

## 2021 年度 授業計画(シラバス)

学 科	医療秘書・情報学科		科 目 区 分	基礎分野	授業の方法	演習
科 目 名	マナー・接遇		必修/選択の別	選択	授業時数(単位数)	30 (1) 時間(単位)
対 象 学 年	1年生		学期及び曜時限	後期	教室名	
担 当 教 員	石山千恵子	実務経験と その関連資格				
《授業科目における学習内容》						
医療現場で役に立つサービス接遇を目的とし、検定合格を目標とします。						
《成績評価の方法と基準》						
学期末試験、授業中の態度、宿題の提出状況						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
サービス接遇検定ガイド、実践問題集						
《授業外における学習方法》						
復習、宿題を必ずやること。						
《履修に当たっての留意点》						
病院では避けて通ることができないものです。一般的なマナー接遇では対応できない方々が多くいらっしゃる場所でもあります。応対力を身につけられるよう頑張ってください						
授業の方法	内 容			使用教材	授業以外での準備学習 の具体的な内容	
第1回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービススタッフの資質を説明することができる	サービス接遇検定ガイド 実践問題集	教科書の予習	
		各コマにおける授業予定	サービススタッフの資質			
第2回	演習形式	授業を通じての到達目標	明るさと誠実さを表現することができる	サービス接遇検定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習	
		各コマにおける授業予定	サービススタッフの資質(明るさと誠実さ)			
第3回	演習形式	授業を通じての到達目標	適切な判断と表現ができるようになる	サービス接遇検定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習	
		各コマにおける授業予定	サービススタッフの資質(適切な判断と表現)			
第4回	演習形式	授業を通じての到達目標	適切な身だしなみができる	サービス接遇検定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習	
		各コマにおける授業予定	サービススタッフの資質(身だしなみ)			
第5回	演習形式	授業を通じての到達目標	従業要件の概要を説明することができる	サービス接遇検定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習	
		各コマにおける授業予定	従業要件の概要			

授業の方法		内 容		使用教材	授業以外での準備学習の具体的な内容
第6回	演習形式	授業を通じての到達目標	良識を持ち、素直な態度がとれるようになる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	従業要件の概要(良識、素直な態度)		
第7回	演習形式	授業を通じての到達目標	適切な判断ができ、協調性を現すことができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	従業要件の概要(適切な判断と協調性)		
第8回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービス知識の概要を説明することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	サービス知識の概要		
第9回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービスの意義を説明することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	サービスの意義		
第10回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービスの機能を説明することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	サービスの機能		
第11回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービスの種類を説明することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	サービスの種類		
第12回	演習形式	授業を通じての到達目標	商業用語、経済用語の概要を説明することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	商業用語、経済用語		
第13回	演習形式	授業を通じての到達目標	接遇知識の概要を説明することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	接遇知識の概要		
第14回	演習形式	授業を通じての到達目標	過去問題を通じて出題傾向を把握することができる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	サービス接遇検定対策過去問を解く		
第15回	演習形式	授業を通じての到達目標	授業のポイントをおさえる	サービス接遇検 定ガイド 実践問題集	教科書の予習・復習
		各コマにおける授業予定	授業のまとめ		