

日本工学院専門学校	開講年度	2019年度（平成31年度）	科目名	資格対策講座 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	2年次	科目区分	選択	時間数	30時間
単位数	2単位			授業形態	講義
教科書/教材	毎回レジュメ・資料を配布する。				
担当教員情報					
担当教員	田邊 美津子		実務経験の有無・職種	有・医療事務	
学習目的					
電話の応対は、社会人としての仕事をする上で必修項目の一つである。実際の仕事では、電話の話し方（電話でのあなたの話し方）ひとつで会社・企業の印象が左右される。どんな仕事でも電話の受け答えや電話対応は非常に大切である。電話をかける場合の注意点とポイントをはじめ、話し方や対応（電話のマナー）、電話の受け答えのマニュアル、電話でよく使われる言葉遣いや敬語などを修得することを目的とする。					
到達目標					
ビジネス電話検定知識A級（6月受験）・実践級（11月受験）の取得及び取得対策を通じて、ビジネス電話応対力の実践力を向上させること。					
教育方法等					
授業概要	ビジネス電話応対について、知識の拡充「わかる」から体現「できる」レベルになるまで、ロールプレイングを繰り返し行う。				
注意点	授業は知識だけではなく、ロールプレイングを中心とした実践形式で行う。積極的に参加すること。 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がある。				
評価方法	種別	割合	備 考		
	試験・課題	50%	試験と課題を総合的に評価する		
	小テスト	0%			
	レポート	0%			
	成果発表 （口頭・実技）	0%			
	平常点	50%	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	理論	話し方の知識（1）	話し方、感じの良さ、話の要約を理解できる		
2回	理論	話し方の知識（2）	敬語の使い方、言葉遣いを理解できる		
3回	理論	基礎技能（1）	明瞭な発音、整った口調の話し方、落ち着いた口調の話し方を理解できる		
4回	理論	基礎技能（2）	分かりやすい話し方、しっかりとした話し方、端的な話し方を理解できる		
5回	理論	基礎技能（3）	区切りのある、はっきりとした話し方、電話の特徴を理解できる		
6回	実技	電話実践（1）	感じ良く出られる、相手を確認できる、用件を尋ねられる、用件を受けられる		
7回	実技	電話実践（2）	伝言を受けられる、伝言を伝えられる、当方を紹介できる		
8回	実技	電話実践（3）	他人を紹介できる、説明ができる、説得ができる		
9回	実技	電話応対実践（1）	ビジネス電話に関する知識、技能を発揮して、求められる業務を遂行できる		
10回	実技	電話応対実践（2）	ビジネス電話に関する知識、技能を発揮して、求められる業務を遂行できる		
11回	実技	電話応対実践（3）	ビジネス電話に関する知識、技能を発揮して、求められる業務を遂行できる		
12回	実技	電話応対応用（1）	ビジネス電話に関して高度な知識、技能を持ち、一般水準以上のビジネス電話業務が遂行できる		
13回	実技	電話応対応用（2）	ビジネス電話に関して高度な知識、技能を持ち、一般水準以上のビジネス電話業務が遂行できる		
14回	実技	電話応対応用（3）	ビジネス電話に関して高度な知識、技能を持ち、一般水準以上のビジネス電話業務が遂行できる		
15回	実技	電話応対応用（4）	ビジネス電話に関して高度な知識、技能を持ち、一般水準以上のビジネス電話業務が遂行できる		