

2024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
32303	ビジネス実務基礎演習 Business practice (basic)	吉田智美		専門	1	選択	1・2前期

科目の概要

あらゆる業種・職種において必須であるビジネスマナー、仕事上のルールなどをもとに、オフィスワーク実務の習得を目指す。激変するグローバル社会であっても、普遍的に要求される基礎知識を学ぶ。授業で学んだビジネスマナーの知識理解は、ディプロマポリシーの②と③に相当する。
★企業での実務経験や研修講師としての経験から、机上の内容としてでなく、事例をあげて解説を行う

学修内容	到達目標
① 仕事に対するの心構えや態度の基本を理解する。 ② 働くことについての意識（社会人としての意識）を理解する。 ③ 仕事をするうえで必要とされる、敬語・接遇用語などの習得する。 ④ 対人業務で必要とされる来客対応、電話対応の基本を理解する。 ⑤ 食事の基本的なマナーを理解する。	① 仕事の優先順位やP D C A、対人関係スキルを理解できるようになる。(Dp②、③) ② 社会での最低限必要なルールを守ることができるようになる。(Dp②、③) ③ 敬語を状況に応じて使いこなすことができるようになる。(Dp②、③) ④ 社外、社内でのそれぞれの接遇、電話の対応を理解し、状況に応じて対応することができるようになる。(Dp②、③) ⑤ 食事のマナーについて、理解し、普段の食事で実践できるようになる。(Dp②、③)

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	
	実行力	目標を設定して、最後まで知識習得のためにやりきることができる。
考え抜く力	課題発見力	思い込みや憶測ではなく、事実に基づいて情報を客観的に整理し、課題を見極めることができる。
	計画力	
	創造力	課題に対して、「なぜか」「どうしてか」と問題点、改善点などを考えながら取り組むことができる。
チームで働く力	発信力	自分の立場を考えながら、他人にわかりやすく伝える事ができる。
	傾聴力	話し合いの場では人の意見を確認し、さらに自分の意見をわかりやすく述べる事ができる。
	柔軟性	
	状況把握力	
	規律性	遅刻、無断欠席など、学習意欲欠如をきたす行動をせず、授業が円滑に進行するようルールを守ることができる。
	ストレスコントロール力	

テキスト及び参考文献

テキスト：『よくわかる社会人の基礎知識』岡野絹枝編著 2420円（税込み）（株式会社 ぎょうせい）
参考文献：なし

他科目との関連、資格との関連

他科目との関連：ビジネス実務応用演習（後期）と連携しているため、基礎、応用の順に受講することが望ましい。
資格との関連：ビジネス実務士

学修上の助言	受講生とのルール
--------	----------

アルバイトや社会生活の中で、授業で学んだことを意識して活用してください。 普段の生活でもマナーに対して疑問を持ち、授業内容や質問で解決できるようにしてください。	授業で配布する資料は欠席したら、必ず次週に取りに来てください。配布した資料の予備はありません。紛失した場合は、友人からかりて、コピーするなど自己管理を徹底してください。 欠席、遅刻は社会人のルールとして認められません。時間管理ができるようにしてください。（6回以上の欠席者は失格、3回の遅刻、早退で1回の欠席）
---	--

【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	60	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> ・授業項目の基礎内容を理解しているのかを評価する。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 仕事の優先順位つけるためのポイントを理解しているか。 (2) 聞き方、話し方のポイントを理解しているか。 (3) 敬語の使い分けを正しく理解しているか、誤用表現を正しく直すことができるか。 (4) 来客応対が正しく理解し、状況に合わせて言葉を選び、適切な対応ができているか。 (5) 電話対応の受け方、かけ方を正しく理解し、状況に合わせて言葉を選び、適切な対応ができているか。 (5) 食事のマナーについて正しく理解し、自らの食事のマナーを含め、日々の生活で考え、対応できているか。 	
				②	✓		
				③	✓		
				④	✓		
				⑤	✓		
	平常評価	小テスト		0	①		
					②		
					③		
					④		
					⑤		
		レポート		20	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> ・小課題を複数回出題する。実施時期テーマは授業中に指示する。（各5点） ・仕事の優先順位をつけることについて（ポイントを理解し、自ら考え対応できる） ・電話対応のマナーについて、様々なケースに基づいて調べ、課題レポートを作成できる ・来客対応のマナーについて、様々なケースに基づいて、課題レポートを作成できる。 ・食事のマナーについて、幅広く調べ、レポートにすることができる。
					②	✓	
					③	✓	
					④	✓	
					⑤	✓	
成果発表（プレゼンテーション・作品制作等）		10	①		<ul style="list-style-type: none"> ・名刺交換の実技（以下を判断基準とする）（10点） <ol style="list-style-type: none"> (1) 名刺をもらうとき、渡すときの言葉遣いが適切かどうか。 (2) 名刺を正しく扱っているか。 		
			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"> (主体性) 疑問点があれば、自ら質問し、「解決する姿勢」がみられること。 (実行力) 内容理解に向けて、自ら目標を決め努力すること。 (課題発見力) 学んだビジネスマナーを、アルバイトや社会生活で活かすことができること。 (創造力) 疑問を持ち、それについて説明できること。 (発信力) 聞き手に分かり易い伝え方ができること。 (傾聴力) メモを取りながら、授業を受け、ノートを取ることができること。 (規律性) 遅刻、無断欠席など学習意欲欠如をきたす行動をせず、授業が円滑に進行するよう、ルールを守ることができる。欠席の場合は欠席届を提出し、フォローレポート課題を行う。 		
			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るようになる。</p> <p>②電話対応の言葉を正しく理解し、ケースワークでは敬語を含め、正しく伝えることができる。</p> <p>③接遇ではあいさつの角度、名刺の出し方、上座・下座を含めて理解をし、状況に合わせて対応することができる。</p> <p>S (秀) ①+②+③ A (優) ①、②、③のうち2つ以上できる。</p>	<p>①正しい敬語を状況に合わせて使うことが理解できる。</p> <p>②電話対応の言葉を正しく理解し、ケースワークでは敬語の違いが理解できる。</p> <p>③接遇では、あいさつの角度、名刺の出し方、上座・下座を含めて理解をすることができる。</p> <p>B (良) ①+②+③ C (可) ①、②、③のうち1つ以上できる。</p>

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
1	仕事をするうえで必要な心構え。 仕事の優先順位を立てる。	講義	仕事の優先順位について、説明することができる。	(予習) シラバスを読み、疑問を持ったところを挙げてくる。 (復習) 自分の普段のコミュニケーションの仕方について振り返る。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
2	仕事を行う上で必要なコミュニケーション① 話し方・聴き方を学ぶ。	グループディスカッション、フィードバック(発表、説明)を行い、講義。 (アクティブラーニング)	話し方、聞き方についてワークを行い、自分のコミュニケーション態度について改善することができる。	(予習) 普段自分はどういうコミュニケーションをとっているのか、まとめる。 (復習) 自分のコミュニケーションスキルを高めるよう、普段の生活に取り入れ、自分のものとする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
3	仕事を行う上で必要なコミュニケーション② 伝え方を学ぶ。 簡単な自己紹介	講義、自己紹介の反省をまとめ、完成させる。	人に分かりやすく自分の思いを伝える。 簡単な自己紹介を行うことができる。	(予習) 自己紹介をまとめる。 (復習) 自己紹介での反省を踏まえ、今後のコミュニケーションについて考える。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
4	敬語について① 謙譲語と尊敬語の違いを学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	尊敬語と謙譲語の誤用表現を指摘し、正しく直すことができる。	(予習) アルバイトなどで実際に使っている言葉を書き出してくる。 (復習) 気になった言葉遣いがあれば確認し使用して理解を深める。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
5	敬語について② アルバイトなど言葉遣いのケースワーク。	講義、宿題のケースワークをグループで話し合い、まとめる。	場面に応じた敬語を選択し、使うことを説明することができる。	(予習) 普段言葉遣いで疑問に思っている部分を挙げてくる。 (復習) 疑問点を見直し、まとめる。 正しい言葉遣いを行う。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
6	敬語について③ 接客用語について学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	ビジネスの言葉遣いの誤用表現を正しく直すことができる。	(予習) 自分が使っている、またはよく使われている接客用語を挙げる。 (復習) 正しい言葉遣いを覚える。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
7	来客対応業務① 立ち居振る舞いの基本を学ぶ。	立ち居振る舞いを正確に身に付けるため、グループワーク、講義。 (アクティブラーニング)	お辞儀の種類を理解し、状況に応じて使い分けることができる。 身だしなみとおしゃれの違いを説明することができる。	(予習) 働く人の身だしなみについて、見て思いついたことをまとめる。 (復習) 働いている人の身だしなみについてまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
8	来客対応業務② 受付での基本動作。 名刺の受け渡しを学ぶ。	名刺受け渡しの実技テスト、フィードバック(解説)、講義。	名刺受け渡しの実技テストで、言葉遣い、名刺の持ち方、渡し方を正しく行うことができる。	(予習) 名刺交換の言葉、名刺の扱い方を自宅で練習する。 (復習) 実技テストでのフィードバックからできなかった点を振り返り、確実に出来るようにする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 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
9	来客対応業務③ 茶菓のもてなし、上座・下座、訪問先での心得を学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	お茶、お菓子の出し方を正しく理解できる。上座の席をすぐに判断できる。	(予習) 該当テキスト分を読み、疑問点を挙げてくる。 (復習) 授業内で挙げたポイントについてまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
10	電話対応① かけ方の基本マナー、基本的な言葉遣いを学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	かけ方の基本のマナーと言葉遣いについて、説明することができる。	(予習) 電話対応該当部分のテキストを読んでくる。 (復習) 正しい言葉遣いを理解し、電話対応を行う。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
11	電話対応② 受け方の基本マナー、基本的な言葉遣いを学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	受け方の基本のマナーと言葉遣い、上司不在時の伝え方を説明することができる。	(予習) かけ方のマナーについて該当テキスト部分を読んでくる。 (復習) 電話対応の掛け方のポイントをまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
12	電話対応③ いろいろな状況に対応する言葉を学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	状況に応じた受け方、かけ方の言葉を説明することができる。	(予習) 電話対応の言葉を覚える。 (復習) 電話対応の言葉をまとめて、次週のグループワークの際に使えるようにノートにまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
13	電話対応④ ケーススタディ	電話対応のグループワークを行い、ディスカッション、講義。 (アクティブラーニング)	電話対応の言葉を、状況に合わせてすぐに対応することができる。	(予習) 電話対応の言葉を状況に対応できるように覚える。 (復習) ケーススタディでの言葉やマナーをまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
14	食事のマナー① 立食パーティ、和食、洋食、中華のマナーの基本。普段の食事のマナーについて	グループワーク、レポート。 (アクティブラーニング)	それぞれの食事のマナーのタブーを説明することができる。 自分の食事のマナーについて振り返り、その日の食事から直すことを挙げていく。	(予習) テキストの食事のマナーの部分を読んでくる。 (復習) それぞれの食事のマナーについてまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
15	仕事の優先順位、敬語、来客対応、電話対応、食事のマナー全体を含めたまとめの解説、確認	オンデマンド授業	仕事の優先順位、敬語、電話対応、来客対応、食事のマナーについての基本的な知識を理解している。	(予習) 仕事の優先順位、敬語、電話対応、来客対応、食事のマナーについて、今までのプリントやテキストの解説部分をまとめ、理解を深める。 (復習) 15回分の授業を復習し、テストに向けての復習を行う。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 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