

平成29年度 愛知学泉短期大学シラバス

科目番号	科目名	担当者名	基礎・専門別	単位数	選択・必修別	開講年次・時期
37404	秘書実務 I Secretarial Skills I	河合 詠子	専門	1	選択	1・2年 前期
科目の概要						
<p>社会の諸組織で働く時に必要とされる資質を、事例を通して学びます。秘書業務を遂行するために、実務に必要な知識や技能を演習とロールプレイングを通して実践的に身につけ、即戦力を養います。</p> <p>秘書実務 I (前期)では、秘書職に必要な人間関係問題や対人業務について学び、秘書実務 II (後期)では、交際業務やオフィスワークのスキルを学びます。秘書検定の取得を目指します。</p>						
学修内容			到達目標			
①組織における秘書の役割を知り、社会人資質を高める。 ②人間関係の重要性を知り、対人関係能力を高める。 ③秘書業務に必要な社交常識を修得する。 ④業務遂行に必要な技能を修得する。 ⑤秘書検定の過去問題を解く。			①秘書的な業務について理解できるようになる。 ②人間関係について一般的な知識を説明することができる。 ③適切な敬語、状況に応じた接遇用語を使用することができる。 ④ビジネスの場にふさわしいマナーを身に付け、基本的な対人業務が実践できるようになる。 ⑤検定を取得する。			
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	秘書業務遂行に必要な技能を修得するために、自ら実践練習することができる。				
	働きかけ力					
	実行力	演習やロールプレイングにおいて、途中で諦めず、最後までやりきることができる。				
考え抜く力	課題発見力	検定問題を解く事を通じて、秘書は上司に対し、状況に応じて何を行えば良いのかを見極めることができるようになる。				
	計画力					
	創造力	固定概念に捉われることなく、秘書業務の臨機応変な対応を考えることができる。				
チームで働く力	発信力	ロールプレイング等の発表時に、声の大きさ等工夫して発表することができる。				
	傾聴力	発表者の意見を聞き取り、さらに自分の意見を述べることができる。				
	柔軟性					
	状況把握力	様々な事例を学び、状況を的確に早く判断することができる。				
	規律性	受講ルールを守り、私語等講義に支障をきたす行動をせず授業を受けることができる。				
	ストレスコントロール力	ロールプレイングがうまくできなくても、気持ちを切り替えて次へ進むことができる。				
テキスト及び参考文献						
テキスト:「秘書検定クイックマスター2級」 (早稲田教育出版) 1,200円+税 「秘書検定2級実問題集 2017年度版」 (早稲田教育出版) 1,200円+税 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:秘書学概論、ビジネス実務総論、ビジネス実務基礎・応用演習 資格との関連:秘書士(メディカル)、秘書検定						
学修上の助言			受講生とのルール			
授業内容を忘れないようその日のうちに復習し、知識の定着に努めてください。 日常生活で活用できることは、すぐに取り入れて実践することにより、即戦力を養うことにつながります。			授業で配布するプリントの予備は保管しません。 授業を欠席した場合は、出席者にコピーを依頼する等してください。			

【評価方法】

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	
筆記試験	40	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> 秘書業務について理解ができ、技能が発揮できるかについて、授業で学習した内容の理解度を以下のポイントを中心に確認し評価する。 ポイント:①秘書的業務の役割を知り、状況に応じた判断ができるか。 ②人間関係の重要性を理解した話し方、聞き方ができるか。 ③状況に応じた言葉遣い、適切な敬語、接遇用語が使えるか。 ④基本的な対人技能を実践できる知識があるか。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤		
小テスト	20	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> 小テストの点数を平均化し評価する。 授業内容を理解できているか、適宜確認する。 出題範囲は、各時点までの授業で学習した内容とする。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤		
レポート				
成果発表 (口頭・実技)	20	①		<ul style="list-style-type: none"> 知識として学んだことを実際にロールプレイングや演習などで確認する。 授業で学習したポイントが盛り込まれているか。 .
		②		
		③	✓	
		④	✓	
		⑤		
作品				
社会人基礎力 (学修態度)	10	①		<ul style="list-style-type: none"> (主体性) 秘書技能を修得するために、自ら実践練習することができる。 (実行力) 演習やロールプレイングで、途中で諦めず、最後までやりきることができる。 (課題発見力) 状況に応じて何を行えば良いのかを見極めることができるようになる。 (創造力) 秘書業務の臨機応変な対応を考えることができる。 (発信力) 発表時に、声の大きさ等工夫して発表することができる。 (傾聴力) 発表者の意見を聞き取り、さらに自分の意見を述べることができる。 (規律性) 受講ルールを守らず講義に支障をきたす行動をした場合は減点とする。
		②		
		③		
		④		
		⑤		
その他	10	①		<ul style="list-style-type: none"> 検定試験への取り組みと試験結果
		②		
		③		
		④		
		⑤	✓	
総合評価 割合	100			

【到達目標の基準】

到達レベル A(優)の基準	到達レベル B(良)の基準
<p>S(秀): 秘書検定合格。その場に応じて臨機応変な秘書技能対応が可能である。</p> <p>A(優): 秘書業務を理解し、一般的な秘書業務において知識・技能を発揮できる。</p>	<p>B(良): 一般的な秘書業務に必要な知識と技能を持っている。</p> <p>C(可): 一般的な秘書業務において最低限の知識と技能を持っている。</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週 /	オリエンテーション 秘書の仕事について基本的な考え方を学ぶ。	講義	秘書的業務を知っている。	(復習) 授業で扱った問題集を復習する。	30	規律性 傾聴力
2週 /	秘書の仕事のケーススタディを通して秘書の仕事を知る。	講義	秘書的業務を理解できる。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 授業で扱った問題集を復習する。	60	規律性 状況把握力
3週 /	社会人としての心構えと仕事の効率的な進め方を学ぶ。	講義	職業人としてのマナーを理解し、仕事の進め方の知識がある。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 授業で扱った問題集を復習する。	60	課題発見力 創造力
4週 /	人間関係の理論を学び、職場における人間関係を考える。	講義	人間関係について一般的な知識がある。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 身近な事例について考える。	60	傾聴力 状況把握力
5週 /	話しの成立要件を学び効果的な話し方を学ぶ。	講義・演習	話しの成立要件を知っている。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 日常の自分の話し方を振り返る。	60	主体性 実行力 発信力
6週 /	日常の中で聞き違いがなぜ起こるかを考え、真意をつかむ聞き方を学ぶ。	講義・演習	真意をつかむ聞き方が理解できる。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 日常の自分の聞き方を振り返る。	60	主体性 実行力 傾聴力
7週 /	敬語の種類と用法について基本を学ぶ。	講義・演習	敬語の基本的な用法を知っている。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 敬語の基本的な用法を暗記する。	60	課題発見力 傾聴力
8週 /	間違いやすい敬語と場面に応じた適切な敬語を学ぶ。	講義・演習	敬語の誤用に気づき正しく直せる。	(予習) 授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習) 日常生活の中で意識して実践する。	60	主体性 ストレスコントロール力

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
9週 /	仕事の基本である指示と報告、効果的な説明、不安を取り除く説得の方法を学ぶ。	講義・演習	短い報告、説明、説得の方法を知っている。	(予習)授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習)授業で扱った問題集を復習する。	60	実行力 発信力 状況把握力
10週 /	忠告の仕方と受け方について学ぶ。 断り方のポイントを学ぶ。	講義・演習	忠告を受けられ注意ができる。	(予習)授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習)問題集復習。	60	主体性 状況把握力
11週 /	電話の特性を知り、ビジネスにおける電話対応の流れを学ぶ。	講義・演習	電話対応の基本を心得ている。	(予習)授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習)電話対応例の流れを暗記する。	60	主体性 発信力
12週 /	電話対応でよく使われる用語を覚え、状況に応じた電話会話を演習する。	演習・演習	状況に応じたビジネス電話対応ができる。	(予習)授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習)電話対応のフレーズ例を暗記する。	60	状況把握力
13週 /	接遇の心構えの来客対応のマナーについて学ぶ。	講義	ビジネスマナーを知っている。	(予習)授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習)ポイント復習。	60	創造力 状況把握力
14週 /	接遇用語を学び、実際に演習する。	演習	接遇用語を使って来客対応ができる。	(予習)授業で指示した箇所を読んでおく。 (復習)接遇用語暗記	60	実行力 発信力
15週 /	秘書業務について 総復習とまとめ	講義・演習	一般的な秘書業務における最低限の知識と技能を修得している。	(復習)学習内容の総復習をする。	90	主体性 課題発見力

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