| 科目区分     | 専門教育科目               | 授業科目名 |     | ビジネス実        | § 1 科目コード 25L11 |         |        | 担当者         | 江頭 万里子   |         |                       |                        | 担当形態 | 単独 |
|----------|----------------------|-------|-----|--------------|-----------------|---------|--------|-------------|----------|---------|-----------------------|------------------------|------|----|
| 対象学科・コース | 生活創造学科 地域未<br>来創生コース | 配当年次  | 1年次 | 開講学期         | 前期              | 単位数     | 2      | 必修・選択<br>の別 | 必修       | 免許・資格要件 | 医療管理秘書士/              | '診療実務士必修               |      |    |
| 授業形態     | 講義                   | 履修条件  |     |              |                 |         |        |             |          |         | 教育職員免許法               | 科目区分                   |      |    |
| 実務の経験    | を有する教員担当科目           | 該当    |     | 験内容及び<br>の関連 | 地方銀行本店秘書        | 書室の勤務経験 | を活かして、 | ビジネスマナー     | ーについて授業を | 行う。     | 施行規則に<br>定める<br>科目区分等 | 科目に含める<br>ことが必要な<br>事項 |      |    |

| 授業の主題 | 仕事の基本とビジネスマナーの知識と技能を学ぶ。  | 課題等への対応<br>(フィードバックの方法等) | 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。                       |
|-------|--------------------------|--------------------------|---|
| 授業の方法 | 講義に加え、ロールプレイングを用いた授業を行う。 |                          | 事前学習として電話応対や来客応対のスクリプトを作成させ、それをを用いた演習(ロールプレイング)を行う。 |

| 回数  | 授業計画                                | 事前・事後学修                                   | 回数   | Ī |
|-----|-------------------------------------|---|------|---|
| 第1回 | 学生と社会人の違い                           | テキスト第 I 部第 1 章を読んで、学生と社会人の違いを考えておく。       | 第9回  |   |
| 第2回 | ビジネス活動について<br>信頼される職業人になるために        | テキスト第 I 部第 2 章を読み、課題を行う。<br>授業内容の要点をまとめる。 | 第10回 | Ī |
| 第3回 | マナーとホスピタリティ                         | テキスト第Ⅱ部第5章を読み、課題を行う。<br>授業内容の要点をまとめる。     | 第11回 |   |
| 第4回 | 職場のコミュニケーション 1<br>第一印象の大切さ、ビデオ撮影    | テキスト第Ⅱ部第2章を読み、課題を行う。<br>授業内容の要点をまとめる。     | 第12回 |   |
| 第5回 | 職場のコミュニケーション 2<br>ビデオ視聴、言葉遣い(敬語の知識) | テキスト第Ⅱ部第2章を読み、課題を行う。<br>授業内容の要点をまとめる。     | 第13回 | Ī |
|     | 職場のコミュニケーション3<br>言薬遣い(敬語の活用・接遇用語)   | 敬語の特定形・接遇用語を覚える。                          | 第14回 | Ī |
|     | 職場のコミュニケーション 4<br>指示の受け方・報告の仕方      | テキストp.3を読み、課題を行う。<br>授業内容の要点をまとめる。        | 第15回 |   |
| 第8回 | 電話応対の基本                             | テキスト第Ⅱ部第3章を読み、課題を行う。<br>授業内容の要点をまとめる。     |      |   |

|   | 回数   | 授業計画                         | 事前・事後学修                             |  |  |  |  |
|---|------|------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|--|
| , | 第9回  | 電話応対の実際 1<br>取り次ぎ            | 課題を行う。<br>演習の復習を行う。                 |  |  |  |  |
|   | 第10回 | 電話応対の実際2<br>名指し人不在時の応対       | 課題を行う。<br>演習の復習を行う。                 |  |  |  |  |
|   | 第11回 | 電話応対の実際3<br>伝言メモの作成・実技試験     | 課題を行う。<br>演習の復習を行う。                 |  |  |  |  |
|   | 第12回 | 訪問・来客応対<br>受付・案内・取り次ぎ        | テキスト第Ⅱ部第4章を読む。<br>授業内容の要点をまとめる      |  |  |  |  |
|   | 第13回 | 来客応対の実際<br>茶薬の接待、約束のないお客様の対応 | 課題を行う。<br>演習の復習を行う。                 |  |  |  |  |
|   | 第14回 | 来客応対の実際<br>糸束のないお客様の対応・実技試験  | 課題を行う。<br>演習の復習を行う。                 |  |  |  |  |
|   | 第15回 | 臨時テスト・解説<br>職場での働き方について考える   | 臨時テストの予習、復習を行う。<br>職場での働き方について考える。  |  |  |  |  |
|   |      |                              | 事前・事後<br>学修時間<br>(分/授業1回) 180分/授業1回 |  |  |  |  |

| 教科書<br>[書名/著者<br>名/出版社] | ビジネス実務―信頼を得ることの大切さ―/藤村やよい 編著/樹村房         | 受講生への<br>メッセージ 必ず課題を済ませて授業に出席してください。指定された回には、スー<br>ビジネスマナーはどのような職に就いても必要なものです。授業で学ん<br>ルパイト、インターンシップ等で実践してスキルを磨きましょう。 | 必ず課題を済ませて授業に出席してください。指定された回には、スーツを着用してください。<br>ビジネススナーはどのとうな際においても必要なものです。 過激を受し ゼニレけ、ロ党の体質・ア |
|-------------------------|--|---|---|
| 参考書<br>[書名/著者<br>名/出版社] | 秘書検定パーフェクトマスター2級/公益財団法人 実務技能検定協会/早稲田教育出版 |   |   |

|   | 評価基準 |         |                                |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|---|------|---------|--------------------------------|-------------|----|------|-----|----|-----|---|----------------------|----------------------|--|---|---|--|---|--|
|   |      | 学修      |                                | 配           | 評価 | 方法の  | 配点」 | 北率 | (%) |   | 学修成果の小分類             |                      | 尺度   |   |   |  |   |  |
|   |      | :成果の大分類 | 学修成<br>果の<br>中分類<br>[10の<br>カ] | 点比率(%)学修成果の | 期試 | 臨時試験 | : 表 | 講態 | 習評  |   | 修得する能力               | 評価方法/評価指標            | レベル5<br>(S:100~90%)  | レベル4<br>(A:89~80%)  | レベル3<br>(B:79~70%)  | レベル 2<br>( C: 69~60%)                                    | レベル1<br>(F:59%以下)   |  |
|   | 尽。   | 態度・     | ① 学習 意欲                        | 20          |    | 11   | 0   | 10 | ,   | 課題を済ませて授業を<br>受けることができる。<br>欠席後のフォローがで<br>きる。 | 真面目さ・自己管理力           | 課題や授業への取り組み。欠席後のフォロー | ましい味題を提出した<br>(課題の完成度100~<br>90%)。自主的に欠席<br>後のフォローができ<br>る。    | ほぼ全ての課題を提出<br>した (課題の完成度89<br>~80%)。自主的に欠<br>席後のフォローができ<br>る。 | ほぼ全ての課題を提出<br>した (課題の完成度79<br>~70%)。自主的な欠<br>席後のフォローが遅れ<br>た。 | ある程度課題を提出した<br>(課題の完成度69~<br>60%)。自主的に欠席後<br>のフォローができない。 | 課題を提出しない。欠<br>席のフォローを行わな<br>い。                                |  |
|   | 心    | 志向      | ②<br>規律性                       |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|   |      | 知識      | ③<br>知識                        | 60          |    | 60   |     |    |     | 仕事の基本を理解し、<br>ビジネスマナーの基本<br>的な知識を説明でき<br>る。   | ビジネスマナーの基本<br>的な知識   | 筆記試験                 | ビジネスマナーの基本<br>的な知識を十分理解し<br>ており、他者に説明で<br>きる。(得点率90%以<br>上)    | ビジネスマナーの基本<br>的な知識を十分理解し<br>ており、他者に説明で<br>きる。(得点率89~<br>80%)  | ビジネスマナーの基本<br>的な知識を理解してお<br>り、他者に説明でき<br>る。(得点率79~<br>70%)    | ビジネスマナーの基本的な知識をある程度理解しており、他者に説明できる(得点率69~70%)            | ビジネスマナーの基本<br>的な知識の理解が不十<br>分であり、他者に説明<br>できない。(得点率<br>59%以下) |  |
|   |      | 技能      | ④<br>技能                        | 20          |    | 20   |     |    |     | 社会人として基本的な<br>電話応対や来客応対が<br>できる               | 基本的な電話応対と来<br>客応対の技能 | 実技試験                 | 電話応対や来客応対の<br>基本的な技能を十分有<br>し、状況に合わせて応<br>対ができる。(得点率<br>90%以上) | 電話応対や来客応対の<br>基本的な技能を十分有<br>している。(得点率89<br>~80%以上)            | 電話応対や来客応対の<br>基本的な技能を有して<br>いる。(得点率79~<br>70%)                | 電話応対や来客応対の基<br>本的な技能をある程度有<br>している。(得点率69~<br>60%)       | 電話応対や来客応対の<br>基本的な技能を有して<br>いない。 (得点率59%<br>以下)               |  |
| 観 | 創    | 思考・     | ⑤<br>情報<br>活用<br>能力            |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
| 点 | 造    | 判断      | ⑥<br>課題<br>解決力                 |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|   |      | 表       | ⑦<br>言語<br>活用<br>能力            |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|   |      | 現       | ⑧<br>コミュ<br>ニケー<br>ション<br>力    |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|   | 実    | 行動・     | 9<br>主体性                       |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|   | 践    | 応用      | ⑩<br>協働性                       |             |    |      |     |    |     |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |
|   |      | 合計      |                                | 100         |    | 80 1 | 0   | 10 | 1   |   |                      |                      |  |   |   |  |   |  |