

授業科目名	接遇実習			科目コード	KOIM 0030
学科・コース名	医療事務科 総合コース			履修区分	必修
授業形態	演習	開講学年	1年次	学期	前期
担当教員	樋口 美千代	実務経験	有	単位数	1 単位
授業の目的・目標	病院実習、就職試験において、立居振舞や話し方、聴き方の基本姿勢が滞りなくできることを目的とする 人前で話す際に聞き取りやすい声で、まとまりのある話し方できるようにあることを目標とする				
授業の概要	接遇マナーの基本を押さえ、話し方・聴き方について各単元内容についてロールプレイング、課題発表を行うことで確認し身につける				
回	授業計画・内容			授業外学習の内容	授業外学習時間
1	オリエンテーション、自己紹介				
2	接遇マナーの必要性、立居振舞について			立ち姿、お辞儀等についてチェック	30分
3	立居振舞チェック(ロールプレイ)			立ち姿、お辞儀等についてチェック	30分
4	立居振舞チェック(ロールプレイ)			立ち姿、お辞儀等についてチェック	30分
5	入退室の方法(ロールプレイ)			立ち姿、お辞儀等についてチェック	30分
6	コミュニケーションの目的				
7	コミュニケーション力アップのための基本姿勢				
8	基本姿勢ロールプレイ 誕生月グループインタビュー			グループインタビュー内容をまとめる	30分
9	誕生月グループインタビュー発表、コミュニケーションの手段			発表時の姿勢等について振り返る	30分
10	話し方 コミュニケーションのはじまり				
11	話し方 伝わりやすい話し方				
12	話し方 伝わりやすい話し方(自己紹介)			自己紹介を発表できるようまとめる	60分
13	話し方 伝わりやすい話し方(発表・自己紹介)			発表時の話し方について振り返る	30分
14	話し方 話の内容を組み立てる(今までで一番楽しかったこと)			楽しかったことを発表できるようまとめる	60分
15	話し方 話の内容を組み立てる(発表・今までで一番楽しかったこと)			発表内容について振り返る	30分
16	話し方 話の内容を組み立てる(最近の気になるニュース)			ニュースについてまとめる	60分
17	話し方 話の内容を組み立てる(発表・最近の気になるニュース)			発表内容について振り返る	30分
18	話し方 クッション言葉・話し方のポイント			クッション言葉についてまとめる	60分
19	話し方 話すときの表情・態度(課題発表)			発表時の表情・態度をチェック	30分
20	話し方 声について			活舌(早口言葉)をチェック	30分
21	話し方 声について(早口言葉ロールプレイ)、話し方のNG			音読課題をチェック	30分
22	話し方 声について(音読ロールプレイ)			自分の声について振り返る	30分
23	聴き方 聞くと聴くの違い(セルフチェックシートの記入)			セルフチェックシートをまとめる	30分
24	聴き方 効果的な相づち(ロールプレイ課題)			ロールプレイ課題をまとめる	30分
25	聴き方 聴き方の姿勢、表情、アイコンタクト(ペアインタビュー)				
26	聴き方 質問の仕方			相手への質問内容を考えておく	30分
27	聴き方 質問の仕方(ロールプレイ)			聞き方について振り返る	30分
28	聴き方 聴き上手になる(ロールプレイ)			質問の仕方、聞き方について振り返る	60分
29	聴き方 聞き方NG			課題について発表準備を行う	90分
30	まとめ 課題について発表				
評価方法	授業中の発表50%、ロールプレイング30%、授業態度(立ち姿、お辞儀、声等含む)20%で評価する				
教科書参考書	コミュニケーション力アップ！ 伝わる話し方・聴き方・書き方の基本(ウイネット)				