2020年度 日本工学院八王子専門学校											
医療事務科											
サービス接遇 1											
対象	1年次	開講期	前期	区分	必	種別	講義	時間数	45	単位	3
担当教員	今泉越子			実務 経験	有	職種	秘書				
授業概要											
医療機関での患者様に対する接遇や受付の応対、敬語などを学び、サービス接遇検定2級の内容を学ぶ。											
到達目標											
接客サービスの基本を知り、サービス接遇検定試験2級合格を目標とする。											
授業方法											
接客販売における基本的知識、技術や販売員としての心構え、常識を学び、接客サービスの基本を理解する。また、サービス接遇検定3級の過去問題を通じて、解答のポイントを説明する。											
成績評価方法											
課題、小テスト、試験等を含めて総合的に評価する。											
履修上の注意											
検定試験の対策を行う。それぞれの検定試験に対して正しく解答すべくポイントを絞って解説する。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。授業の進捗状態により内容が前後する場合がある。											
教科書教材											
毎回レジュメ・資料を配布する。参考書・参考資料等は、授業中に指示する。											
回数	授業計画										
第1回	イントロダクション(サービス接遇検定3級試験までの合格計画を伝え、学生達にも考えさせる。)										
第2回	サービススタッフに必要とされる要件(明るさと誠実さ、適切な判断と表現、身だしなみを理解できる)										
第3回	サービススタッフの従業要件(良識と素直な態度、適切な行動と協調性、清潔感、忍耐力のある行動を理解できる)										

サービス接遇 1

第4回	サービス知識(サービスの意義、機能、種類を理解できる)
第5回	従業知識(商業用語、経済用語が理解できる)
第6回	社会常識(社会常識、時事問題を理解できる)
第7回	人間関係(人間関係が理解できる)
第8回	接遇知識(対人心理、一般的なマナー、接遇者としてのマナーを理解できる)
第9回	話し方(接遇用語、接遇者としての基本的な話し方、指示・説明の仕方が理解できる)
第10回	問題処理(問題処理を理解できる)
第11回	環境整理(環境整理を理解できる)
第12回	金品管理(金品の管理を理解できる)
第13回	社交業務(社交儀礼の業務を理解できる)
第14回	過去問題(過去問題の解答、解説を理解できる)
第15回	まとめ(これまでの授業の振り返り)