

2025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	✓		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を修得する。授業で学んだビジネスマナーの知識を活用し、大学外でも活用できるよう理解を深める。ディプロマポリシーの①、②、③、④に相当する。これらを身につけるために、普遍的に要求される基礎知識を学ぶ。

★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 仕事に対しての心構えや接遇の基本（真心、努力、奉仕、感謝）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 P D C A、接遇の基本（真心、努力、奉仕、感謝）や対人関係スキルを仕事の優先順位や理解できるようになる（Dp①、②、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。（Dp①、②、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） 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、④）

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 ギョウセイ）
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）と関係しているため、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、友人から借りて、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	✓		・授業項目の基礎内容を理解しているのかを評価する。 （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）電話応対の受け方、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	✓		・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） ・電話応対のマナーについて、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 ・来客応対のマナーについて、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			・名刺交換の実技（以下を判断基準とする）（10点） （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	✓		（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
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。 ②電話応対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。 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。 S（秀）①+②+③ A（優）①、②、③のうち2つ以上できる。	①正しい敬語を状況に合わせて使うことが理解できる。 ②電話応対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。 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。 B（良）①+②+③ C（可）①、②、③のうち1つ以上できる。

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) 普段自分はどのような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 接遇用語について学ぶ。	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遇用語を挙げる。 (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	来客応対業務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	電話応対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) 電話応対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、電話応対を行う。	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	電話応対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) 電話応対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	電話応対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) 電話応対の言葉を覚える。 (復習) 電話応対の言葉をまとめて、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	電話応対④ ケーススタディ	電話応対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〉	電話応対の言葉を、状況に合わせてすぐに対応することができる。	(予習) 電話応対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	仕事の優先順位、敬語、来客応対、電話応対、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、電話応対、来客応対、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、電話応対、来客応対、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) 13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
15	食事のマナー 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

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