

科目区分	専門教育科目	科目名	秘書実務1 (実務家教員担当科目)		科目コード	21L550	担当者	江頭 万里子			
対象学生	生活創造学科 ビジネス・医療秘書コース 1年生	学期区分	後期		単位数	1	担当形態	単独			
		授業形態	演習								
科目		施行規則に定める科目区分又は事項等				卒業要件	必修				
						免許・資格要件	秘書士必修、医療管理秘書士・診療実務士必修				
科目の主題						学修成果との関連 (大◎、中○、小△)					
秘書に必要な知識と技能を身に付ける						1. 「 良心 」 誠実な人柄と 人間力	2. 「 創造 」 高度な知性と 創造力	3. 「 実践 」 明確な意思と 実践力			
科目の到達目標						① 誠実性・真摯性	② 多様性・協働性	③ 知識・技能	④ 思考力・判断力・創造力	⑤ 実行力・自立性	⑥ 就業力・貢献力
1.	身だしなみを整え、相手や場に応じた言葉遣い・立ち居振る舞いができる										
2.	基本的な来客対応の知識・技能を身に付ける										
3.	基本的な電話対応の知識・技能を身に付ける										
4.	正しく指示を受け、報告することができる					◎		◎			
5.	環境整備の仕方を知る										
授業方法						成績評価の方法と割合					
ロールプレイングを中心とした授業形式						臨時試験 (40%) 実技試験 (40%) 受講態度 (20%)					
課題等への対応						授業外学修時間					
課題にはコメントを付けて返却するか、授業時にコメントする。						毎週 1時間					
回数	授業計画					学習課題 (予習・復習)					
第1回	授業のガイダンス (当日担当秘書の業務確認、秘書の朝の仕事)					環境整備についてテキストの予習					
第2回	秘書の印象形成 (立ち居振る舞いの演習、ビデオ撮影)					身だしなみと立ち居振る舞いについてテキストを予習					
第3回	秘書の印象形成 (ビデオ視聴) 秘書のコミュニケーション (敬語の知識)					敬語の使い方についてテキストを予習					
第4回	秘書のコミュニケーション (敬語の使い方・接遇用語)					接遇の基本用語についてテキストを予習					
第5回	秘書のコミュニケーション (話し方・聞き方)					話し方・聞き方の基本、会話の実践についてテキストを予習					
第6回	秘書のコミュニケーション (指示の受け方・報告の仕方)					指示の受け方、報告の仕方についてテキストの予習					
第7回	来客対応の実際 (名刺の扱い・案内・取り次ぎ)					来客対応についてテキストの予習					
第8回	来客対応の実際 (ロールプレイング)					テキストにある来客対応時のセリフを覚える					
第9回	来客対応の実際 (演習、実技テスト)					基本的な来客対応の復習					
第10回	来客対応の実際 (茶菓の接待)					茶菓の接待について調べておく					
第11回	電話対応の基本					電話対応についてテキストの予習					
第12回	電話対応の実際 (ロールプレイング)					配布資料の予習をし、演習の準備を行う					
第13回	電話対応の実際 (ロールプレイング)					配布資料の予習をし、演習の準備を行う					
第14回	電話対応の実際 (演習・実技テスト)					これまでの復習をし演習の準備を行う					
第15回	臨時テストと解説、和食のマナー					和食のマナーについて調べておく					
試験	定期試験を実施しない										
教科書	『新秘書実務』森脇道子監修、藤原由美編著 (早稲田教育出版)				受講生へのメッセージ	ロールプレイングに使用する課題は、必ず済ませて授業に出席してください。スーツを着用し、身だしなみを整えて出席してください。					
参考書等	なし				実務経験に関する情報	①経験内容	元十八銀行秘書室勤務				
						②科目との関連	秘書としての業務経験を基に実務に即した指導を行う				