

2022 年度 授業計画(シラバス)

学 科	医療総合学科		科 目 区 分	専門分野	授業の方法	講義演習
科 目 名	接遇研修		必修/選択の別	必修	授業時数(単位数)	60 (2) 時間(単位)
対 象 学 年	1年		学期及び曜時限	後期	教室名	406
担 当 教 員	黒川 大樹	実務経験と その関連資格				
《授業科目における学習内容》						
相手を思いやるホスピタリティマインドやホスピタリティコミュニケーションの基本を演習形式で身に付けることを目標とする						
《成績評価の方法と基準》						
授業内の課題(30%)、筆記試験(70%)で評価する。						
《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、宿題を行ってください						
《履修に当たっての留意点》						
基本的な知識を持つだけでなく、その場に応じた対応力も身に付けていってください						
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	講義演習形式	授業を通じての到達目標	非言語コミュニケーションにも着目したコミュニケーションを図り、実践できるようになる		教科書	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	実践を通して、人とコミュニケーションをとる			
第2回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	基本的接遇知識を修得する(1)		教科書 配布プリント	事前に配布プリントを読んでおく
		各コマにおける授業予定	身だしなみを学ぶ			
第3回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	基本的接遇知識を修得する(2)		教科書 配布プリント	事前に配布プリントを読んでおく
		各コマにおける授業予定	基本的な応対を学ぶ			
第4回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	コミュニケーション能力を身に付ける(1)		教科書 配布プリント	事前に配布プリントを読んでおく
		各コマにおける授業予定	就労中の基礎態度			
第5回	講義演習形式	授業を通じての到達目標	コミュニケーション能力を身に付ける(2)		教科書 配布プリント	事前に配布プリントを読んでおく
		各コマにおける授業予定	病院での対応を学ぶ			

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	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	コミュニケーション能力を身に付ける(3)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	仕事場でのコミュニケーション		
第7回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(1)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	挨拶・お辞儀・座り方・立ち方		
第8回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(2)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	表情・アイコンタクト・立ち居振る舞い・ものの受け渡し・指示		
第9回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(3)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	明るい声と話す速度		
第10回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(4)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	敬語の基礎		
第11回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(5)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	好感を与える話し方、クッション言葉		
第12回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(6)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	好感度を下げる話し方、間違いやすい敬語		
第13回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本的態度を修得する(7)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	間の取り方、アナウンス		
第14回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	身だしなみ/視覚情報と聴覚情報	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	VTRも見ながら、自己の状態を確認する		
第15回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	電話対応(1)	教科書 配布プリント	事前に当該章について読んでおく
		各コマにおける授業予定	一般的マナーの確認		