

授業科目の区分等：基礎教育科目 ビジネススキルズ

| | | | |
|--------------|----------|--------------|---------------|
| 開講期間 | 配当年 | 単位数 | 科目必選区分 |
| 半期 | 1年 | 1 | 必修 |
| 担当教員 | | | |
| 高橋 千枝子 | | | |
| G (現代ビジネス学科) | L (基礎科目) | HP (ホスピタリティ) | 101 (基礎・入門科目) |

| | |
|-------------|--|
| 授業のねらい (概要) | この授業は、ビジネスの中で企業・病院を含めてサービス業は、社会全般に求められているものは顧客、患者さま中心の質の高いサービスです。ホスピタリティの心を持って、質、技術は勿論、顧客、患者さまやすべての人びとに満足していただけるコミュニケーション能力、接遇が必要不可欠です。ビジネスの中で企業人、病院勤務者として役立つための接遇を実践形式で楽しく学びます。 |
| 授業計画 | <p>第1回 【遠隔】 ガイダンス/ビジネスマナー (接遇) とは 予習 (時間) : シラバスでどのような科目なのか理解する。(30分) 復習 (時間) : 授業の中で仕事の原点、社会人として生きていくためのキャリアマネジメントと理解度をチェック。(30分)</p> <p>第2回 【遠隔】 サービス業 (医療機関を含む) について (ホスピタリティとは) 予習 (時間) : 教科書の中で自己分析をするので前もって、自分の長所・短所、どんな性格なのかまとめておく。(30分) 復習 (時間) : 自己分析を踏まえ、授業で行った、社会人になってからの授業で学んだことのチェック。(30分)</p> <p>第3回 【遠隔】 顧客、患者満足接遇 / (「ホスピタリティ」の心)、正しい敬語と使い方 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、仕事とITさらにビジネス文書の事前チェック。(30分) 復習 (時間) : 授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。(30分) 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主的に学習し、自己分析の中でできていないことなど事前にチェックしておく。(30分) 復習 (時間) : 授業で行ったビジネスに必要なマナーを練習し、身につけることができるようにしておくこと。(30分)</p> <p>第4回 【遠隔】 顧客、患者接遇⑥ / 正しい敬語と使い方 (欠けてはならない基本応対用語) 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、ビジネスに必要な人の話を聞くなど、確認しておくこと。(30分) 復習 (時間) : 授業で行った、顧客を始め人とのコミュニケーションで大切な、報告・連絡・相談など理解し、チェックする。(30分)</p> <p>第5回 【課題】 顧客、患者接遇 / 正しい敬語、欠けてはならない基本応対用語 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、人の話を聞くの次に話せる、言葉遣い、ビジネス文書などリストアップ (30分) 復習 (時間) : 授業で扱った自己紹介の仕方など社会に出たときに必要な敬語を話せるための、練習を重ねておく。(30分)</p> <p>第6回 顧客、患者接遇② / 身だしなみ、姿勢・動作③ / あいさつ、笑顔 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、ビジネスに必要な人の話を聴くなど事前にチェックしておくこと。(30分) 復習 (時間) : 授業で扱った人とのお付き合い、会議のあり方など確認、さらに人との対応をしっかりと理解しておく。(30分)</p> <p>第7回 患者接遇④ / 上手な話の聞き方、上手な応対・話し方 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、人とのお付き合いなど事前チェック。(30分) 復習 (時間) : 授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。(30分)</p> <p>第8回 患者接遇⑤ / コミュニケーション 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、仕事・取組み・ルール事前チェック。(30分) 復習 (時間) : 授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。(30分)</p> <p>第9回 顧客、患者接遇⑦ / 電話対応の心構え、基本 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、社内文書についての事前チェック。理解できない箇所のリストアップ。(30分) 復習 (時間) : 授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。(30分)</p> <p>第10回 【課題】 顧客、患者接遇⑧ / 電話を受ける時、かける時 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、社内文書についての事前チェック。理解できない箇所のリストアップ。(30分) 復習 (時間) : 授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。(30分)</p> <p>第11回 顧客、患者接遇⑨ / 守秘義務と個人情報 予習 (時間) : 教科書の指定箇所を自主学習し、社内文書についての事前チェック。理解できない箇所のリストアップ。(30分)</p> |

| | |
|-------------------------|--|
| | <p>復習（時間）：授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。（30分）</p> <p>第12回 顧客、患者接遇⑩／社会人としての心構え 予習（時間）：教科書の指定箇所を自主学习し、情報分析のための票とグラフについての事前チェック。理解できない箇所（30分） 復習（時間）：授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。（30分）</p> <p>第13回 顧客、患者接遇⑪／社会人としてのルール 予習（時間）：教科書の指定箇所を自主学习し、日本経済についての事前チェック。理解できない箇所のリストアップ。（30分） 復習（時間）：授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。（30分）</p> <p>第14回 接遇①／顧客、患者満足接遇（「ホスピタリティ」の心） 予習（時間）：教科書の指定箇所を自主学习し、予習（時間）ホスピタリティの事前チェック。（30分） 復習（時間）：授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。（30分） 予習（時間）：教科書の指定箇所を自主的に学習し、自己分析の中でできていないことなど事前にチェックしておく。（30分） 会社の仕組みなどについての事前チェック。理解できない箇所のリストアップ。（30分） 復習（時間）：授業で扱った項目の再確認を行い、理解度をチェック。次の授業へ向けての勉強。（30分）</p> <p>第15回 【課題】 課外授業で・・・フランス料理（フルコースマナー） 予習（時間）：教科書や、今までの授業の再確認し、理解度の低い項目や曖昧な点など確認と理解。（30分） 復習（時間）：期末テストへ向けての総復習をする。（30分）</p> |
| 授業を通して身に付けることができる能力（DP） | <p>1. 実践力を身に付け、組織において協働できる能力を身につけている。</p> <p>【身に付くスキル】 主体性・協働力</p> |
| 到達目標 | <p>①ビジネスに必要な顧客接遇、患者接遇をしっかりと理解し、身に付ける。 ②親切にもてなす（ホスピタリティ）心を持つ。 ③社会人（病院勤務者）として役立たせられる接遇を実践し、習得する。</p> |
| 課題や小テスト等のフィードバックの方法 | <p>提出課題については、修正などを記入の上返却します。</p> |
| 履修上の注意 | <p>テキスト、ノート、筆記用具（蛍光ペン）を毎回持参して下さい。 欠席をすると、その回の内容を自力で補うのは非常に困難ですので、遅刻・欠席は避けて下さい。 授業中の私語、飲食（飴、ガムを含む）、無断での途中退出は厳禁とする。</p> |
| 成績評価の方法・基準 | <p>学期末に行う定期試験（40％）学修意欲（40％）課題提出（20％）。 教室は全講義が座席指定とする。 マナーの演習なので授業態度（特に遅刻、居眠り、おしゃべりは注意）を重視していきます。</p> |
| 教科書 | <p>「身につけたい接遇」 出版社：(株)ソラスト 価格：1600円</p> |
| 参考書・教材 | |
| 備考 | <p>講義科目／実務家教員による授業 第5回 正しい敬語、欠けてはならない基本応対用語の使い方など教員が出しておいた言葉を使えるようにする、6、7回で発表。 第10回 電話対応の心構え、基本を学んだところで実際に自分で電話対応の練習をして、11、12回で対面で実践する。 第15回 課外授業で・・・フランス料理（フルコースマナー）を実際に行い、集大成とする。</p> <p>第10回 電話対応の心構え、基本を学んだところで自分で実際に電話の練習を重ね、11、12回で教員の指示で対面で実践を行う。 第15回</p> <p>第10回 「電話対応の心構え、基本」を学んだところで自分で電話対応を行い、次の対面授業で教員の指示で実践。 第15回 最後の集大成としてホテルでのフランス料理のコースを実際に学ぶ。</p> |
| 教員との連絡方法 | <p>メール（アドレスは授業内で周知する）</p> |