

## 一級自動車整備科

区分	科目名	実施学年	実務経験者の授業	時間数
学科(講義)	総合診断	3年	○	28

教科担当	実務経験
高橋 陽万	トヨタ系ディーラ整備勤務
渡邊 一穂	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・実務経験のある教員等による授業。</li> <li>・自動車整備士として実務経験がある教員がより実践的な教育を行う。</li> <li>・自動車整備士等の実務経験を活かし、自動車整備全般を職場での作業と同様な実践的内容を指導する。また、安全作業・環境整備についても同様に実践指導する。</li> </ul>	

科目の概要	サービス産業・役務、接客・顧客、法令、保守の理解。
-------	---------------------------

目標・目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス産業と役務、接客・CSの正しい理解。</li> <li>・自動車関連法令、消費者契約法、整備業務の知識の習得。</li> </ul>
-------	--

期	時間	授業内容
1 学期	1	サービス産業の概要
	3	サービス役務の基本
2 学期	2	接客の基本と総合診断に必要な知識
	3	顧客満足度『CS』の概念、情報化社会での課題
	4	顧客満足度が重要な社会的背景、購買動機
	2	『CS』推進活動の展開例
	1	教程末試験
3 学期	2	自動車関連法令等の適正な運用とその活用、改造に対する対処
	2	自動車使用者の保守管理の必要性
	3	整備業務全般の実務、消費者契約法
	2	整備業務の基本的な応酬話法
	2	応酬話法の具体事例
	1	修了試験

### 成績評価

(1)

100点	80%	教程末・学期末などの試験
	20%	レポート・出席状況・学習状況等に基づいて評価

(2)

評価	5	4	3	2	1
点数	100～90	89～75	74～65	64～50	49～0

(3)

- ・原則として90%以上出席する。
- ・5段階評価で「2」以上はこの単位を認定し、「1」は不認定とする。