

平成 30 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	吉田 智美	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、事例を通じて、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る。</p> <p>秘書職だけではなく、必要な人間関係問題や対人業務について、専門的知識・技能を修得し、社会人としてのスキルの向上を目指す。</p> <p>学んだ知識・技能を修得し、これらを活用することができる能力を身に付ける。</p> <p>秘書実秘書検定 2 級の取得を目指す。</p>						
学修内容			到達目標			
①組織における秘書の役割を知り、社会人として必要とされる資質を学ぶ。			①一般的な秘書の業務について理解できる。			
②人間関係の重要性を知り、対人関係能力を学ぶ。			②よりよい人間関係を築くために必要なルールを説明することができる			
③社会において必要とされる敬語を理解し、状況に合わせて使うことを理解する。			③適切な敬語、状況に応じた接遇用語を使うことができる。			
④接客に必要なビジネスマナーを理解し、状況に合わせて使うことを理解する。			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秘書検定のケース問題を基に、秘書として、社会人として求められる力を理解する。			⑤秘書検定の基本問題や概念を説明することができる。			
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					
考え抜く力	実行力	一度始めたことは、最後までやりきることができる。				
	課題発見力	科目に対して、どのような姿勢で取り組んだらよいかを考え行動できる。				
	計画力					
チームで働く力	創造力	授業内で、「なぜ?」「どうして?」と言う疑問を持ちながら、考えることができる。				
	発信力	発表の仕方を工夫して、発表できる。				
	傾聴力	グループワークで、人の意見を確認し、さらに自分の意見を述べるることができる。				
	柔軟性					
	状況把握力					
	規律性	無断欠席、遅刻、居眠り、私語など講義に支障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						
<p>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</p> <p>「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</p> <p>参考文献:なし</p>						
他科目との関連、資格との関連						
<p>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</p> <p>資格との関連: 秘書士(メディカル)、秘書検定</p>						
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。			授業で配布する資料は欠席をしたら、必ず次週に取りに来て			
普段の生活からもマナーに対して疑問を持ち、授業内容や質問を自分で調べて解決できるようにしてください。			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	50	①	✓	・以下の項目について、正確に行われているかを評価する。 (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)敬語の使い分けが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、電話応対が正しく理解できているか。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
小テスト	30	①	✓	・小テストの点数を平均化して、評価する。 授業内容を理解できているか適宜、簡単な小テストを実施する。詳細については授業内にて指示をする。 出題範囲は、各時点までの授業で学修した内容とする。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
レポート				
成果発表 (口頭・実技)				
作品				
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。 (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)提出物の締め切り、授業態度、欠席、遅刻などを守ること。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
その他	10	①	✓	検定試験への取り組みと試験結果を評価する。
		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よりよい人間関係を築くためのコミュニケーションの方法を理解し、活用できるようになる。 ③電話の特性を理解し、さまざまな状況に合わせて、敬語を含めて、活用できるようになる。 ④会社内での接遇を理解し、基本的な対応ができるようになる。 ⑤慶事・弔事の内容を理解し、状況に合わせて対応できるようになる。 S(秀)①+②+③+④+⑤ A(優)①、②、③、④、⑤のうち3つ以上できる。	①正しい敬語を使うことができる。 ②人間関係をきずくための内容を理解できる。 ③電話の特性を理解し、敬語を使いながら対応できるようになる。 ④会社内での接遇を理解できる。 ⑤慶事・弔事の内容を理解できる。 B(良)①+②+③+④ C(可)①、②、③、④のうち1つ以上できる。

週	学修内容	授業の実施方法及びフィードバック方法	到達レベル C(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
1週 /	○ガイダンス 授業の目的、進め方について 秘書検定を理解する。	講義	授業の目的や意義を説明することができる。仕事への意識を考える。	(予習) シラバスを確認し、内容を 確認する。 (復習) 授業内で解き、間違えた 問題箇所をまとめる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
2週 /	○接客者としての資質について	講義、グループディス カッション。	接客者として、お客様に どのような身だしなみ、態 度が期待されているか理解 することができる。	(予習) サービス業について いる人(アルバイトで も)がどのような表情、 声かけをしているかま とめる。 (復習) 授業で学んだ接客者 としての必要な資質を まとめ、アルバイトなど に活用する。	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週 /	○接客者としてのマナーについ て	講義、ケース問題を 解く。	接客者としてどのような人 間関係が好ましいのか、理 解ができる。	(予習) どのような態度がお客 様に受け入れてもら えるのかまとめる。 (復習) 授業で学んだ対人心 理を基に、ケースワー クを読み、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
4週 /	○クレーム対応について	講義、ケース問題を 解く。	クレーム対応をされる相手 の心理を理解し、対応を正 しく説明することができる。	(予習) 今まで、クレームを伝 えたかった場面を振り 返り、その時の気持ち をまとめる。 (復習) クレーム対応につい て、接客側、お客側そ れぞれの心理をまと 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
5週 /	○よりよい対人関係を築くため に	講義、小テスト。答え 合わせを行い、間違 った解答の解説。	職場の人間関係や上下関 係を理解する。	(予習) テキストの該当箇所を 読み、理解できなかった ところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の 問題を解き、小テスト の準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
6週 /	○話し方の基本知識 効果的な話し方について	講義、小テスト。答え 合わせを行い、間違 った解答の解説。	5w2Hの要点をおさえなが ら、分かりやすい表現を用 い、正しく伝えることが できる。	(予習) テキストの該当箇所を 読み、理解できなかった ところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の 問題を解き、小テスト の準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
7週 /	○敬語の使い分け	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) テキストの該当箇所を 読み、理解できなかった ところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の 問題を解き、小テスト の準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
8週 /	○接客用語の使い方	講義、小テスト。答え 合わせを行い、間違 った解答の解説。	ケース問題を解きながら、 正しい敬語を適切に使う ことができる。 接客者としての話し方が できる。	(予習) テキストの該当箇所を 読み、理解できなかった ところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の 問題を解き、小テスト の準備をする。	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	授業の実施方法及び フィードバック方法	到達レベル C(可)の基準	予習・復習	時間 (分)	能力名
9週 /	○報告・説明・説得の仕方	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説	報告の要領、説明の要領、依頼と説得の違いについて説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、小テストの準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
10週 /	○注意・忠告の仕方	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説	注意・忠告するときの心構え、受けるときに心構えについて説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、小テストの準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
11週 /	○電話対応の基本	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説	電話の特性を理解し、上司への取次ぎのポイントを説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、小テストの準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
12週 /	○さまざまな来客対応について 予約のない客への対応 紹介状を持っている客への対応 上司が不在、多忙時の対応	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	面会予約がない客への対応のポイントを説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、小テストの準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
13週 /	○慶事の対応について	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	慶事の庶務について、服装などについて説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、小テストの準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
14週 /	○用事の対応にういて	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	それぞれの宗教ごとに必要な用事の知識を説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、小テストの準備をする。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
15週 /	○贈答のしきたりについて	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	水引、上書きの使い分けについて、説明することができる。	(予習) テキストの該当箇所を読み、理解できなかったところを挙げる。 (復習) 授業で学んだか所の問題を解き、テストの準備をする。	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