

2024 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》						
ビジネスの場でのサービス接遇というものの具体的な考え方、行動の仕方、目の利き方を学ぶ						
《成績評価の方法と基準》						
ミニテスト+授業態度+期末テスト						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
サービス接遇検定公式テキスト3級・問題集						
《授業外における学習方法》						
予習・復習を行うこと。						
《履修に当たっての留意点》						
各セクション毎に理解できているか、できていなければ必ず質問に来る。						
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	I サービススタッフの資質を習得することができる。	サービス接遇検定3級公式テキスト		
		各コマにおける授業予定	①必要とされる要件			
第2回	演習形式	授業を通じての到達目標	I サービススタッフの資質を習得することができる。	サービス接遇検定3級公式テキスト		
		各コマにおける授業予定	②従業要件			
第3回	演習形式	授業を通じての到達目標	II 専門知識を習得することができる。	サービス接遇検定3級公式テキスト		
		各コマにおける授業予定	①サービス知識			
第4回	演習形式	授業を通じての到達目標	II 専門知識を習得することができる。	サービス接遇検定3級公式テキスト		
		各コマにおける授業予定	②従業知識			
第5回	演習形式	授業を通じての到達目標	III 一般知識を習得することができる。	サービス接遇検定3級公式テキスト		プリント配布
		各コマにおける授業予定	①社会常識			

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	IV対人技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	①人間関係		
第7回	演習形式	授業を通じての到達目標	IV対人技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	②接遇知識		
第8回	演習形式	授業を通じての到達目標	IV対人技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	プリント配布
		各コマにおける授業予定	③話し方		
第9回	演習形式	授業を通じての到達目標	IV対人技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	④服装		
第10回	演習形式	授業を通じての到達目標	V実務技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	①問題処理		
第11回	演習形式	授業を通じての到達目標	V実務技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	②環境整備		
第12回	演習形式	授業を通じての到達目標	V実務技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	③金品管理		
第13回	演習形式	授業を通じての到達目標	V実務技能を習得することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	プリント配布
		各コマにおける授業予定	④社交業務		
第14回	演習形式	授業を通じての到達目標	これまでのまとめを通じて概要を理解することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	総復習		
第15回	演習形式	授業を通じての到達目標	これまでのまとめを通じて概要を理解することができる。	サービス接遇検 定3級公式テキスト	
		各コマにおける授業予定	過去問		