

科目名	ホスピタリティ 2						年度	2025
英語科目名	Hospitality 2						学期	後期
学科・学年	医療事務科 1年次	必/選	必	時間数	45	単位数	3	種別※
担当教員	今泉越子	教員の実務経験		有	実務経験の職種		秘書	

## 【科目の目的】

授業で学習した、「表情」「態度」「振る舞い」「言葉遣い」「話し方」などの人柄の要素で良い印象を普段の生活で実践し、社会に出て働くうえで必要な基本的な常識を身につける。また、秘書実務検定2級合格を目指す。

## 【科目の概要】

「ビジネス知識」や「ビジネスマナー」、「接遇力」といったビジネスパーソンとしての基本を学びます。

【到達目標】

- A 良い印象づくりと円滑な人間関係の形成の関係性を認識している
  - B 基本的な社会常識としての時事用語や経常用語などの知識を持っている
  - C 基本的な言葉遣いや話し方などのコミュニケーションの手法を理解している
  - D 一般的なマナーについて理解している
  - E 社会人としてふさわしい態度や振る舞いの習得を試みている

## 【授業の注意点】

仕事をするうえで必要となる「会社での常識」を学び、社会人として会社でのあり方、上司や同僚への言葉使い、指示の受け方、接し方を学習する。授業では学んだ知識を仕事に活用すべく、実践的な内容も含めて行う。授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時数の4分の3以上出席しない者は試験を受験することができない。授業の進捗状況により内容が前後する場合もある。

## 評価基準＝ルーブリック

ループリック 評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力
到達目標 A	円滑な人間関係を築くための行動心理を理解し、実践することができる	円滑な人間関係を築くための行動心理を理解している	円滑な人間関係を築くための行動心理を認識している	円滑な人間関係を築くことと行動心理の関連性を認識していない	円滑な人間関係を築くための行動心理の必要性を理解していない
到達目標 B	時事用語や経常用語を理解して、適切な場面で使用することができる	時事用語や経常用語を理解している	時事用語や経常用語の知識を持っている	時事用語や経常用語の知識を部分的に持っている	時事用語や経常用語について理解していない
到達目標 C	言葉遣いや話し方などのコミュニケーションをの手法を理解し、実践することができている	言葉遣いや話し方などのコミュニケーションをの手法を理解している	言葉遣いや話し方などのコミュニケーションをの手法を認識している	言葉遣いや話し方などをコミュニケーションをの手法として認識していない	言葉遣いや話し方などのコミュニケーションをの手法が必要性を理解していない
到達目標 D	実際の場面を想定したマナーについて理解し、実践することができている	実際の場面を想定したマナーについて理解している	実際の場面を想定したマナーについて認識している	一部の場面においてマナーについて認識している	実際の場面でのマナーの必要性を理解していない
到達目標 E	医療人としてふさわしい態度や振る舞いについて理解し、実践できている	医療人としてふさわしい態度や振る舞いについて理解している	医療人としてふさわしい態度や振る舞いについて認識できている	医療人としてふさわしい態度や振る舞いについて認識していない	医療人としてふさわしい態度や振る舞いの必要性を理解していない

【教科書】

秘書技能検定実問題集 2 級/早稲田教育出版

【參考資料】

## 【成績の評価方法・評価基準】

課題、小テスト、試験等を含めて総合的に評価する。

※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。

科目名		ホスピタリティ 2			年度	2025			
英語表記		Hospitality 2			学期	後期			
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容	到達目標＝修得するスキル		評価方法	自己評価		
1	ガイダンス	授業の目的、到着点を理解する	1 ガイダンス	ガイダンスを理解する		1			
			2 授業の目的	授業の目的を理解する					
			3 授業の到着点	授業の到着点を理解する					
2	資質	必要とされる資質	1 社会人としての自覚	社会人としての自覚を理解する		1			
			2 補佐役としての心構え	補佐役としての心構えを理解する					
3	資質	必要とされる資質	1 機密事項	機密事項を理解する		1			
			2 仕事を処理	仕事を処理を理解する					
			3 人柄と身だしなみ	人柄と身だしなみを理解する					
4	職務知識	職務知識	1 秘書の役割	秘書の役割を理解する		1			
			2 上司と秘書の関係	上司と秘書の関係を理解する					
5	職務知識	職務知識	1 職務上の心構え	職務上の心構えを理解する		1			
			2 仕事の進め方	仕事の進め方を理解する					
6	一般知識	一般知識	1 企業形態と組織	企業形態と組織を理解する		1			
			2 企業活動	企業活動を理解する					
7	一般知識	一般知識	1 社会常識	社会常識を理解する		1			
			2 基本用語	基本用語を理解する					
8	マナー・接遇	職場での話し合い	1 職場での話し合い	職場での話し合いを理解する		1			
			2 聞き方	聞き方を理解する					
9	マナー・接遇	電話のマナー	1 電話のマナー	電話のマナーを理解する		1			
			2 電話の応対	電話の応対を理解する					
10	マナー・接遇	接遇の基本	1 接遇の基本	接遇の基本を理解する		1			
			2 接遇の要領	接遇の要領を理解する					
			3 接遇マナー	接遇マナーを理解する					
11	マナー・接遇	慶事と弔事	1 慶事と弔事	慶事と弔事を理解する		1			
			2 贈答の習わし	贈答の習わしを理解する					
			3 食事のマナー	食事のマナーを理解する					
12	文章作成	社内・社外文章	1 社内文章	社内文章を理解する		1			
			2 社外文章	社外文章を理解する					
			3 メモの取り方	メモの取り方を理解する					
13	文章作成	受信・発信	1 受信と発信	受信と発信を理解する		1			
			2 メールのマナー	メールのマナーを理解する					
			3 郵便の知識	郵便の知識を理解する					
14	資料管理	ファイリング	1 ファイルリング	ファイルリングを理解する		1			
			2 資料管理	資料管理を理解する					
15	日程管理	オフィス管理	1 日程管理	日程管理を理解する		1			
			2 オフィス管理	オフィス管理を理解する					

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等