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
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

社会の諸組織で働く時に必要とされる社会人基礎力や資質を、事例を通して学び、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る。
秘書職に必要な人間関係問題や対人業務について建学の精神を意識しながら学ぶと共に、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。秘書検定2級取得レベルの知識・技能を修得する。
★企業で秘書としての実務経験があり、秘書として上司を支える具体的なオフィス実務、特に電話応対について、より実践的な演習を行う。

学修内容	到達目標
①社会人として必要とされる資質を学び、組織における秘書の役割と業務について学ぶ。	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、組織のルールを学ぶ。	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	授業開始時に行う小テストで高得点が取れるよう、授業外に自ら進んで復習できる。
	働きかけ力	
	実行力	決められた係の仕事を最後まで責任をもって行うことができる。
考え抜く力	課題発見力	授業を振り返り、理解できた点とできなかった点を明確にし、不明点は質問をしたり、自分で調べたりできる。
	計画力	
	創造力	レポート課題において、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	声の大きさや内容等、聞き手が理解しやすい発表をすることができる。 質問に対して結論から先に答えることができる。
	傾聴力	大事なポイントを聞き取り、メモを取りながら授業を受けることができる。
	柔軟性	
	情況把握力	
	規律性	受講ルール(無断欠席、遅刻、私語をしない等)を守り、授業を受けることができる。
	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:「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」　（早稲田教育出版）　1，200 円＋税

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:上級秘書士（メディカル秘書）、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。授業で学んだことは、ぜひアルバイトや日常生活の中で、意識して活用してください。実践をとおして、更に力が定着していきます。	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自己完結できる力をつけてください。

【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				
小テスト	30	①	✓	・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	30	①	✓	・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	✓	
成果発表 （口頭・実技）	20	①	✓	・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。 ・「本日の秘書」役を積極的に行っているか。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
社会人基礎力 （学修態度）	10	①	✓	（主体性） ・自ら進んで復習を行い、小テストにおいて高得点が取れる。 （実行力） ・係の仕事を責任もって最後まで行っている。 （課題発見力） ・振り返りレポートで、授業において理解できた点、不明点を明確にできる。 （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られる。 （発信力） ・声の大きさや内容等を工夫して発表することができる。 （傾聴力） ・大事なポイントを聞き取り、メモを取りながら授業を受けている。 （規律性） ・受講ルールを守り、やむを得ず欠席した場合は、フォロー課題を提出する。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
その他	10	①	✓	・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／	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	秘書の仕事について基本的な考え方がわかる。	(復習) 秘書の仕事における基本的な考え方を復習する。	90	傾聴力 規律性
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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	秘書的業務を理解できる。	(復習) 授業で扱った問題を復習する。 (予習)社会人としての心構えを考えてくる。	90	発信力 傾聴力 規律性
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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	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。	(復習)仕事の効率的な進め方を復習する。 (予習)テキストの人間関係の理論を読んでおく。	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／	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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	人間関係について一般的な知識がある。	(復習)身近な事例について考える。 (予習)テキストの効果的な話し方を読んでおく。	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／	話しの成立要件を学び効果的な話し方を学ぶ。	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	話の成立要件を知っている。	(復習) 日常の自分の話し方を振り返る。 (予習)テキストの真意をつかむ聞き方を読んでおく。	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／	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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	真意をつかむ聞き方が理解できる。	(復習)日常の自分の聞き方を振り返る。 (予習)テキストの敬語の用法を読んでおく。	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／	敬語の種類と用法について基本を学ぶ。	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	敬語の基本的な用法を知っている。	(復習) 敬語の基本的な用法を暗記する (予習)テキストの注意したい敬語を読んでおく。	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／	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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	敬語の誤用に気づき正しく直せる。	(復習)日常生活の中で意識して実践する。 (予習)テキストの報告の仕方を読んでおく。	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　情況把握力　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 /	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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	短い報告、説明、説得の方法を知っている。	(復習) 日常生活の中で意識して実践する。 (予習)テキストの注意忠告の仕方を読んでおく。	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 /	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・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	忠告を受けられ注意ができる。	(復習) 日常生活の中で断る場面での対応を考えてみる。 (予習)テキストの電話応対の基本を読んでおく。	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 /	電話の特性を知り、ビジネスにおける電話応対の流れを学ぶ。	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	電話応対の基本を心得ている。	(復習)電話応対例の流れを暗記する。 (予習)テキストの電話応対の実際を読んでおく。	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 /	電話応対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。	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	状況に応じたビジネス電話応対ができる。	(復習)電話応対のフレーズ例を暗記する。 (予習)テキストの約束のない客への対応を読んでおく。	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 /	接遇用語を学び、接遇の心構えや来客応対のマナーについて学ぶ。	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	ビジネスマナーを知っている。	(復習)上司不在の場合の対応例を暗記する。 (予習)テキストの慶事の対応を読んでおく。	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 /	慶弔時の対応について学ぶ。	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	慶弔時の基本的なマナーが理解できる。	(復習)慶弔時のマナーについて復習する。 (予習)全学習内容の総復習をしておく。	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 /	秘書業務について 総復習とまとめ	講義・演習問題 授業開始時に前回授業内容の小テストを行う。採点後、解答の解説、重要事項のフィードバックを行う。	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 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　情況把握力　規律性　ストレスコントロール力