

## 2023 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            |
|---|------------|-----------------|----------------------------|------|-----------------------|---------------|
| 科 目 名   | 接客研修       |                 | 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   | 2年         |                 | 学期及び曜時限                    | 後期   | 教室名                   | 405           |
| 担 当 教 員   | 高橋朋恵       | 実務経験と<br>その関連資格 | 接客業務10年従事、経営者へのコンサルティング業2年 |      |                       |               |
| 《授業科目における学習内容》  |            |                 |                            |      |                       |               |
| 働く上で必要なホスピタリティ、コミュニケーションの質を向上させ、サービス接客検定2級の合格を目指す             |            |                 |                            |      |                       |               |
| 《成績評価の方法と基準》  |            |                 |                            |      |                       |               |
| 1、定期試験または実技試験:70% 2、出席評価:20% 3、平常点(授業態度・レポート)10%              |            |                 |                            |      |                       |               |
| 《使用教材(教科書)及び参考図書》   |            |                 |                            |      |                       |               |
| 参考図書:公益財団法人実務技能検定協会 サービス接客検定公式テキスト2級                          |            |                 |                            |      |                       |               |
| 《授業外における学習方法》   |            |                 |                            |      |                       |               |
| 授業の復習、課題  |            |                 |                            |      |                       |               |
| 《履修に当たっての留意点》   |            |                 |                            |      |                       |               |
| 就職時に活かして行動にうつせることを重要視します。知識として身につけるだけでなく授業の中でお客様を想定して学習しましょう。 |            |                 |                            |      |                       |               |
| 授業の方法   | 内 容        |                 |                            | 使用教材 | 授業以外での準備学習<br>の具体的な内容 |               |
| 第1回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標            | サービスの心構えを知る                | なし   | 知識を得る前に心構えを学ぶ         |               |
|   |            | 授業予定            | サービス、接客とは                  |      |                       |               |
| 第2回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標            | サービススタッフの資質を学ぶ             | 参考書  | 該当箇所に目を通す             |               |
|   |            | 授業予定            | 明るさと誠実さとは                  |      |                       |               |
| 第3回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標            | サービススタッフの資質を学ぶ             | 参考書  | 該当箇所に目を通す             |               |
|   |            | 授業予定            | 適切な判断と表現を学ぶ                |      |                       |               |
| 第4回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標            | サービススタッフの資質を学ぶ             | 参考書  | 該当箇所に目を通す             |               |
|   |            | 授業予定            | 身だしなみの心得                   |      |                       |               |
| 第5回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標            | 従業条件を学ぶ                    | 参考書  | 該当箇所に目を通す             |               |
|   |            | 授業予定            | 良識を持った愛される対応とは             |      |                       |               |

| 授業の方法 |            | 内 容            |           | 使用教材 | 授業以外での準備学習<br>の具体的な内容 |
|-------|------------|----------------|-----------|------|-----------------------|
| 第6回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 従業条件を学ぶ   | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | 職場に必要な協調性      |           |      |                       |
| 第7回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 従業条件を学ぶ   | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | ビジネスシーンに必要な清潔感 |           |      |                       |
| 第8回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 従業条件を学ぶ   | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | 忍耐力のある対応       |           |      |                       |
| 第9回   | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | サービス知識を知る | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | サービスの意義を理解する   |           |      |                       |
| 第10回  | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | サービス知識を知る | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | サービスの機能を理解する   |           |      |                       |
| 第11回  | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | サービス知識を知る | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | サービスの種類を理解する   |           |      |                       |
| 第12回  | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 従業知識を理解する | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | 商業活動経済活動       |           |      |                       |
| 第13回  | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 従業知識を理解する | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | 商業用語、経済用語      |           |      |                       |
| 第14回  | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 社会常識を学ぶ   | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | 社会常識が何故必要か     |           |      |                       |
| 第15回  | 講義<br>演習形式 | 到達目標           | 社会常識を学ぶ   | 参考書  | 該当箇所に通す               |
|       | 授業予定       | 時事問題を学ぶ        |           |      |                       |

|      |        |      |                           |     |         |
|------|--------|------|---------------------------|-----|---------|
| 第16回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 人間関係について考えることができる         | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 人間関係の対処について               |     |         |
| 第17回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 接客知識を得る                   | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 顧客心理を理解し技能を發揮するには         |     |         |
| 第18回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 接客知識を得る                   | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 一般的なマナーを行動に移すには           |     |         |
| 第19回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 接客知識を得る                   | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 接客者としてのマナーを發揮するには         |     |         |
| 第20回 | 講義演習形式 | 到達目標 | ビジネスシーンのお話し方を身につける        | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 接客用語の種類                   |     |         |
| 第21回 | 講義演習形式 | 到達目標 | ビジネスシーンのお話し方を身につける        | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 接客者としての話し方を学び、ロールプレイを行う   |     |         |
| 第22回 | 講義演習形式 | 到達目標 | ビジネスシーンのお話し方を身につける        | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 指示、説明の留意点を学びロールプレイを行う     |     |         |
| 第23回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 接客者としての服装を身につける           | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 適切な服装                     |     |         |
| 第24回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 問題処理について対処できる             | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 問題処理の際に留意することを学びディスカッション  |     |         |
| 第25回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 環境整備について対処できる             | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 環境整備                      |     |         |
| 第26回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 金品管理、金品搬送について理解し、能力を身につける | 参考書 | 該当箇所に通す |
|      |        | 授業予定 | 金品管理、搬送                   |     |         |
| 第27回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 社交礼儀の業務について理解し、対処できるようになる |     |         |

|      |        |      |                          |     |                  |
|------|--------|------|--------------------------|-----|------------------|
| 第27回 | 演習形式   | 授業予定 | 社交礼儀を学びロールプレイ            | 参考書 | 該当箇所に通す          |
| 第28回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 業務を想定し自らマニュアルを作成する       | 参考書 | マニュアルを作る業態を決めておく |
|      |        | 授業予定 | 業務を想定し、業務マニュアルを自ら作成する    |     |                  |
| 第29回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 業務を想定し自らマニュアルを作成する       | 参考書 | マニュアルの制度を上げる     |
|      |        | 授業予定 | 業務を想定し、業務マニュアルを自ら作成、発表する |     |                  |
| 第30回 | 講義演習形式 | 到達目標 | 振り返りを行い実践                | 参考書 | なし               |
|      |        | 授業予定 | 授業まとめ                    |     |                  |