

科目名	サービス接遇 1							年度	2024
英語科目名	Customer Service 1							学期	前期
学科・学年	医療事務科 1 年次	必修	必	時間数	45	単位数	3	種別※	講義
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】									
接客サービスの基本を知り、サービス接遇検定試験 2 級合格を目的とする。									
【科目の概要】									
医療機関での患者様に対する接遇や受付の応対、敬語などを学びます。									
【到達目標】									
A サービススタッフとして必要とされる要件を認識している B 基本的な経済用語や商業用語などの知識を持っている C 社会常識や基本的な時事問題を理解している D 対人心理やサービススタッフとしてのマナーを理解している E 問題処理や環境整備、社交儀礼業務について理解している									
【授業の注意点】									
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。									
評価基準＝ルーブリック									
ルーブリック 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	サービススタッフとして必要とされる要件を理解し、実践することができる	サービススタッフとして必要とされる要件を理解している	サービススタッフとして必要とされる要件を認識している	サービススタッフとして必要とされる要件を認識していない	サービススタッフとして必要とされる要件の重要性を理解していない				
到達目標 B	基本的な経済用語や商業用語を理解して、適切な場面で使用することができる	基本的な経済用語や商業用語時事用語や経営用語を理解している	基本的な経済用語や商業用語の知識を持っている	基本的な経済用語や商業用語の知識を部分的に持っている	基本的な経済用語や商業用語について理解していない				
到達目標 C	社会常識や基本的な時事問題を理解し、実践することができる	社会常識や基本的な時事問題を理解している	社会常識や基本的な時事問題を認識している	社会常識や基本的な時事問題を認識していない	社会常識や基本的な時事問題の必要性を理解していない				
到達目標 D	対人心理やサービススタッフとしてのマナーについて理解し、実践することができる	対人心理やサービススタッフとしてのマナーについて理解している	対人心理やサービススタッフとしてのマナーについて認識している	対人心理やサービススタッフとしてのマナーについて一部認識している	対人心理やサービススタッフとしてのマナーの、必要性を理解していない				
到達目標 E	問題処理や環境整備、社交儀礼業務について理解し、実践できている	問題処理や環境整備、社交儀礼業務について理解している	問題処理や環境整備、社交儀礼業務について認識できている	問題処理や環境整備、社交儀礼業務について認識していない	問題処理や環境整備、社交儀礼業務の必要性を理解していない				
【教科書】									
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。									
【参考資料】									
【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		サービス接遇 1			年度	2024
英語表記		Customer Service 1			学期	前期
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	授業概要理解	1 授業の目的	授業の目的を理解する	1	
5	サービススタッフの資質	必要とされる要件	1 明るさと誠実さ	明るさと誠実さを理解する	1	
			2 適切な判断	適切な判断を理解する		
			3 身だしなみ	身だしなみを理解する		
3	サービススタッフの資質	従業要件	1 良識と素直な態度	良識と素直な態度を理解する	1	
			2 適切な行動と協調性	適切な行動と協調性を理解する		
			3 忍耐力のある行動	忍耐力のある行動を理解する		
4	専門知識	サービス知識	1 サービスの意義	サービスの意義を理解する	1	
			2 サービスの機能	サービスの機能を理解する		
			3 サービスの種類	サービスの種類を理解する		
5	専門知識	従業知識	1 商業用語	商業用語を理解する	1	
			2 経済用語	経済用語を理解する		
6	一般常識	社会常識	1 社会常識	社会常識を理解する	1	
			2 時事問題	時事問題を理解する		
7	退陣技能	人間関係	1 人間関係	人間関係を理解する	1	
8	退陣技能	接遇知識	1 対人心理	対人心理を理解する	1	
			2 一般的なマナー	一般的なマナーを理解する		
			3 接遇者としてのマナー	接遇者としてのマナーを理解する		
9	対人技能	話し方	1 接遇用語	接遇用語を理解する	1	
			2 接遇者としての話し方	接遇者としての話し方を理解する		
			3 指示・説明の仕方	指示・説明の仕方を理解する		
10	実務技能	問題処理	1 問題処理	問題処理を理解する	1	
11	実務技能	環境整備	1 環境整備	環境整備を理解する	1	
12	実務技能	金品管理	1 金品管理	金品管理を理解する	1	
13	実務技能	社交業務	1 社交儀礼の業務	社交儀礼の業務を理解する	1	
14	検定対策	問題演習	1 過去問題	過去問題を理解する	1	
15	検定対策	問題演習	1 過去問題	過去問題を理解する	1	

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