

2021 年度 授業計画(シラバス)

学 科	医療心理科		科 目 区 分	専門分野	授業の方法	演習
科 目 名	資格検定講座 I		必修/選択の別	必修	授業時数(単位数)	30 (1) 時間(単位)
対 象 学 年	1年		学期及び曜時限	前期 木2	教室名	4校舎心理実習室
担 当 教 員	興梶悦子	実務経験と その関連資格				
《授業科目における学習内容》						
サービス接遇実務について理解を持ち、一般的なサービスを行うのに必要な知識、技能の習得。(検定2級)						
《成績評価の方法と基準》						
前期試験70% 平常点20% 出席点10%						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
サービス接遇検定実問題集2級 サービス接遇検定受験ガイド、ケアコミュニケーションテキスト						
《授業外における学習方法》						
復習 実問題集に取り組む						
《履修に当たっての留意点》						
ビジネスの場でのサービス接遇の考え方、方法を学び、検定2級を目指しましょう。						
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	サービス接遇検定がなぜ必要か知る 接遇意識を持って授業に臨めるようになる	サービス接遇検定2級	サービスを受ける側の気持ちを意識する	
		各コマにおける授業予定	自己紹介 検定問題について 接遇とは			
第2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について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定2級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	必要とされる条件 従業要件			
第3回	演習形式	授業を通じての到達目標	専門知識について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定2級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	サービス知識 従業知識			
第4回	演習形式	授業を通じての到達目標	一般知識について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定2級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	社会知識			
第5回	演習形式	授業を通じての到達目標	対人技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定2級	実問題集を解く	
		各コマにおける授業予定	人間関係 接遇知識 話し方 服装			

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	実務技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定2級	実問題集を解く
		各コマにおける授業予定	問題処理 環境整備		
第7回	演習形式	授業を通じての到達目標	実務技能について、過去問題を解くことができる	サービス接遇検定2級	実問題集を解く
		各コマにおける授業予定	金品管理 金品運送 社交業務		
第8回	演習形式	授業を通じての到達目標	過去問題を解くことができる	過去問題	プリント、実問題集復習
		各コマにおける授業予定	模擬試験、解答、解説		
第9回	演習形式	授業を通じての到達目標	ケアコミュニケーションの基本的な心構えについて、過去問題を解くことができる	過去問題	テキストを読んでおく
		各コマにおける授業予定	医療や介護におけるコミュニケーションを考える視点		
第10回	演習形式	授業を通じての到達目標	ケアコミュニケーションの基本的な心構えについて過去問題を解くことができる	テキスト	授業プリントを見直しておく
		各コマにおける授業予定	医療や介護におけるコミュニケーション役割		
第11回	演習形式	授業を通じての到達目標	被援助との関係を築くコミュニケーションについて、過去問題を解くことができる	テキスト	授業プリントを見直しておく
		各コマにおける授業予定	好感、信頼感を高めるコミュニケーション(非言語表現)		
第12回	演習形式	授業を通じての到達目標	被援助との関係を築くコミュニケーションについて、過去問題を解くことができる	テキスト	授業プリントを見直しておく
		各コマにおける授業予定	好感、信頼感を高めるコミュニケーション(言語表現)		
第13回	演習形式	授業を通じての到達目標	被援助との関係を築くコミュニケーション、過去問題を解くことができる	テキスト	授業プリントを見直しておく
		各コマにおける授業予定	敬意を伝えるコミュニケーション		
第14回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービス接遇検定とケアコミュニケーション検定の模擬問題を解くことができる	テキスト	授業プリントを見直しておく
		各コマにおける授業予定	前期の振り返り①サービス接遇検定、②ケアコミュニケーションの復習		
第15回	演習形式	授業を通じての到達目標	サービス接遇検定とケアコミュニケーション検定の模擬問題を解くことができる	テキスト	授業プリントを見直しておく
		各コマにおける授業予定	前期の振り返り①サービス接遇検定、②ケアコミュニケーションの復習		