

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
24202	秘書実務 Secretarial Skills	吉田智美	専門	2	選択	2年前・後期
<b>科目の概要</b>						
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。 自立した社会人として、社会で必要とされる知識と技能と常識に裏付けられた考えを持ち、自己研鑽に取り組み、自らの可能性を生かしつつ組織や社会の中で貢献できるようにする。						
<b>学修内容</b>			<b>到達目標</b>			
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。 ⑥ ビジネス文書(社内・社外)の書き方を学ぶ。 ⑦ お祝い、弔事、贈り物のマナーについて学ぶ。			① 仕事への取り組み方、考え方について理解することができる。 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。 ⑥ 社内・社外文書の特徴を意識し、誤字脱字なく、作成することができる。 ⑦ お祝い、弔事、贈りものについてのマナーを理解し、特徴を捉えて対応することができる。			
<b>学生に発揮させる社会人基礎力の能力要素</b>		<b>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</b>				
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	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					
	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					
<b>テキスト及び参考文献</b>						
テキスト:「ビジネスのマナー・文書・実務の基礎知識」(株式会社ぎょうせい) 参考文献:なし						
<b>他科目との関連、資格との関連</b>						
資格との関連:医療管理秘書士						
<b>学修上の助言</b>			<b>受講生とのルール</b>			
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。			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。 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。 ⑥社内文書や社外文書などを誤字脱字、改行、社名や敬称など正しくかけているか。
		②	✓	
		③	✓	
		④	✓	
		⑤	✓	
		⑥	✓	
		⑦	✓	
小テスト	20	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	✓	
		⑥	✓	
		⑦	✓	
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	20	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。 ・電話応対のケースワーク(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。 ④社内・社外文書の特徴を理解し、誤字脱字なく作成することができる。 ⑤慶弔マナーを理解し、それぞれの場面に対し正しく対応できる。 ⑥それぞれの仕事の基礎を理解し、状況に合わせて、優先順位や業務こなすことができる。 S(秀)①、②、③、④、⑤、⑥のうち 4 つ以上基準を満たしている。A(優)①、②、③、④のうち3つ以上基準を満たしている。	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。 ④社内・社外文書の特徴を意識しながら、作成することができる。 ⑤慶弔マナーを理解することができる。 ⑥それぞれの仕事の基礎を理解し、優先順位をつけることができる。 (良)①、②、③、④、⑤、⑥のうち 4 つ以上基準を満たしている。C(可)①、②、③、④、⑤、⑥のうち3つ以上基準を満たしている。

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 「働くこと」について考える	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) 次週のレポート準備のため、周りの働いている人の様子をまとめる。	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 /	○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のあと、フィードバックを行い、講義。	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) 普段自分はどう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(自己紹介)	講義、自己紹介。	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
5週 /	○接客者としてのマナーについて	講義、ケース問題、解説	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られるのかまとめる。 (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
6週 /	○クレーム対応について	講義、ケース問題、解説	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、お客様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
7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
8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正しく使うことができる。	(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
9週 /	○敬語について③ 接客用語について学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	ビジネスにおける言葉遣いの誤用表現を正しく直すことができる。	(予習) テキストの該当部分を読んでくる。 (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
10週 /	○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、グループワークを行い、講義。	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
11週 /	○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、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
12週 /	○来客対応業務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
13週 /	○電話対応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) 電話対応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、電話対応を行う。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
14週 /	○電話対応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のポイント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) 電話対応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
15週 /	○電話対応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、かけ方のポイントを説明することができる。	(予習) 電話対応の言葉を覚える (復習) 電話対応の言葉をまとめて、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

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
16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。	電話応対の言葉を、状況に合わせて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
17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、間違った解答の解説。	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 発信力 傾聴力 規律性
18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。	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ができる。	(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) 普段の食事のマナーを振り返り、気を付けていく内容をpp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
19週 /	○食事のマナー③ 正しい食事のマナーを伝える。	PPで発表、感想、反省を基にまとめる	PPでまとめたほかのグループの発表を含めて、正しく説明することができる。	(予習) PPを作成し、発表準備 (復習) PPで足りなかった内容を加えて、完成させる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
20週 /	○ビジネス文書① はがき、封筒の住所の書き方について学ぶ。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	はがき、封書の書き方を説明することができる。 ルールに従って(テキストを見ながら)書くことができる。	(予習) テキストの社内文書の部分を読んでくる。 (復習) ワークで行った社内文書をほかの文例で書いてくる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
21週 /	○ビジネス文書② 社内文書の書き方のルール 社内文書を作成。	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	社内文書のルールを説明することができる。 ルールに従って(テキストを見ながら)書くことができる。	(予習) テキストの社内文書の部分を読んでくる。 (復習) ワークで行った社内文書をほかの文例で書いてくる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
22週 /	○ビジネス文書③ 社外文書の成り立ち	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	社外文書の本文ポイントを説明することができる。 書き言葉と話し言葉の違いを説明することができる。	(予習) テキストの社外文書の部分を読んでくる。 (復習) 社外文書特有の漢字を覚えてくる。	90	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
23週 /	○ビジネス文書④ 社外文書の書き方のルール 社外文書を作成	講義、小テスト。答え合わせを行い、間違った解答の解説。	社外文書のルールを説明することができる。 ルールに従って(テキストを見ながら)書くことができる。	(予習) 社外文書のフォーマットを覚える。 (復習) ワークで行った社外文書をほかの文例で書いてくる。	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
24週 /	○慶弔のマナー① お祝い(賀寿、結婚式) でのルールを学ぶ	講義、小テスト。答え 合わせを行い、間違 った解答の解説。	賀寿を正しく理解す る。 結婚式に招待された 場合のマナーを説明 することができる。	(予習) テキストの慶事部分を読んでくる。 (復習) 自分の周りの年長者の年齢を賀寿 で伝えられるようにする。	90	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
25週 /	○慶弔のマナー② お通夜、お葬式でのマ ナーを学 ぶ。	講義、小テスト。答え 合わせを行い、間違 った解答の解説。	宗教ごとのお葬式の ルールを説明するこ とができる。	(予習) テキストの弔事部分を読んでくる。 (復習) 実際のお葬式でのマナーを宗教別 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
26週 /	○贈りもののマナー① 金品の贈り方、渡し方 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。	水引の種類を理解す る。 上書きの書き方を説 明することができる。 贈りものの渡し方を説 明することができる。	(予習) 祝儀袋、不祝儀袋を実際に店や自 宅で見確認してくる。 (復習) 贈り物のマナーの部分をもとめる。	90	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
27週 /	○「働くこと」について考 える①	DVDを見て、働くこと について考え、発表 する。	仕事への意識、働き 続けることについて考 え、自分の考えを伝 えることができる。	(予習) 就職活動を通じて、働くことについ ての考え方の変化をまとめる。 (復習) 授業後に学んだことや周りの意見な どから自分の意見をまとめる。	90	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
28週 /	○「働くこと」について考 える② 働いている人の様子 を見て、どのような意識 を持っているか考える。	グループワークを行 い、講義	自分が今「働くこと」に 対してどのような意識 を持っているか、ま とめることができる。	(予習) 先週の流れを思い出し、レポートの 下準備をしてくる。 (復習) 授業内容をもとに、働く意識につい て考え、レポートを作成する。	90	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
29週 /	○インバスケッ① 優先順位の付け方 社外文書、社内文書 を書く	インバスケツ形式で 仕事を行い、解答の 解説、やり直し。	仕事の優先順位を説 明することができる。 社外、社内文書を書 き、違いを説明するこ とができる。	(予習) 社内文書や社外文書のフォーマッ トを確認する。 (復習) 社内・社外文書をかけるように、テキ ストを見て練習する。 時間内で終了できなかった仕事の 部分を終わらせる。	90	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
30週 /	○インバスケツ② 電話応対、出張旅程表 返信はがき	インバスケツ形式で 仕事を行い、解答の 解説、やり直し。	電話応対の言葉を説 明することができる。 出張旅程表など事務 作業を行うことができ る。	(予習) 電話応対部分をテキストで確認す る。 (復習) 電話応対など、間違えた部分や提 出できなかった部分を完成させる。 時間内で終了できなかった仕事の 部分を終わらせる。	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



