**基礎研修Ⅲ「サービス管理・経営系科目Ⅰ」集合研修４　事例研究**

**(事前課題シート①（様式１）)**

所属機関種別：　　　　　　　　　　氏名：

【主旨】サービス管理・経営系科目に用いられる用語の整理と実践を振り返る。

①「事故」と「ヒヤリハット」の違いについて、自身の実践と照らし合せて説明しなさい。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

②　リスクマネジメントについて、自身の実践と照らし合せて説明しなさい。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

③　第三者委員と第三者評価について説明しなさい。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

④　苦情や事故等に直面した際、あなたはどのような心理、認知が働きますか。その心理、認知が実践場面にどのような影響があるかを振り返ってください。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |