

2019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
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年 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。
 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。

学修内容	到達目標
① 仕事に対しての心構えや態度の基本を学ぶ。 ② 働くことについての意識(社会人としての意識)を学ぶ。 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をする。 ④ 対人業務で必要とされる来客対応、電話対応の基本を学ぶ。 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PDCA、対人関係スキルを理解できる。 ② 社会での最低限必要なルールを守ることができる。 ③ 敬語を状況に応じて使いこなすことができる。 ④ 社外、社内でのそれぞれの接遇、電話の対応を理解し、状況に応じて接遇することができる。 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。

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	一度始めたことは、最後までやりきることができる。
考え抜く力	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のかを考え行動できる。
	計画力	
	創造力	授業内で、「なぜ?」「どうして?」という疑問を持ちながら、考えることができる。
チームで働く力	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

テキスト:『ビジネスマナー・文書・実務の基礎知識』(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、順次受講するようにはしてほしい
 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をしたら、必ず次週に取りに来て下さい。 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	✓	・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) 来客対応、電話対応が正しく理解できているか。 (5) 食事のマナーを正しく理解し、自らの食事のマナーを含め日々の生活で考える機会を持っているか。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
小テスト				
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) 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	40	①	✓	・名刺交換の実技 (以下を判断基準とする) (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。 ・電話対応のケースワーク(以下を判断基準とする) (1) 電話の受け方・かけ方のマナーが守られているか。 (2) 状況に合わせて、言葉を選び、適切な対応ができているか。
		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。 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。 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 /	○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 発見力 傾聴力 規律性
2週 /	○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 発見力 傾聴力 規律性
3週 /	○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 発見力 傾聴力 規律性
4週 /	○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 発見力 傾聴力 規律性
5週 /	○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 発見力 傾聴力 規律性
6週 /	○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。	(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 発見力 傾聴力 規律性
7週 /	○来客応対業務① 立ち居振る舞いの基 本を学ぶ。	立ち居振舞いを正 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 発見力 傾聴力 規律性
8週 /	○来客応対業務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、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 発見力 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 /	○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、間違っていた解答の解説。	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 発見力 傾聴力 規律性
10週 /	○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、間違っていた解答の解説。	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 発見力 傾聴力 規律性
11週 /	○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、間違っていた解答の解説。	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 発見力 傾聴力 規律性
12週 /	○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、間違っていた解答の解説。	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 発見力 傾聴力 規律性
13週 /	○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 発見力 傾聴力 規律性
14週 /	○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	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違っていた解答の解説。	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。	(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 発見力 傾聴力 規律性
15週 /	○食事のマナー② 普段の食事のマナーについての見直し。	グループワーク、レポート。 (アクティブラーニング)	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) 周りの気になる食事のマナーについてまとめる。 (復習) 15回分の授業を復習し、筆記テストに備える。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発見力 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