

## 2024 年度 授業計画(シラバス)

学 科	医療総合学科(医療事務・ドクターズクラスコース)	科 目 区 分	基礎分野	授業の方法	講義演習
科 目 名	資格対策Ⅰ(接客マナー)	必修/選択の別	必修	授業時数(単位数)	30 (2) 時間(単位)
対 象 学 年	1年	学期及び曜時限	前期	教室名	第2合同校舎801
担 当 教 員	中川 朱希子				
実務経験と その関連資格	<b>【実務経験】</b> 医療法人 春秋会 西大阪病院にて、医療事務全般業務(受付・会計・レセプトコンピュータ入力・診療報酬請求明細書点検) <b>【資格】</b> 医療秘書技能検定2級、医事コンピュータ2級、訪問介護員(ホームヘルパー2級)				
《授業科目における学習内容》					
接客マナーの基本・基礎を学び、接客に対する心構え、対応の技術、立ち居振る舞い、言葉遣い、話し方を修得する。サービス接客検定2級取得を目指す。					
《成績評価の方法と基準》					
定期試験、中間テスト、小テスト、出席率等にて採点					
《使用教材(教科書)及び参考図書》					
サービス接客検定2級公式テキスト・サービス接客検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)					
《授業外における学習方法》					
授業で習得した内容を日々の生活で実践し身につける。					
《履修に当たっての留意点》					
社会人になるために必要な知識を学び、日々実践し身につけていきましょう。					
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	授業を通じての到達目標	オリエンテーション、サービス接客検定の概要を理解する	サービス接客検定2級公式テキスト・サービス接客検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	特になし	
	各コマにおける授業予定	サービス接客とは、検定の概要説明			
第2回	授業を通じての到達目標	サービススタッフの資質を理解する	サービス接客検定2級公式テキスト・サービス接客検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習	
	各コマにおける授業予定	必要とされる要件(身だしなみ、話し方)			
第3回	授業を通じての到達目標	サービススタッフの資質を理解する	サービス接客検定2級公式テキスト・サービス接客検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践	
	各コマにおける授業予定	必要とされる要件(立ち居振る舞い、お辞儀)			
第4回	授業を通じての到達目標	サービススタッフの資質を理解する	サービス接客検定2級公式テキスト・サービス接客検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践	
	各コマにおける授業予定	必要とされる要件(接客マナー、言葉遣い、求められる行動)			
第5回	授業を通じての到達目標	専門知識を理解する	サービス接客検定2級公式テキスト・サービス接客検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践	
	各コマにおける授業予定	サービスの意義、技能			

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	授業を通じての到達目標	専門知識を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	お客様を迎える心構え		
第7回	授業を通じての到達目標	一般知識を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	社会常識(ことわざ、慣用語)		
第8回	授業を通じての到達目標	一般知識を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	社会常識(サービス業の用語)		
第9回	授業を通じての到達目標	対人技能を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	人間関係(感謝、配慮、行動する心)		
第10回	授業を通じての到達目標	対人技能を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	人間関係(サービス接遇の4S)		
第11回	授業を通じての到達目標	実務技能を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	サービス業務の基本手順(問題処理、クレーム対応)		
第12回	授業を通じての到達目標	実務技能を理解する	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	サービス業務の基本手順(金品管理、社交業務)		
第13回	授業を通じての到達目標	過去問題を解き、問題の傾向を把握し時間配分を身につける	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	過去問題を解き、解説する		
第14回	授業を通じての到達目標	過去問題を解き、問題の傾向を把握し時間配分を身につける	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	過去問題を解き、解説する		
第15回	授業を通じての到達目標	定着確認	サービス接遇検定2級公式テキスト・サービス接遇検定実務問題集1・2級(早稲田教育出版)	前回の復習と習得したことを日々実践
	各コマにおける授業予定	総復習		