

|                                                                                                    |                               |                             |       |       |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------|-------|-----|
| 授業科目名                                                                                              | 接遇実習Ⅰ                         |                             | 科目コード | 74    |     |
| 開講クラス                                                                                              | 医療秘書科                         | コース                         |       | 学 年   | 1 年 |
| 担当教員                                                                                               | 下村 沙妃                         |                             |       |       |     |
|                                                                                                    | 実務経験教員（有・無）<br>実務経験内容 短期大学事務等 |                             |       |       |     |
| 開講時期                                                                                               | 前期・後期・通年・特別講義・その他             |                             | 授業コマ数 | 32 コマ |     |
| 1 コマ90分                                                                                            | 必須・選 択 ・ 選択必須                 |                             | 時 間 数 | 64 時間 |     |
| 使 用<br>テキスト1                                                                                       | 書 名                           | 医療事務スタッフのためのケア・アンドコミュニケーション |       |       |     |
|                                                                                                    | 著 者                           | 株式会社ウィネット                   |       |       |     |
|                                                                                                    | 出版社                           | 株式会社ウィネット                   |       |       |     |
| 使 用<br>テキスト2                                                                                       | 書 名                           |                             |       |       |     |
|                                                                                                    | 著 者                           |                             |       |       |     |
|                                                                                                    | 出版社                           |                             |       |       |     |
| 参考図書                                                                                               |                               |                             |       |       |     |
| 授業形態                                                                                               | 講義・演習・実習・実験・その他（ ）            |                             |       |       |     |
| ＜授業の目的・目標＞<br>言葉遣い・姿勢・物腰等、社会人として求められる心構えとビジネスマナーを学び、適切な考え方を持って行動ができるようになる。                         |                               |                             |       |       |     |
| ＜授業の概要・授業方針＞<br>社会人として必要な、正しいマナーや敬語を習得し、ロールプレイングを通して実用的な接遇力を身に付け、自信を持って来客対応・電話対応ができるようになる。         |                               |                             |       |       |     |
| ＜成績基準・評価基準＞<br>前期（来客対応）と後期（電話対応）の実技試験。<br>授業態度、出席状況、課題提出 等<br>各項目に於いて、4段階の評価（優、良、可、不可）を行い、最終評価を行う。 |                               |                             |       |       |     |
| ＜使用問題集・注意事項＞<br>特になし                                                                               |                               |                             |       |       |     |
| ＜授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他＞<br>特になし                                                                     |                               |                             |       |       |     |

| 授業科目名 |                          | 接遇実習Ⅰ |
|-------|--------------------------|-------|
| 回     | 授 業 内 容                  | 備 考   |
| 1     | お辞儀の仕方・きちんと立つ姿勢          |       |
| 2     | 言葉遣いの基本                  |       |
| 3     | 敬語の基本 尊敬語・謙譲語・丁寧語        |       |
| 4     | 間違いやすい敬語 尊敬語と謙譲語の混同・二重敬語 |       |
| 5     | 社内と社外の使い分けの混同            |       |
| 6     | 話の仕方・前向きな会話・話の聞き方・姿勢     |       |
| 7     | 指示の受け方・報告の仕方             |       |
| 8     | 接遇・来客対応とは・接遇の意義と重要性      |       |
| 9     | 接遇の心構え・来客対応の流れ           |       |
| 10    | 受付の要領・受付の基本用語・名刺の取り扱い    |       |
| 11    | 受付の流れ・ロールプレイング1          |       |
| 12    | 受付の流れ・ロールプレイング2          |       |
| 13    | 復習 敬語                    |       |
| 14    | 受付 取り次ぎの要領               |       |
| 15    | 受付 面会を断るときの対応            |       |
| 16    | 受付 面会がすぐにはできないときの対応      |       |
| 17    | 案内の要領 方向の示し方 廊下の案内       |       |
| 18    | 案内の要領 エレベーターの案内 応接室の案内   |       |
| 19    | 案内の要領 面談当日               |       |
| 20    | お茶の出し方・入れ方・運び方           |       |
| 21    | 見送り・あいさつ・見送る場所に応じた対応     |       |
| 22    | 応接室の管理                   |       |
| 23    | 電話対応の基本                  |       |
| 24    | 電話対応の注意点・ポイント            |       |
| 25    | 電話を受けるときの心構え             |       |
| 26    | 電話の受け方フローチャート1           |       |
| 27    | 電話の受け方フローチャート2           |       |
| 28    | 電話の基本用語                  |       |
| 29    | 伝言メモの作成・伝達ポイント           |       |
| 30    | 電話対応・苦情電話・道案内            |       |
| 31    | 電話のかけ方                   |       |
| 32    | 電話対応実技ロールプレイング           |       |