

2021年度 愛知学泉短期大学シラバス

シラバス番号	科目名	担当者名	実務経験のある教員による授業科目	基礎・専門別	単位数	選択・必修別	開講年次・時期
24202	秘書実務 Secretarial Skills	山田 千穂子	✓ 秘書の経験から秘書業務を事例を挙げて説明する。	共通	2	選択	2前期後期

科目の概要

社会の諸組織で働くにあたって、信頼される社会人として必要な心構えと知識・技能を体系的に学ぶ。前期は、身だしなみや立ち居振る舞い、言葉遣いなどの基本的なマナー・接遇・電話対応・来客対応などを演習やロールプレイングを通して実践的に修得する。後期は、ビジネス文書・日程管理などビジネス技能と交際業務を主に学ぶ。秘書検定受験や就職に向けて社会に貢献できる人柄育成とビジネス基礎力を身に付ける。

学修内容	到達目標
① 組織での秘書としての役割を知り、社会人の資質を高める。 ② 社会人として正しい敬語や相手に配慮した言葉遣いを修得する。 ③ 対人業務に必要な来客対応・電話対応の基本を修得する。 ④ 秘書業務に必要な社交常識、交際業務を修得する。 ⑤ 秘書検定審査基準に基づき、業務遂行に必要な基礎知識・技能を修得する。	① 信頼される社会人としての心構えと必要な意識を理解し、自ら考え、行動できる。 ② 笑顔と笑声、美しい所作を身に付け、好印象を与えることができる。 ③ 場面に応じた適切な敬語・接遇用語を使用することができる。 ④ 電話対応・来客対応の基本を理解し、おもてなしの心で行うことができる。 ⑤ 交際業務について一般的な知識を持ち、その処理を行うことができる。

学生に発揮させる社会人基礎力の能力要素	学生に求める社会人基礎力の能力要素の具体的行動事例	
前に踏み出す力	主体性	知識修得のために、自ら練習（使用）することができる。
	働きかけ力	周りの人に率先して呼びかけ、目的に向かって周囲の人を動かしていくことができる。
	実行力	自ら目標を設定し、行動に移し、粘り強く取り組む。
考え抜く力	課題発見力	事実に基づいて状況を理解し、課題を見つけることができる。
	計画力	課題解決や目標達成に向けての役割分担、スケジュールリング、チェックを的確に進めている。
	創造力	固定観念にとらわれることなく、自由で新しい発想ができる。
チームで働く力	発信力	自分の意見をわかりやすく整理したうえで、相手に理解してもらえるように的確に伝えられる。
	傾聴力	相手が話やすい環境をつくり、相手の発言や気持ちをしっかりと聴いていることを言葉と態度で表現できる。
	柔軟性	自分の価値観に固執するのではなく、相手の意見や立場を尊重し理解することができる。
	状況把握力	自分と周囲の人々や物事との関係性を理解し、状況を的確に判断することができる。
	規律性	遅刻、無断欠席をせず、授業が円滑に進行するようにルールを守ることができる。
ストレスコントロール力	ロールプレイングや発表の場など、ストレスを感じるがあっても成長の機会だと前向きにとらえ課題を遂行することができる。	

テキスト及び参考文献

テキスト：「秘書検定パーフェクトマスター2級」 実務技能検定協会（早稲田教育出版） 1,430円  
 「マンガで身につく仕事のマナー」山田千穂子（あさ出版） 1,320円  
 参考文献：「秘書検定2級実問題集2021年度版」実務技能検定協会（早稲田教育出版） 1,540円  
 随時プリントを配布する。

他科目との関連、資格との関連

資格との関連：医療管理秘書士、秘書検定

学修上の助言	受講生とのルール
授業は個人ワーク、数名のグループワーク、ロールプレイング等を用い、実践的に学習します。「知っている」「わかった」から「できる」ようになるために、欠席することなく積極的に取り組んでください。日常生活でできることは、実践していくこと。秘書検定受験者は、授業時間外でも各自問題集等を用いて学習してください。個人により進度が違いますので、個別相談にも応じます。	①授業の開始時、終了時には挨拶を実施します。②受講にふさわしい服装で受講。指定日にはスーツ着用。③配布資料は整理し、毎回持参すること。④授業終了時に振り返りシートを記入すること。⑤欠席した場合は、次の講義開始前に配布プリントの有無を確認し、自修の指示を受けること。

【評価方法】

評価対象	評価方法		評価の割合	到達目標	各評価方法、評価にあたって重視する観点、評価についてのコメント			
学修成果	学期末試験	筆記（レポート含む）・実技・口頭試験	50	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織で働く上での心構えと意識、人間関係構築及び業務遂行のためのコミュニケーションを理解しているか。</li> <li>・正しい敬語と相手に配慮した言葉遣いを理解し、誤用表現を正しく直すことができるか。</li> <li>・様々な場面における接遇・電話対応・来客対応を理解できているか。</li> <li>・慶事・弔事・贈答など交際業務に必要な知識を持ち、その処理が適切にできるか。</li> <li>・ビジネス文書の基本を理解しているか。</li> <li>・前期、後期講義終了時に期末試験（筆記）を実施する。</li> </ul>		
				②	✓			
				③	✓			
				④	✓			
				⑤	✓			
	平常評価	小テスト		10	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>・授業内容を理解できているか、適宜実施する。</li> <li>・出題範囲は、各時点までの授業で学習した内容とする。</li> </ul>	
					②	✓		
					③	✓		
					④	✓		
					⑤	✓		
		レポート			0	①		
						②		
						③		
						④		
						⑤		
成果発表（プレゼンテーション・作品制作等）			30	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応・訪問対応のロールプレイング実施。チェックシートを用いて評価する。</li> <li>・仕事の処理の仕方の実技演習。</li> <li>・グループワーク「コミュニケーションゲーム」への取り組みと結果。</li> </ul>		
				②	✓			
				③	✓			
				④	✓			
				⑤	✓			
学修行動	社会人基礎力（学修態度）		10	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>（主体性）疑問点があれば、自ら質問し、解決することができる。</li> <li>（実行力）自ら目標を設定し、行動に移し、粘り強く取り組む。</li> <li>（課題発見力）毎回授業内容を振り返り状況を理解し、改善に向けて課題を見つけることができる。</li> <li>（創造力）固定概念にとらわれず、より良い方法を工夫することができる。</li> <li>（発信力）聞き手に分かりやすい伝え方ができる。</li> <li>（傾聴力）大事なことはメモを取り、しっかり聴いていることを言動で表現できる。</li> <li>（規律性）遅刻、無断欠席など、学修意欲を欠如をきたす行動をせず、授業が円滑に進行するようにルールを守ることができる。</li> </ul>		
				②	✓			
				③	✓			
				④	✓			
				⑤	✓			
総合評価割合			100					

【到達目標の基準】

到達レベルS(秀)及びA(優)の基準	到達レベルB(良)及びC(可)の基準
<p>① 正しい敬語を状況に合わせて使いこなせている。</p> <p>② 好印象を与える笑顔と笑声、美しい所作が実践できている。</p> <p>③ プレゼンテーションでは、秘書として好感を与える言動で行っている。</p> <p>④ 一般的な秘書業務において、場面に応じて臨機応変に知識技能が発揮できている。</p> <p>⑤ 交際業務において一般的な知識を持ち、状況に合わせて処理することができている。</p> <p>S (秀) 「秘書の業務を理解し、秘書業務において場面に応じて臨機応変に知識・技能が発揮できる。」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・①+②+③+④+⑤</li> <li>・筆記試験+小テスト+成果発表+学修行動の総合評価で100点~90点</li> </ul> <p>A (優) 「秘書の業務を理解し、一般的な秘書業務において知識・技能を発揮できる。」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・① ② ③ ④ ⑤の3つ以上</li> <li>・筆記試験+小テスト+成果発表+学修行動の総合評価で89点~80点</li> </ul>	<p>① 正しい敬語を使うことができている。</p> <p>② 笑顔と笑声ができている。</p> <p>③ プレゼンテーションでは基本的なビジネスマナーを実践できている。</p> <p>④ 初歩的な秘書業務において基本的な知識を持っている。</p> <p>⑤ 交際業務における基本的な知識を持っている。</p> <p>B (良) 「基本的なビジネスマナーを理解し行うことができる。初歩的な秘書業務に必要な知識・技能を持っている。」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・①+②+③+④+⑤</li> <li>・筆記試験+小テスト+成果発表+学修行動の総合評価で79点~70点</li> </ul> <p>C (可) 「基本的なビジネスマナーを理解し行うことができる。初歩的な秘書業務において、最低限必要な知識・技能を持っている。」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・① ② ③ ④ ⑤の3つ以上</li> <li>・筆記試験+小テスト+成果発表+学修行動の総合評価で69点~60点</li> </ul>

週	学修内容	授業の実施方法	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
前期1	(前期)オリエンテーション 学習の目的と授業の進め方を理解する。 秘書検定の概要を理解する。	講義 挨拶演習 演習後重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに授業の目標、身に付けたいこと、感想を記入する。	授業の目的や意義、ルールを説明することができる。	(予習) シラバスの内容を確認する。 (復習) 秘書検定の概要・審査基準を理解する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力
前期2	企業の基礎知識を理解する。 社会人として人間関係の重要性と望ましい人間関係構築について学ぶ。	講義 問題を解き、解説。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	学生と社会人の違いを理解し、職業人としての心構えを説明できる。	(予習) 自分の時間の使い方を振り返っておく。 (復習) 秘書に求められる能力・資質を確認する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力 柔軟性
前期3	話の成立要件を知り、効果的な話し方と真意を捉える聴き方を学ぶ。	講義 演習 グループワーク 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	簡単な自己紹介を行うことができる。 積極的傾聴について説明できる。	(予習) 簡単な自己紹介を準備する。 (復習) 自分のコミュニケーションのクセを知り、改善に向けた計画を立てる。	90	主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期4	正しい敬語と場面に応じた適切な敬語・接遇用語を学ぶ。	小テスト「話し方・聴き方」 敬語の種類と用法講義 練習問題を解き、解説。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	敬語の種類と基本的な用法を知っている。	(予習) 普段疑問に思っている言葉遣いについて書き出しておく。 (復習) 誤用表現を振り返り、日常生活で正しい敬語を使う。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力
前期5	仕事の基本である指示の受け方・報告・連絡・相談の仕方を学ぶ。	小テスト「敬語」 講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	指示の受け方、報告の仕方、相談の仕方を知っている。	(予習) 小テストに向けて敬語の再確認を行う。 (復習) 「ハウレンソウ」の基本をまとめ、体現できるようにする。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力
前期6	PDCAを理解し、効果的な仕事の進め方を学ぶ。	講義 グループワーク 発表 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	効果的な仕事の仕方を説明できる。	(予習) 自分の仕事の進め方(物事への取り組み方)を振り返る。 (復習) 効果的な仕事の仕方をアルバイトなどに応用する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 計画力 創造力 発信力 傾聴力
前期7	忠告(進言)・苦情・断り方・注意の受け方など上手なコミュニケーションの手法を学ぶ。	小テスト「仕事の基本」 講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	注意の仕方・受け方を理解している。 苦情への基本的な対応を説明できる。	(予習) アルバイトなどのコミュニケーションを振り返る。(復習) 相手を意識した伝え方を実践する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力
前期8	ビジネス電話の特性を理解し、電話対応の流れを学ぶ。	講義 電話の受け方・かけ方 演習 音声を録音し、セルフチェック実施 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気づき、感想を記入する。	電話対応の流れを理解している。	(予習) 自分の電話の使い方を振り返る。 (復習) 笑聲で対応できるように音声表現練習を実施する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性

能力名：主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力

週	学修内容	授業の実施方法	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
前期9	好感度の高い電話応対をロールプレイングで実施する。	講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	好感度の高い電話応対の要素を心得ている。	(予習) テキストで電話の受け方・かけ方を確認する。 (復習) 場面に応じた用語を覚える。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期10	電話応対でよく使われる用語を覚え、電話応対を総合的に演習する。	電話応対実技試験 チェックシートでセルフチェックも実施。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	電話応対で使われる用語を覚え、基本的な電話応対ができる。	(予習) 電話応対シートを練習する。 (復習) 就職活動時などを想定し、場面に応じた電話応対を復習する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期11	接遇の心構えと来客応対のマナーについて学ぶ。	講義 グループディスカッション 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	接遇の基本的な心構えと立ち居振る舞いのポイントを説明できる。	(予習) アルバイトや日常生活を振り返り、感じの良い応対についてまとめる。 (復習) 好感度の高い立ち居振る舞いを実践する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期12	接遇用語を学び、来客応対、訪問を演習する。	講義 名刺交換演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	受付業務において、適切な接遇用語で対応できる。 正しく名刺の受け渡しができる。	(予習) 配布された名刺に必要な事項を記入し自分の名刺を用意する。テキストの名刺の扱い方を読んでおく。 (復習) 名刺の受け渡しを練習する。 場面に応じた接遇用語を覚える。	90	主体性 働きかけ力 実行力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期13	上司への応対、来客への応対など受付業務を総合的に演習する。	来客応対実技試験 第1グループ実施 チェックシートでセルフチェックも実施。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	感じの良い接遇ができる。	(予習) 訪問・応対・受付・茶菓接待各役割ができるように練習する。 (復習) 場面に応じた接遇が言葉と態度で表現できるようにする。	90	主体性 働きかけ力 実行力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期14	上司への応対、来客への応対など受付業務を総合的に演習する。	来客応対実技試験 第2グループ実施 チェックシートでセルフチェックも実施。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	感じの良い接遇ができる。	(予習) 訪問・応対・受付・茶菓接待各役割ができるように練習する。 (復習) 場面に応じた接遇が言葉と態度で表現できるようにする。	90	主体性 働きかけ力 実行力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
前期15	秘書としてのマナー・接遇を総合的に修得する。	前期の総括として、筆記試験実施。  重要事項のフォードバックを行う。	場面に応じたマナーを理解し、正しい敬語で表現できる。	(予習) コミュニケーションのポイント・敬語・言葉遣いを振り返る。 (復習) マナー・接遇について疑問点を再確認する	90	主体性 実行力 課題発見力 計画力 規律性
後期1	(後期) 交際業務① 慶事(祝賀行事、賀寿、昇進、就任、結婚)について学ぶ。	冠婚葬祭 パーティーのマナー 講義 グループワーク。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	結婚式に招待されたときのマナーを説明できる。 賀寿を正しく理解している。	(予習) テキストの冠婚葬祭とパーティーの基礎知識を読んでおく。 (復習) 日本の年中行事を確認する 賀寿を覚える。	90	主体性 実行力 傾聴力 状況把握力

能力名：主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力

週	学修内容	授業の実施方法	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
後期 2	交際業務② 弔事の知識と訃報を受けた時の対応を学ぶ 贈答と上書きについて学ぶ。	弔事のマナー 贈答のマナー 講義 祝儀・不祝儀の上書き作成 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	宗教ごとの葬儀のマナーを説明できる。 贈答のしきたりと上書きの書き方を説明できる。	(予習) テキストの弔事・贈答を読んでおく。筆ペンを準備する。 (復習) 葬儀のマナー・上書きの書き方を覚える。	90	主体性 実行力 傾聴力 状況把握力
後期 3	会議に関する秘書業務を学ぶ。 オンライン会議のマナーを学ぶ。	小テスト「冠婚葬祭」 会議に関する業務講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	会議の目的と秘書業務を理解している。	(予習) テキストの会議について読みビジネスにおける会議について知る。 (復習) 会議の計画・準備・事後処理ができるようにする。	90	主体性 実行力 課題発見力 計画力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性
後期 4	ビジネス文書の種類とルールを学ぶ。 社内文書の種類と形式を学び作成する。	ビジネス文書 社内文書のマナー 講義 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	ビジネス文書の種類と基本ルールを知っている。 簡単な社内文書が作成できる。	(予習) テキストの社内文書の種類と形式を読んでおく (復習) ビジネス文書の書き方を復習する。	90	主体性 実行力 発信力 傾聴力
後期 5	社外文書の形式、慣用語句を学び、作成する。	社外文書のマナー 講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	社外文書で使われる慣用語句を知っている。	(予習) テキストの社外文書の種類と形式を読んでおく。 (復習) 授業時間内に作成できなかった社外文書を完成させる。	90	主体性 実行力 発信力 傾聴力
後期 6	電子メールの書き方を学ぶ。	小テスト「社外文書」 電子メールのマナー講義 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	電子メールの基本的なマナーを説明できる。	(予習) 日常のメールのやり取りを振り返る。 (復習) 本日の振り返り用紙を講師宛にメールで提出する。	90	主体性 実行力 発信力 傾聴力
後期 7	内容や目的に合わせた図表作成を学ぶ。	図表作成 講義 演習 問題を解き、解説。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	データ内容や目的に合わせて適切なグラフを作成できる。	(予習) グラフの種類を理解する。 (復習) グラフの種類と特徴を理解し適切なグラフが書けるようにする。	90	主体性 実行力 計画力 状況把握力 規律性
後期 8	文書の受発信業務、「秘」扱い文書の取り扱い、郵便物の取り扱いについて学ぶ。	文書管理 講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	文書の受発信業務について知識がある。 「秘」文書の取り扱いを説明できる。	(予習) テキストの文書の取り扱い方を読んでおく (復習) はがきや封筒の宛名書きを復習する。	90	主体性 実行力 計画力 状況把握力 規律性
後期 9	資料管理とファイリングの基本を学ぶ。	ファイリング 講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	書類整理の基本を理解しファイリングの説明ができる。	(予習) テキストの資料管理を読んでおく (復習) ファイリングの仕方を覚える。	90	主体性 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 柔軟性 状況把握力 規律性

能力名：主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力

週	学修内容	授業の実施方法	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
後期 10	情報収集と管理、雑誌・カタログの整理の仕方について学ぶ。	情報収集と管理 講義 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	雑誌・カタログの整理の仕方が説明できる。	(予習) 直近の新聞を読んでくる。 (復習) 興味のある記事を整理する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 状況把握力 規律性
後期 11	日程管理の考え方と上司の出張準備・留守中の仕事・出張後の事務処理など出張業務について学ぶ。	上司の日程管理と出張業務 講義 演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	上司のスケジュール管理・予定表の作成上の注意点を説明できる。	(予習) 日常生活でのスケジュール管理の方法をまとめる。 (復習) 目的地を決めて出張スケジュールを作成する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 計画力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力
後期 12	快適なオフィスの環境整備のポイントと方法を学ぶ。	環境整備 講義 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	快適なオフィス環境に必要な要件を説明できる。	(予習) テキストの環境整備を読んでおく。 (復習) 自宅の環境整備を実施する。	90	主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 柔軟性 状況把握力 規律性
後期 13	社会常識として、秘書に必要な法知識と会計業務を学ぶ。	会計業務 一般知識 講義 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	経営管理、会計業務に関する初歩的な用語を説明できる。	(予習) 新聞やニュースを読み社会に関心を持つ。 (復習) 社会常識としての略語やカタカナ語・ビジネス用語を覚える。	90	主体性 実行力 課題発見力 計画力 状況把握力 規律性
後期 14	インバケット形式で仕事を行う演習 電話応対・交際業務・スケジュール管理	インバケット形式で仕事を行う演習 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	優先順位を考え仕事の流れを説明できる。	(予習) 仕事の仕方をテキストで確認する。 (復習) 時間内にできなかった仕事を終わらせる。	90	主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 柔軟性 状況把握力
後期 15	ビジネス文書・日程管理などビジネス技能と交際業務の総まとめを実施する。 後期まとめ筆記試験	後期まとめとして、筆記試験実施。 重要事項をフィードバックする。 振り返りシートに気付き、感想を記入する。	交際業務が適切にできる。 ビジネス文書・文書管理業務が理解できている。	(予習) 仕事の仕方をテキスト・資料で確認する。 (復習) 不明点を再度確認し、ビジネス技能と交際業務の知識を深める。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 状況把握力 規律性

能力名：主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力