科目名	ビジネスマナー	- I				単位数 2 科目コード					
授業形態	演習					時間数	30	開設期	1年前期		
受講条件	・控理の心様さ	たふ <b>キ</b> ラア ===	シ書( ) 1 tg 65 つ・	+笠汁仝 レロ	ての甘醂の羽須≠#	開設時期		教員実務経験対象	0		
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	・接通の心情な	でかまえて、言葉 ス電話応対、手組	R連い、人格的々 氏の書き方、Eメー	) 一等社	ての基礎の習得を指 指導します。	等ひまり。					
授業の一般目標	社会人・企業人	、として仕事をして	ていく上での心構	え・ビジネスマナ	ーを習得する						
受講条件											
事前学習について(テ キスト・参考書等) 授業の到達目標	教本(実践ビジ	ジネスマナー)、電	話応対模擬機材	、便せん、封筒、	切手						
□ 知識・理解の観点		社会人・企業人と	こしての基本的な	マナー・ルールの	理解						
□ 思考・判断の観点		社会人として常調	銭的な行動・言動	を習得する							
□ 関心・意欲の観点		物事に積極的に耳	双り組む意欲を養	う							
□ 態度の観点		社会人としてふさ	わしい言動・身	だしなみを身につ	ける						
□ 技能・表現の観点		正しい言葉遣い・	・あいさつ・行動	等、コミュニケー	ション能力を高める	5					
授業計画(全体)											
に電話応対は模擬応対機	軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。 応対は模擬に対機を使用し、実務に即した応対を指導します。 として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。										
社会人として即戦力とな	.女八CUCWサホスノフピツ wヒノヤヘヾノ  ̄佐自得サハ\ 狙夺U といごめり。										
回数日付			授業項目・内容	<b>3</b> 等			授業外学習の	)指示等	授業の記録		
1~2	第1章 社	会人としての心構	え1(接遇の基本	理念・ホスピタリティ・	CS思考)						
3~4	第1章 社	会人としての心構	え2(報告・連絡	·相談),3							
5~6	第3章 言	葉遣いの基本 1	(日本語の特性、	接客8大用語、クッ	ション言葉)						
7~8	第3章 言	葉遣いの基本 2									
9~10	第3章 言	葉遣いの基本 3									
11~12	手紙の書き	方 お礼状・お言	宅び状								
13~14	第5章 電	話応対 1,2 資	料編1発声練習、	2滑舌の練習							
15~16	第5章 電	話応対 2,ロール	プレイング3								
17~18	第5章 電	話応対 3,4									
19~20	第5章 電話応対 ロールプレイング4										
21~22	第5章 電話応対 5,ロールプレイング5										
23~24	第5章 電	第5章 電話応対 ケーススタディ3									
25~26	第5章 電	話応対 6,(クレ-	-ム対応)								
27~28		話応対 6,(Eメー									
29~30	前期試験実	能									
成績評価方法 1 期末試験(筆記)と	山唐宏					•					
1 舟1木叫訳(筆記)と	山市平										
3 4											
		知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準		
定期試験 小テスト		0	0	<u> </u>		0			秀、S(4):90点以上 優、A(3):80点以上		
宿題授業外レポート 授業態度									良、B(2):70点以上		
発表・作品									可、C(1):60点以上 不可、E(0):59点未満		
演習 出席				<del> </del>		+			未修得、履修放棄、F ( )内はGPA点数		
担当教員		江	見恵子・池田美和	子	実務経験紹介	https://urbanem	i.com/				

母自名 とジネスマナーⅡ	受護条件 第	接触版	授業形態 浸 受講条件 目的、日標とする資格・検定等 (目的、日標とする資格・検定等) 受業の一般目標 社 受講条件 事前学習について(テ 教・	報答 来答、訪問のマナーを実践練習を通して習得すべく指導を行います。	時間数 開設時期 尊します。 る		開設期											
未業	・ 表表、	■ 2	大業概要 (目的、 標とする資格・検定 に対して (データを) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本	冠婚葬祭や食事のマナー、ビジネス文書、個人情報保護法についての基礎を指述 社会人・企業人として仕事をしていく上でのビジネスマナー・社会常識を習得す。 な本 (実践ビジネスマナー)、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、記 社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解 社会人として常識的な行動・言動を習得する 物事に積極的に取り組む意欲を養う	算します。 る		教員実務経験対象	0										
	議議等	意思表 (自分、 老子 5 高月格・校立	業概要 (目的、 標とする資格・検定 ) 業の一般目標 社 講条件 前学習について(テ 東の到達目標 知識・理解の観点 思考・判断の観点 関心・意欲の観点 態度の観点	冠婚葬祭や食事のマナー、ビジネス文書、個人情報保護法についての基礎を指述 社会人・企業人として仕事をしていく上でのビジネスマナー・社会常識を習得す。 な本 (実践ビジネスマナー)、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、記 社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解 社会人として常識的な行動・言動を習得する 物事に積極的に取り組む意欲を養う	3													
議条件 前学習について (テ 水本 (実践ビジネスマナー) 、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、割り箸等 深力の資産目標 知識・理解の観点 社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解  思考・判断の観点 社会人として常識的な行動・言動を習得する  関心・意欲の観点 物事に積極的に取り組む意欲を養う  態度の観点 社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける 技能・表現の観点 正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  葉計画 (全体) 本を報として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜで授業を行います。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  「段業項目・内容等 投業外学習の指示等 投業の記録 1〜2 第4章 来客応対 1・2	議条件	議会性	講条件 前学習について (テ 教 表を考書等) 東の到達目標 知識・理解の観点 思考・判断の観点 関心・意欲の観点															
議条件  前学習について (テ 教本 (実践ビジネスマナー)、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、割り箸等 深り割返目標  知識・理解の観点  社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解  思考・判断の観点  社会人として常識的な行動・言動を習得する  態度の観点  社会人としてかさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  技能・表現の観点  正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  葉計画 (全体) 本を輸上して、様々なケースをロールプレイングを構り交ぜて授業を行います。 全族の仕方々、応接堂や廊下、エレベーターを使用してのロールブレイングも実施します。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  第1画 (授業単位)  回数日付  原文明  原文明  原文明  原文明  原文明  原文明  原文明  原文	議条件 前学報について (テ 次本 (実践ビジネスマナー)、名称、海飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、割り著等 深の別と目標 別職・理解の観点	議会性	講条件 前学習について (テ オースト・参考書等) 業の到達目標 知識・理解の観点 思考・判断の観点 関心・意欲の観点 態度の観点															
知義・理解の観点       社会人として常識的な行動・言動を習得する         関心・意欲の観点       物事に積極的に取り組む意欲を養う         態度の観点       社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける         技能・表現の観点       正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める         業計画(全体)       本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。 交換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用してのロールプレイングも実施します。会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。         業計画(授業単位)       授業項目・内容等       授業外学習の指示等       授業の配録         1-2       第4章 来客応対 1,2       第4章 来客応対 ロールプレイング1	対義・理解の観点 社会人・企業人としての基本的なマナ・ルールの理解  社会人として常識的な行動・富動を習得する  関心・意欲の観点 物事に積極的に取り組む意欲を養う  態度の観点 社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  技能・表現の観点 正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  薬計画 (全体) 本を軸として、様々なケースをロールブレイングを織り交ぜて授業を行います。 交換の仕がか、免験室や順下、エレベニターを使用してのロールブレイングを集地ます。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  「製工値 快楽単位) 投業項目・内容等 投業外学習の指示等 投業の記録  1〜2 第4章 来客応対 1、2	対会人・企業人として不満的なマナー・ルールの理解  対会人として不満的なマナー・ルールの理解  お会人として不満的なマナー・ルールの理解  物事に騒動のに取り組む差数を養う  形度の観点 社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける 技能・表現の観点 正しい言葉通い・あいてつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  野計価(全化) 本を輸として、様々なケースをロールアレイングを繰り文ぜで授業を行います。 会人として、様々なケースをロールアレイングを繰り文ぜで授業を行います。 会人として取りたなるにジネスマナーを習得すべく指導していきます。  学計価(校理単位) 授業項目・内容等 授業外学部の指示等 授業の定額  1-2 第4章 来名応対 ロールアレイングを集します。  第1番 (校理単位) 授業項目・内容等 授業外学部の指示等 授業の定額  1-2 第4章 来名応対 ロールアレイングロ  3-4 第4章 来名応対 ・ハールアレイングロ  5-6 第4章 来名応対 ・ハールアレイングロ  7-8 第4章 来名応対 ・ハーススタディ1  9-10 第4章 来名応対 ・カーススタディ2  11-12 第4章 来名応対 8・カーススタディ2  15-16 第6章 診断のマナー1、ロールアレイングの  17-18 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-22 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-22 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-23 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-24 質料編4、5	知識・理解の観点  思考・判断の観点  関心・意欲の観点  態度の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解 社会人として常識的な行動・言動を習得する 物事に積極的に取り組む意欲を養う	割り箸等													
知識・理解の観点   社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解   社会人として常識的な行動・言動を習得する   関心・意欲の観点   物事に積極的に取り組む意欲を養う   態度の観点   社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける   技能・表現の観点   正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める   漢計画 (全体)   本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。   次換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用してのロールプレイングも実施します。   会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。   接来単位   原業項目・内容等   授業外学習の指示等   授業の記録   1~2   第4章 来客応対 1,2   3~4   第4章 来客応対 ロールプレイング1	知葉・理解の観点	対会人・企業人として不満的なマナー・ルールの理解  対会人として不満的なマナー・ルールの理解  お会人として不満的なマナー・ルールの理解  物事に騒動のに取り組む差数を養う  形度の観点 社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける 技能・表現の観点 正しい言葉通い・あいてつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  野計価(全化) 本を輸として、様々なケースをロールアレイングを繰り文ぜで授業を行います。 会人として、様々なケースをロールアレイングを繰り文ぜで授業を行います。 会人として取りたなるにジネスマナーを習得すべく指導していきます。  学計価(校理単位) 授業項目・内容等 授業外学部の指示等 授業の定額  1-2 第4章 来名応対 ロールアレイングを集します。  第1番 (校理単位) 授業項目・内容等 授業外学部の指示等 授業の定額  1-2 第4章 来名応対 ロールアレイングロ  3-4 第4章 来名応対 ・ハールアレイングロ  5-6 第4章 来名応対 ・ハールアレイングロ  7-8 第4章 来名応対 ・ハーススタディ1  9-10 第4章 来名応対 ・カーススタディ2  11-12 第4章 来名応対 8・カーススタディ2  15-16 第6章 診断のマナー1、ロールアレイングの  17-18 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-22 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-22 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-23 第6章 診断のマナー ロールアレイングで、名刺  21-24 質料編4、5	知識・理解の観点   思考・判断の観点   関心・意欲の観点   関心・意欲の観点   態度の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解 社会人として常識的な行動・言動を習得する 物事に積極的に取り組む意欲を養う														
社会人として常識的な行動・言動を皆得する 物事に積極的に取り組む意欲を養う  「態度の観点 社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  「技能・表現の観点 正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  「業計画 (全体) 本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。  「交換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用してのロールプレイングも実施します。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  「業計画(授業単位) 授業項目・内容等 授業外学習の指示等 授業の記録  「本名章 来客応対 1,2  3~4 第4章 来客応対 ロールプレイング1	開心・意欲の観点 物事に積極的に取り組む意欲を養う   一根度の観点 社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける   技能・表現の観点 正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める   「要計画 (全体)	社会人として年間の公打物・高動を前得する	関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う														
物事に積極的に取り組む意欲を養う	物事に積極的に取り組む意欲を養う  社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  薬計画 (全体) 本を軸として、様々なケースをロールブレイングを織り交ぜて授業を行います。	勝事に構動の上取り組成者欲を養う	]態度の観点				心・意欲の観点											
社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  正しい言葉違い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  薬計画(全体) 本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。  次換の仕方や、応検室や廊下、エレベーターを使用してのロールプレイングも美施します。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  (授業単位) 回数日付 授業項目・内容等 授業外学習の指示等 授業の記録  1-2 第4章 来客応対 1,2  3-4 第4章 来客応対 ロールプレイング1	社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  正しい言葉違い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  薬計画(全体) 本を軸として、様々なケースをロールブレイングを織り交ぜて授業を行います。  茨換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用してのロールブレイングも実施します。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  (人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。 第4章 来名応対 1,2  3~4 第4章 来名応対 ロールブレイング1  5~6 第4章 来名応対 6,ロールブレイング2  7~8 第 4章 来名応対 5,ケーススタディ1  9~10 第 4章 来名応対 6  11~12 第 4章 来名応対 8,ケーススタディ2	社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける  技能・表現の観点  正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  素計画 (全体)  本を給として、様々なケースをロールプレイングを機り交ぜて授業を行います。 交換の仕方や、応接堂や師下、エレベーターを使用してのロールプレイングも実施します。 会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  第1画 (授業単位)  回数日付 授業項目・内容等 授業外学習の指示等 授業の記録  1-2 第4章 来客応対 1,2 第4章 来客応対 5,7 元スタディ1 第4章 来客応対 5,7 元ススタディ1 第4章 来客応対 5,7 元ススタディ1 第4章 来客応対 5,7 元ススタディ2 第11-12 第4章 来客応対 7,9,10 第13-14 第4章 来客応対 8,7 元ススタディ2 第15-16 第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6 第19-20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺 19-20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺 21-22 第6章 訪問のマナー 3,資料編3 23-24 資料編4、5		社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける			物事に積極的に取り組む意欲を養う											
正しい言葉違い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める  2葉計画(全体)  1本を軸として、様々なケースをロールブレイングを織り交ぜて授業を行います。  1交換の仕方や、応接堂や廊下、エレベーターを使用してのロールブレイングも実施します。  1会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。  2葉計画(授業単位)  回数日付 授業項目・内容等 授業外学習の指示等 授業の記録  1~2 第4章 来客応対 1,2  3~4 第4章 来客応対 ロールブレイング1	正しい言葉違い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める 深計画(全体) 本を軸として、様々なケースをロールブレイングを織り交ぜて授業を行います。	正しい言葉進い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める 無計画(全体) 本を輸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。 交換の仕方や、品様室や解下、エレベーラーを使用してのロールプレイングも実施します。 会人として即戦力となるビジネスマナーを書待すべく指導していきます。    一定	〕技能・表現の観点	社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける ・表現の観点														
************************************	本を軸として、様々なケースをロールブレイングを織り交ぜて授業を行います。   全人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。   本学計画 (授業単位)   授業項目・内容等   授業外学習の指示等   授業の記録     1~2   第4章 来客応対 1,2   3~4   第4章 来客応対 4,ロールブレイング1   5~6   第4章 来客応対 5,ケーススタディ1   9~10   第4章 来客応対 6   11~12   第4章 来客応対 7,9,10   13~14   第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	本を軸として、様々なケースをロールブレイングを機りではで展来を行います。 交換の仕方が、放発室や飾り、エレベーターを使用りでのロールブレイングを 実計画(伊葉単位)		正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める														
1~2     第4章 来客応対 1,2       3~4     第4章 来客応対 ロールプレイング1	1~2     第4章 来客応対 1,2       3~4     第4章 来客応対 ロールプレイング1       5~6     第4章 来客応対 4,ロールプレイング2       7~8     第4章 来客応対 5,ケーススタディ1       9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	1~2     第4章 来客応対 1,2       3~4     第4章 来客応対 ロールプレイング1       5~6     第4章 来客応対 4,ロールプレイング2       7~8     第4章 来客応対 5,ケーススタディ1       9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2       15~16     第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6       17~18     第6章 訪問のマナー2       19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·															
3~4 第4章 来客応対 ロールプレイング1	3~4     第4章 来客応対 ロールプレイング1       5~6     第4章 来客応対 4,ロールプレイング2       7~8     第4章 来客応対 5,ケーススタディ1       9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	3~4       第4章 来客応対 ロールプレイング2         5~6       第4章 来客応対 4,ロールプレイング2         7~8       第4章 来客応対 5,ケーススタディ1         9~10       第4章 来客応対 6         11~12       第4章 来客応対 7,9,10         13~14       第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         15~16       第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         17~18       第6章 訪問のマナー2         19~20       第6章 訪問のマナーロールプレイング7、名刺         21~22       第6章 訪問のマナー3,資料編3         23~24       資料編4、5         25~26       ビジネス文書         27~28       個人情報保護法				授業外学習の	指示等	授業の記録										
	5~6     第4章 来客応対 4,ロールプレイング2       7~8     第4章 来客応対 5,ケーススタディ1       9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	5~6       第4章 来客応対 4,ロールプレイング2         7~8       第4章 来客応対 5,ケーススタディ1         9~10       第4章 来客応対 6         11~12       第4章 来客応対 7,9,10         13~14       第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         15~16       第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         17~18       第6章 訪問のマナー2         19~20       第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         21~22       第6章 訪問のマナー3,資料編3         23~24       資料編4、5         25~26       ビジネス文書         27~28       個人情報保護法	1~2															
5~6 第4章 来客応対 4,ロールプレイング2	7~8     第4章 来客応対 5,ケーススタディ1       9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	7~8       第4章 来客応対 5,ケーススタディ1         9~10       第4章 来客応対 6         11~12       第4章 来客応対 7,9,10         13~14       第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         15~16       第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6         17~18       第6章 訪問のマナー2         19~20       第6章 訪問のマナーロールプレイング7、名刺         21~22       第6章 訪問のマナー3,資料編3         23~24       資料編4、5         25~26       ビジネス文書         27~28       個人情報保護法	3~4	第4章 来客応対 ロールプレイング1														
	9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	9~10     第4章 来客応対 6       11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2       15~16     第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6       17~18     第6章 訪問のマナー2       19~20     第6章 訪問のマナーロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	5~6	第4章 来客応対 4,ロールプレイング2														
7~8 第4章 来客応対 5,ケーススタディ1	11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	11~12     第4章 来客応対 7,9,10       13~14     第4章 来客応対 8,ケーススタディ2       15~16     第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6       17~18     第6章 訪問のマナー2       19~20     第6章 訪問のマナーロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	7~8	第4章 来客応対 5,ケーススタディ1														
9~10 第4章 来客応対 6	13~14 第4章 来客応対 8,ケーススタディ2	13~14     第4章 来客応対 8.ケーススタディ2       15~16     第6章 訪問のマナー1、ロールプレイング6       17~18     第6章 訪問のマナー2       19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3、資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	9~10	第4章 来客応対 6														
11~12 第4章 来客応対 7,9,10		15~16     第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6       17~18     第6章 訪問のマナー2       19~20     第6章 訪問のマナーロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法																
13~14 第4章 来客応対 8,ケーススタディ2		17~18     第6章 訪問のマナー2       19~20     第6章 訪問のマナーロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	11~12	第4章 来客応対 7,9,10														
15~16 第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6	15~16 第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法																
1710 第6音 計問 (		21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2														
17~10	17~18 第6章 訪問のマナー2	21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6														
		23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16 17~18	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6 第6章 訪問のマナー2														
19~20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺	19~20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺	25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3, 資料編3	27~28 個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> <li>第6章 訪問のマナー3,資料編3</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3、資料編3       23~24     資料編4、5	19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3、資料編3       23~24     資料編4、5		13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書	19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書		13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24 25~26	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5         ビジネス文書														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	續評価方法	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24 25~26 27~28	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6 第6章 訪問のマナー2 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺 第6章 訪問のマナー3,資料編3 資料編4、5 ビジネス文書 個人情報保護法														
17-10 第6音 計則のフナー 2		21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2														
1710 第6音 計関のマナー 2		21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2														
		21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6														
	17~18 第6章 訪問のマナー2	21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6														
1/10	17~18 第6章 訪問のマナー2	21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6														
الــــال عبد ٥ خد	17~18 第6章 訪問のマナー2	23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6														
		23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16 17~18	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6 第6章 訪問のマナー2														
		23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16 17~18	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2 第6章 訪問のマナー1,ロールブレイング6 第6章 訪問のマナー2														
19~20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺	19~20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺	25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> </ul>														
19~20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺	19~20 第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺	25~26     ビジネス文書       27~28     個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	27~28 個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> <li>第6章 訪問のマナー3,資料編3</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	27~28 個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> <li>第6章 訪問のマナー3,資料編3</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	27~28 個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> <li>第6章 訪問のマナー3,資料編3</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3	27~28 個人情報保護法	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22	<ul> <li>第4章 来客応対 8,ケーススタディ2</li> <li>第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6</li> <li>第6章 訪問のマナー2</li> <li>第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺</li> <li>第6章 訪問のマナー3,資料編3</li> </ul>														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5		13~14 15~16 17~18 19~20 21~22	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー 3, 資料編3       23~24     資料編4、5	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5		13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー 3, 資料編3       23~24     資料編4、5	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5		13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー 3, 資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書	20~20 % 押門子再全审任	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24 25~26	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5         ビジネス文書														
19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー 3, 資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書	19~20     第6章 訪問のマナー ロールブレイング7、名刺       21~22     第6章 訪問のマナー3,資料編3       23~24     資料編4、5       25~26     ビジネス文書	2.7 3.0 1を 対抗政策 大 / P.	13~14 15~16 17~18 19~20 21~22 23~24 25~26	第4章 来客応対 8,ケーススタディ2         第6章 訪問のマナー1,ロールプレイング6         第6章 訪問のマナー2         第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺         第6章 訪問のマナー3,資料編3         資料編4、5         ビジネス文書														

科目名	電話応対I					単位数	2	科目コード	
授業形態	演習					時間数	30	開設期	1年前期
受講条件						開設時期		教員実務経験対象	0
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)		・もし検定4級に取	双り組むことで、1	電話応対の技能を	高め、社会に出てす	ぐに仕事に使える間	<b>電話応対ができる</b> 。	ようにする。 🛚	
授業の一般目標	もしもし検定4	級に合格する							
受講条件									
事前学習について(テ キスト・参考書等)									
授業の到達目標									
□ 知識・理解の観点		受験に足りる知識	戦を身につける						
□ 思考・判断の観点		状況に応じて応対	付できるための思え	考がある。					
□ 関心・意欲の観点		検定試験受験の必	必要性を理解し、「	関心を持って臨ん	でいる。				
□態度の観点		社会人として好ま	ŧしい電話応対が <sup>−</sup>	できるよう積極的	な姿勢を示している	•			
□ 技能・表現の観点		言葉の選び方、詰	話す早さ、声の高さ	さが電話応対にお	いて好ましい表現が	できている。			
授業計画(全体)									
もしもし検定4級の筆記	記試験出題内容に	準じてプリント資	資料、過去問題集	を中心に学習する	•				
授業計画(授業単位)									
回数日付			授業項目・内容	<b>?</b> 等			授業外学習の	指示等	授業の記録
1~2	マナー①・	おじぎ・身だしな	み・立ち居振る舞	重し/					
3~4	マナー②・	仕事の基本マナー	-						
5~6	マナー③・	来客と訪問・名刺	交換・紹介・席次	7					
7~8	マナー④・	ビジネス文書、FA	AX、メールの基本						
9~10	マナー⑤・	冠婚葬祭・贈答と	進物						
11~12	日本語①・	敬語の種類と使い	分け基礎編						
13~14	日本語②・	敬語の種類と使い	分け応用編						
15~16	日本語③・	話しことば・語彙	力						
17~18	日本語④・	聴く・伝える							
19~20	電話応対①	・電話応対の基本	・かけ方、受けた	ī					
21~22	電話応対②	・電話の取り次き	・電話応対の言葉	葉・伝言メモ					
23~24	電話応対③	・クレーム対応・	コミュニケーショ	ョンツール					
25~26	法的知識・	個人情報保護法							
27~28	もしもし検	定4級受験							
29~30	検定試験ふ	り返り							
成績評価方法	· <del>-</del>								
1.もしもし検定4級の台 2.授業出席状況 3 4	ie I								
-		知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験		0				0		60	秀、S(4):90点以上
小テスト		0	0					40	<b>─</b> 優、A(3):80点以上
宿題授業外レポート								評価なし	<b></b> 良、B(2):70点以上
授業態度								評価なし	可、C(1):6 0 点以上
発表・作品								評価なし	不可、E(O):59点未満
演習								評価なし	未修得、履修放棄、F
出席								欠格条件	( )内はGPA点数
担当教員	į.		松原淳子		実務経験紹介	企業等で電話応対	対を指導。日本電信	- 言電話ユーザ協会 電話応対	付検定指導者級保持
					•				

科目名	電話応対Ⅱ					単位数	2	科目コード		
授業形態	演習					時間数	30	開設期	1年後期	
受講条件						開設時期		教員実務経験対象	0	
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)		もし検定3級に頂	又り組むことで、1	電話応対の技能を	高め、社会に出てす	ぐに仕事に使える質	話応対ができる。	ようにする。 🛚	•	
授業の一般目標	もしもし検定3	級に合格する								
受講条件										
事前学習について(テ										
キスト・参考書等) 授業の到達目標										
□ 知識・理解の観点		受験に足りる知識	戦を身につける							
□ 思考・判断の観点		電話の相手の求め	かに応じて応対で	きるための思考が	あるか。					
□ 関心・意欲の観点		仕事に使える電利	口応対技能の必要(	生を理解し、関心	を持って臨んでいる	か。				
□ 態度の観点		社会人として好ま	ましい電話応対が <sup>*</sup>	できるよう積極的	な姿勢を示している					
□ 技能・表現の観点		言葉の選び方、詰	話す早さ、声の高	さが電話応対にお	いて好ましい表現が	できているか。				
授業計画(全体) もしもし検定3級の筆記 声表現を向上させる。	己試験出題内容に	準じてブリント賞	<b>資料、過去問題集</b>	を中心に学習させ	る。電話応対の実技	試験対策として、近	過去の問題に取り	組み電話応対に慣れ、求め	に応じられるよう言葉づかいの幅を広げ、音	
授業計画(授業単位)										
回数日付			授業項目・内容	3等			授業外学習の	指示等	授業の記録	
1~2	日本語おさ	らい・敬語の種類	を使い分け							
3~4	電話応対お	さらい・電話応対	か基本・かけ方、	受け方						
5~6	もしもし検	定3級実技試験過	去問題							
7~8	もしもし検	定3級実技試験過	去問題							
9~10	もしもし検	定3級実技試験過	去問題							
11~12	仕事の基本	マナー・来客と訪	問・名刺交換・絲	習介・席次						
13~14	確認テスト	[1]								
15~16	確認テスト	解説								
17~18	もしもし検	定3級実技試験過	去問題							
19~20	もしもし検	定3級実技試験過	去問題							
21~22	もしもし検	定3級実技試験過	去問題							
23~24	マナーおさ	らい・ビジネス文	書、FAX、メール	の基本						
25~26	マナーおさ	らい・冠婚葬祭・	贈答と進物							
27~28	確認テスト【2	:]								
29~30	もしもし検	定3級受験								
成績評価方法 1.もしもし検定3級の台 2.授業出席状況 3	合否									
4		知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準	
定期試験		0				0		60	秀、S(4):90点以上	
小テスト		0	0					40	<b>-</b> 優、A(3):80点以上	
宿題授業外レポート								 評価なし	<b>■</b> 良、B(2):70点以上	
授業態度								評価なし	可、C(1):6 0点以上	
発表・作品								評価なし	不可、E(0):59点未満	
演習								評価なし	━ 未修得、履修放棄、F	
出席								欠格条件	( )内はGPA点数	
担当教員	į		松原淳子	•	実務経験紹介	企業等で電話応対	する おおおお おおま おおま おまま おまま おまま とうしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう しゅう	  電話ユーザ協会 電話応対	<del></del>	
					•	-				

	電話応対Ⅱ					単位数	2	科目コード	0 F-24115		
授業形態 受講条件	演習					<sub>時間数</sub> 開設時期	60	開設期 教員実務経験対象	2年前期 ○		
授業概要 (目的、目標と する資格・検定 等)	い言葉の選	び方、音声表	表現、心構え	など伝えてい	`< °	出場できるよう、電話応対の実践学習をする。電話応対における接客にふ を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようになる。					
	電話応対コ	ンクール課題	題に取り組む	ことで、電話	話応対の技能を	高め、社会に	出てすぐに仕	上事に使える電話応え	すができるようになる。		
受講条件											
事前学習について(テキスト・ 参考書等)	課題をよく	読み込む									
授業の到達目標 □ 知識・理解の	観点		の細胞よしく	3t 7 \ 7 )	nan Ly assi	++1 o #++46	A. Lucian IV de vi	,	_		
□ 思考・判断の					理解する。電話 るための思考が		な知識かめる	ο.			
□ 関心・意欲の	観点	仕事に使える	 る電和応対技	能の必要性を	理解し、関心	 を持って臨ん	 でいるか。				
□ 態度の観点					さるよう積極的						
□ 技能・表現の	観点	言葉の選び	方、話す早さ	、声の高さだ	『電話応対にお	いて好ましい	表現ができて	こいるか。			
授業計画(全体)											
	電話応対機							フリプトに頼らず、E ノクールに出場させる	自分の言葉で応対ができるよう る。		
回数日付	<u>=1u)</u>	į	授業項目・内	]容等			授業外学習の	の指示等	授業の記録		
1		読み解き									
2		ルをもとに応									
3		ルをもとに応									
4		由のスクリブ									
5		由のスクリプ <b>電話メッセー</b>			(12)						
6 7		電話メッセー							+		
8		対実践練習	Z IFAXED E	17256							
9		対実践練習									
10		対実践練習									
11	模擬応	対実践練習									
12	模擬応	付実践練習									
13	模擬応	対実践練習									
14		対実践練習									
15		付実践練習									
16		対実践練習									
17		対実践練習 対実践練習									
18 19	15 13/11/01	村実践練習				<u> </u>					
20		対実践練習									
21		対実践練習									
22	模擬応	対実践練習									
									<del> </del>		
成績評価方法									1		
1. 電話応対コンク 2. 前期試験成績 3. 授業出席数 4	アール県支部 (筆記・電話)	『大会の出場 応対実技)									
		知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準		
定期試験 小テスト						<u> </u>			秀、S(4):90点以上 優、A(3):80点以上		
宿題授業外レポー	- ト_								慢、A(3):80点以上 良、B(2):70点以上		
授業態度	_								可、C(1):60点以上		
発表・作品 演習						1			▋不可、E(0):59点未満 ■未修得、履修放棄、F		
出席	=		おおい		th ∀6√∇ ΕΔ./π ^	口士泰先泰年	, <i>1</i> 245 A. T.	红内社协会化道来须用	( )内はGPA点数		

実務経験紹介 日本電信電話ユーザ協会 電話応対検定指導者級保持

担当教員

松原淳子

初日夕	<b>登田・院孫江</b>										
科目名 授業形態	業界・職種研究 演習				単位数時間数	60	科目コード開設期	1年前期			
授業形態 受講条件	25H				開設時期	υυ	用設期 教員実務経験対象	有			
文時不日	医療業界の仕事にはどのようなも	5のがあるかまず! ************************************	は全体像を把握し、	、各医療機関(総合	病院、クリニック、	調剤事務、歯科					
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	授業の中では実際に医療現場で低 今後インターンシップや就職活動	መいている方をゲ <i>ン</i> 別をしていく中で[	ストスピーカーと 自ら選択ができる。	してお招きし、美格 ようにすることが目	におけるやりかい、 的である。	古万寺を子心。					
授業の一般目標	各種医療機関(総合病院、クリニ 違いが分かったうえで、自分に合			の違いが説明できる	ようになる。						
受講条件											
事前学習について(テ キスト・参考書等)	医療事務実習テキスト(ウイネッ	y <b>ト</b> )									
授業の到達目標 □ 知識・理解の観点											
□ 思考・判断の観点		ての基本的なマナ- て常識的な行動・i	ー・ルールの理解								
□ 関心・意欲の観点		又り組む意欲を養									
□態度の観点	医療従事者として	てふさわしい知識	・言動・身だしなる	みを身につける							
□ 技能・表現の観点	医療従事者として	て正しい言葉遣い	・あいさつ・行動	等、コミュニケーシ	ョン能力を高める			_			
授業計画(全体)											
調べたことをプレゼンし	目して、地元の医療機関を調べる。										
授業計画(授業単位) 回数日付	I	授業項目・内容	<b>7</b>			授業外学習の	指示等	授業の記録			
1, 2	オリエンテーション	ANNAH III				,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		12/2/2/1094h			
3, 4	患者・病院側から見た医療事務と	∠自分に必要なス=	キルを考える								
5, 6	病院組織や病院と関わりの深いか	È業などを調べてa	みよう								
7, 8	調べた内容を基に業界の関連図る	を作ってみよう									
9, 10	身近な医療機関について調べて <i>る</i>	みよう									
11, 12	調べた内容を発表し、違いなどを	を見つけてみよう									
13, 14	接遇マナーについて学ぼう										
15, 16	講話者の勤務する医療機関につい	\て調べる・質問	を考える。								
17, 18	現場の声を聴く(医療現場で働く	(方の講話)									
19, 20	現場の声を聴いて考えたこと、原	感じたことをまとぬ	める。								
21, 22	前回の授業から自分の活かせる前	も力・長所についっ	て考えてみよう。								
23, 24	現段階で医療業界を志望する理由	由を書いてみよう									
25, 26	診療所の医療事務の仕事についる	で調べてみよう									
27, 28	総合病院の医療事務の仕事につい	ハて調べてみよう									
29, 30	前回調べた内容からそれぞれのス	くリット・デメリ	ットを考えて発表	してみよう							
31, 32	患者と接遇について学ぼう										
33, 34	受付応対のロールプレイング体制	倹をしてみよう									
35, 36	調剤薬局事務の仕事について調/										
37, 38	メリット・デメリットを考えて多										
39, 40	講話者の勤務する医療機関につい		を考える					<del> </del>			
41, 42	現場の声を聴く(医療現場で働く							<del> </del>			
43, 44	社会人としての意識・マナーにこ		ロ煙をつくてこ								
45, 46	自身に必要なスキルや身に着けた		日候をフくろう								
47, 50 51, 54	歯科医院の医療事務の仕事につい メリット・デメリットを考えて多							+			
51, 54	現段階で志望する職種の志望理E							+			
59, 60	現成階で志呈する職種の志呈生に 期末考査(レポート作成予定)	uc=いいのみ J						+			
成績評価方法	WENGE (POP LITHWINE)				<u> </u>			<u>I</u>			
1 レポート											
2											
*	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準			
定期試験	知識・理解	心与:刊町	対心・急飲	心反	校能・衣現	くり月世	計画部立	大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大大			
小テスト		0			<b>S</b>			優、A(3):80点以上			
宿題授業外レポート								良、B(2):70点以上			
授業態度			1					可、C(1):60点以上			
発表・作品			İ					不可、E(0):59点未満			
演習								未修得、履修放棄、F			
出席								( )内はGPA点数			
担当教員		岡屋ちひろ 他		実務経験紹介			医療従事者によるオムニ				