や役割を理解する。
- ・ 雇用することで生じる責任や働くうえで求められることを理解する。
- ・ 顧客をいかに満足させるかを考え、求められるサービスの実現について学ぶ。
- ・ 経営者の視点から美容業を考えることによって、従業員として自分のなすべきことを考え行動すべきかを考える。

### 2. 学習内容

- ・ 美容業において、適切な接客態度がいかに重要であるかを自覚させる。
- ・ 行動美学の基本を学ばせるとともに社会人としての様々なマナーについても身に着けさせる。
- ・ 経営の基本的事項を学習することによって、経営管理手法の重要性を認識させ、将来の独立開設に役立たせる。
- ・ 苦情処理など基本的事項について学ばせる。・ 経営管理、労務管理について理解させる。・ 接客時の失敗を提示し、好事例を導き出させる。

### 3. 学習方法

- ・ マナーについては、【日本語・接遇マナー】と連動させる。
- ・ 実際に美容所で起こった労務、資金、経営、苦情処理等の事例を挙げ、学生が自ら考え、発言できるよう導く。

### 4. 学習評価

- ・ 学習態度、出欠状況の評価する。
- ・ 学期末テスト
- ・ 単元テスト、提出物等で評価する。

教科書	運営管理(日本理容美容教育センター発行)	参考文献 副教材等	日本語・接遇マナー テキスト
-----	----------------------	--------------	-------------------

## 学習計画

月	学習項目	学習内容・方法
4月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客が求めるもの、その価値について学ぶ</li> <li>・サービスの範囲と経営について学ぶ。</li> <li>・単元テスト</li> </ul>
5月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・美容業におけるマーケティングの特徴について学ぶ。</li> <li>・マーケティングミックスについて学ぶ。</li> <li>・単元テスト</li> </ul>
6月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マーケティングミックスの短期的要因について学ぶ。</li> <li>・マーケティングミックスの長期的要因について学ぶ。</li> <li>・単元テスト</li> </ul>
7月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客について学ぶ。</li> <li>・学期末テスト</li> </ul>
9月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客の実践について学ぶ。(店内環境の重要性や顧客への提案等コミュニケーションの重要性)</li> </ul>
10月		<ul style="list-style-type: none"> <li>・単元テスト</li> </ul>
11月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理の手法</li> <li>・ケース別トラブル対処法を学ぶ。</li> <li>・単元テスト</li> </ul>
12月	第3編 顧客のために	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理の手法</li> <li>・ケース別トラブル対処法を学ぶ。</li> </ul>
1月		<ul style="list-style-type: none"> <li>・接客における悪例を挙げ、好事例を導き出させる。</li> <li>・学期末テスト</li> </ul>
2月		学期末テスト
3月		