区分	医療秘書科	授業科目名	接遇実習		時間数	20
対象学年	1年	開講時期	(前期)・後期・通年		講義形態	講義・(実習)
担当教員名	田平　千歳	実務経験	(有)・無	実務経験内容	・ 医療機関等でのホスピタリティマナー講義	

授業の目的・目標
- 受付での基本対応
- 電話での基本対応

成績評価の方法
- 出席状況
- 授業態度
- 定期試験

授業の概要・授業方針
様々な設定でのロールプレーイングを行い、現場での対応に近づけていく。特に電話対応に苦手意識を持たないように練習を行う。

テキスト・参考資料等
- 医療事務講座「患者接遇マナー」
- 資料配布

授業計画	講師
≪前期≫	
1. 受付対応の基本	田平　千歳
2. 受付対応（ケーススタディ）	田平　千歳
3. 受付対応（ケーススタディ）	田平　千歳
4. 受付対応（ケーススタディ）	田平　千歳
5. 電話の受け方・かけ方	田平　千歳
6. 電話での対応（道案内）	田平　千歳
7. 電話での対応（検査結果）	田平　千歳
8. 電話での対応（取次ぎ・伝言）	田平　千歳
9. 電話での対応（復習）	田平　千歳
10. 中間テスト（電話での対応）	田平　千歳