

日本工学院八王子専門学校	開講年度	2019年度（平成31年度）	科目名	ホスピタリティ1	
科目基礎情報					
開設学科	医療事務科	コース名		開設期	前期
対象年次	1年次	科目区分	必修	時間数	45時間
単位数	3単位	授業形態	講義		
教科書/教材	秘書技能検定集中講義2級/早稲田教育出版、秘書技能実問題集3級/早稲田教育出版				
担当教員情報					
担当教員	今泉 越子	実務経験の有無・職種	有・秘書		
学習目的					
<p>「人柄」のよい人とは、相手に「感じがよい」という印象を与えられる人のことである。「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与えている。仕事を行うには必ず人と接することになり、その際に良い印象を与えることが仕事の第一歩になる。</p> <p>まずは、相手からみて感じがよいと思われる接し方を身につけることを目的とする。</p>					
到達目標					
■秘書実務検定3級合格 及び 2級合格					
教育方法等					
授業概要	<p>■理論編：必要とされる資質、職務知識、一般知識 及び 実技編：マナー・接遇及び技能 の5構成</p> <p>■秘書検定対策（講義・模擬問題を通して考え方をしっかり理解し、解答を導き出せるよう説明する）</p>				
注意点	<p>仕事をする上で必要となる「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、接し方を学ぶ。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。授業の進捗状態により内容が前後する場合がある。</p>				
評価方法	種別	割合	備考		
	試験・課題	60%	試験と課題を総合的に評価する		
	小テスト	20%	授業内容の理解度を確認するために実施する		
	レポート	0%			
	成果発表 (口頭・実技)	0%			
	平常点	20%	積極的な授業参加度、授業態度によって評価する		
授業計画（1回～15回）					
回	授業内容	各回の到達目標			
1回	イントロダクション	授業の目的、到着点を理解する			
2回	必要とされる資質（1）	社会人としての自覚と心構え、補佐役としての心構えを理解する			
3回	必要とされる資質（2）	機密を守る重要性、仕事を処理する際の心構え、人柄と身だしなみを理解する			
4回	職務知識（1）	秘書の機能と様々な役割、上司と秘書の関係を理解する			
5回	職務知識（2）	職務上の心得、仕事の進め方の要領を理解する			
6回	一般知識（1）	企業の形態と組織、企業活動を理解する			
7回	一般知識（2）	社会常識、基本用語を理解する			
8回	マナー・接遇（1）	職場での話し合い（聞き方）を理解する			
9回	マナー・接遇（2）	電話のマナーと応対の基本を理解する			
10回	マナー・接遇（3）	接遇の基本、接遇の要領とマナーを理解する			
11回	マナー・接遇（4）	慶事と弔事への対応、贈答の習わしと食事のマナーを理解する			
12回	文書の作成	社内文書、社外文書、メモの取り方・グラフの作り方を理解する			
13回	文書の取り扱い	受信・発信業務と関連知識、郵便の知識を理解する			
14回	資料管理	ファイリングと各種資料管理を理解する			
15回	日程管理・オフィス管理	日程管理・オフィス管理を理解する			