

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 |
|-------|----------------------------|-------|--------|-----|--------|---------|
| 24202 | 秘書実務<br>Secretarial Skills | 加藤 洋美 | 専門     | 2   | 選択     | 2年前・後期  |

**科目の概要**

社会の諸組織で働くときに必要とされる、基本技能や資質を体系的に学ぶ。ビジネスマナーとオフィスワーク実務を、基礎だけでなく業務遂行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付け、即戦力を養う。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。

| 学修内容  | 到達目標  |
|---|---|
| ① 組織の中での秘書の役割を知り、社会人としての資質を高める。<br>② 人間関係の重要性を知り、コミュニケーションの基礎となる敬語・接遇用語を修得する。<br>③ 対人業務に必要な来客対応、電話対応の基本を修得する。<br>④ 秘書業務に必要な社交常識を修得する。<br>⑤ 業務遂行に必要な技能を修得する。 | ① 仕事への取り組み方、考え方について理解し応用することができる。<br>② 適切な敬語、状況に応じた接遇用語を修得する。<br>③ 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。<br>④ ビジネスに必要な交際業務について一般的な知識を持ち、その処理ができるようになる。<br>⑤ 社内外文書が作成、適切な文書の取り扱い、ファイリング、スケジュール管理等の知識を修得する。 |

**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         | 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、最後までやり切ることができる。                                 |
| 考え抜く力   | 課題発見力       | 事実に基づいて状況を理解、整理し課題を見つけることができる。                           |
|         | 計画力         |  |
|         | 創造力         | 固定概念に捉われないことと、いろいろな方向から考え、工夫することができる。                    |
| 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       | 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         | 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：「よくわかる社会人の基礎知識」 マナー・文書・仕事の基本（株式会社ぎょうせい）

参考文献：「秘書検定クイックマスター2級」（早稲田教育出版）1,296円

「秘書検定2級実問題集 2019年度版」（早稲田教育出版）1,296円

**他科目との関連、資格との関連**

資格との関連：医療管理秘書士

| 学修上の助言   | 受講生とのルール   |
|--|--|
| 学習したことを忘れないように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、実践できるようにしてください。興味を持った内容は、講義範囲にとどまらず自分でさらに調べ知識を深めるようにしてください。秘書検定受験に関しては、個人により進度が違いますので、個別に対応しますので相談して下さい。 | 段階的に進めるので授業には欠かさず出席し、その都度理解するように努めること。欠席した場合は、次の講義の開始前に配布プリントの有無を教員に確認し、自修の指示を受けること。 |

【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    | ✓                               | ①仕事の優先順位をつけるためのポイントと仕事をすすめるうえで必要なコミュニケーションの方法を理解しているか。<br>②敬語の使い分けを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。<br>③ビジネスの場における電話応対、来客応対を理解できているか。<br>④交際業務に必要な慶事・弔事・贈答などについて知識をもち、その処理が適切にできるか。<br>⑤社内外文書の作成ができ、適切な文書の取扱いの方法を理解しているか。  |
|                  |       | ②    | ✓                               |   |
|                  |       | ③    | ✓                               |   |
|                  |       | ④    | ✓                               |   |
|                  |       | ⑤    | ✓                               |   |
| 小テスト             | 20    | ①    | ✓                               | ・小テストの点数を平均化し評価する。<br>・授業内容を理解できているか、適宜確認する。<br>・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<br>(口頭・実技)  |       |      |                                 |   |
| 作品               |       |      |                                 |   |
| 社会人基礎力<br>(学修態度) | 10    | ①    | ✓                               | (主体性) 疑問点があれば、自ら質問し、解決することができる。<br>(実行力) 内容理解に向けて、自ら目標を決め努力できる。<br>(課題発見力) 状況に応じて何をすべきか見極めることができる。<br>(創造力) 固定概念に捉われず、より良い方法を工夫することができる。<br>(発信力) 聞き手に分かり易い伝え方ができる。<br>(傾聴力) 大事なことはメモを取りながら、しっかり聞くことができる。<br>(規律性) 遅刻、欠席、学習意欲の欠如、グループ活動への非協力など、授業に支障をきたす行動をせず、ルールを守る。 |
|                  |       | ②    | ✓                               |   |
|                  |       | ③    | ✓                               |   |
|                  |       | ④    |                                 |   |
|                  |       | ⑤    |                                 |   |
| その他              | 20    | ①    | ✓                               | ・話し方のロールプレイング<br>・来客応対・電話応対のロールプレイング<br>・検定試験への取り組みと試験結果  |
|                  |       | ②    | ✓                               |   |
|                  |       | ③    | ✓                               |   |
|                  |       | ④    | ✓                               |   |
|                  |       | ⑤    | ✓                               |   |
| 総合評価<br>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  |
|---|---|
| S(秀) 秘書の業務を理解し、秘書業務において臨機応変に知識・技能が発揮できる。<br>A(優) 秘書の業務を理解し、一般的な秘書業務において知識・技能を発揮できる。 | B(良) 一般的な秘書業務に必要な知識・技能を持っている。<br>C(可) 一般的な秘書業務において最低限の必要な知識・技能を持っている。 |

| 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 / | オリエンテーション<br>仕事について基本的な考え方を学ぶ    | 講義                          | 授業の目的や意義を説明することができる<br>仕事の仕方を説明できる | (予習)シラバスの内容を確認する<br>(復習)仕事をする時の心構えをまとめる                               | 90    | 課題発見力<br>傾聴力<br>規律性                      |
| 2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         | グループディスカッションを行い、フィードバック後、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)自分の時間の使い方をふり返ってくる。<br>(復習)仕事の進め方についてまとめる                          | 90    | 主体性<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>規律性 |
| 3週 / | 話しの成立要件を学び効果的な話し方を学ぶ             | 講義<br>演習                    | 話しの成立要件を知っている<br>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<br>(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<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力<br>規律性          |
| 4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 | グループワークを行い、フィードバック後、講義      | 真意をつかむ聞き方が理解できる                    | (予習)普段の自分のコミュニケーションをふり返りまとめる<br>(復習)自分のコミュニケーションスキルを高めるよう、普段の生活に活用する。 | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>規律性 |
| 5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        | 小テスト後、講義                    | 秘書的業務を理解できる                        | (予習)自分と周りの人との関わり方を振り返る<br>(復習)授業で学んだケースワークを読みなおし理解を深める                | 90    | 主体性<br>実行力<br>状況把握力<br>規律性               |
| 6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        | グループディスカッションを行い、フィードバック後、講義 | 秘書的業務を理解できる                        | (予習)アルバイトなどでのコミュニケーションの方法をふり返る<br>(復習)授業で学んだケースワークを読みなおし理解を深める        | 90    | 主体性<br>実行力<br>状況把握力<br>規律性               |
| 7週 / | 敬語の種類と用法について基本を学ぶ                | 敬語の種類と用法<br>講義              | 敬語の種類と基本的な用法を知っている                 | (予習)普段使っている敬語を書き出してくる<br>(復習)疑問点があれば確認して理解を深める                        | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>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          | 敬語の誤用表現の訂正<br>講義と演習         | 敬語の誤用に気づき正しく直せる                    | (予習)普段疑問に思っている言葉遣いを書き出してくる<br>(復習)授業で習った誤用表現について、その理由を再確認する           | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>傾聴力               |

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                | 敬語小テスト<br>話し方の応用講義と演習     | 短い報告、説明、説得の方法を知っている                        | (予習)自分の説明の仕方をふり返る<br>(復習)相手に伝えるときのポイントを確認しまとめる                      | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 10週 / | 自尊心を傷つけてしまいかねない忠告について、その仕方と受け方について学ぶ<br>断り方のポイントを学ぶ | 話し方の応用講義と演習               | 忠告を素直に受けられる<br>注意ができる                      | (予習)これまで断ったこと、断られたことを振り返り、その時の気持ちをまとめる<br>(復習)忠告に受ける時のポイントを確認しまとめる。 | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 11週 / | 接遇の心構えと来客対応のマナーについて学ぶ                               | 立ち振る舞い講義と演習               | 接遇の基本的な心構えと立ち振る舞いのポイントが説明できる               | (予習)サービスに就いている人の、表情や態度をまとめる<br>(復習)授業で学んだことを、意識し必要な場面で取り入れて自分のものとする | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性          |
| 12週 / | 接遇用語を学び、実際に受付業務を演習する                                | 受付での名刺の受け渡しの演習            | 名刺の受け渡しにおいて、正しい接遇用語を使い、正しい名刺の持ち方・受け渡し方ができる | (予習)テキストの名刺の扱い方を読んでおく<br>(復習)名刺の受け渡し方を練習する                          | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性          |
| 13週 / | 上司への対応、来客への対応のロールプレイング                              | 接遇のケースワーク演習               | 感じのよい接遇ができる                                | (予習)テキストの来客対応の基本を読んでおく<br>(復習)授業で学んだケースについてポイントをまとめる                | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性          |
| 14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                         | 接遇用語小テスト<br>電話の受け方とかけ方の講義 | 電話対応の基本を心得ている                              | (予習)最近の自分の電話の使い方をふりかえる<br>(復習)テキストの電話対応の基本を読んでおく                    | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力                 |
| 15週 / | 電話対応でよく使われる用語を覚え、基本的な電話会話を演習する                      | 一般的な電話対応の演習               | 基本的なビジネス電話対応ができる                           | (予習)テキストの電話の受け方かけ方を読んでおく<br>(復習)電話対応で使われる言葉を覚える                     | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>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 | 様々な場面での電話応対のケーススタディ    | 状況に応じたビジネス電話応対について理解できる                    | (予習)テキストの携帯電話の扱い方を読んでおく<br>(復習)ケーススタディの言葉やマナーを覚える | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 17週 / | 慶事(祝賀行事、賀寿、昇進、就任、結婚)について学ぶ       | 冠婚葬祭、パーティーのマナー講義       | 結婚式に招待されたときのマナーを説明することができる<br>賀寿を正しく理解している | (予習)テキストの冠婚葬祭とパーティーの基礎知識を読んでおく<br>(復習)賀寿を覚える      | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力                          |
| 18週 / | 弔事の知識と訃報を受けたときの対応について学ぶ          | 弔事の対応についての講義と演習        | 宗教ごとの葬儀のマナーを説明することができる                     | (予習)テキストの慶弔を読んでおく<br>(復習)お葬式のマナーを覚える              | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力                          |
| 19週 / | 日常の贈り物や冠婚葬祭に伴う贈答と上書きについて学ぶ       | 贈り物のマナー講義と上書きの書き方の演習   | 贈答のしきたりと上書きの書き方を説明することができる                 | (予習)テキストの贈答・見舞を読んでおく<br>(復習)上書きの書き方を覚える           | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力                          |
| 20週 / | ビジネス文書の種類と決まり事を学ぶ                | 上書き小テスト<br>講義と演習       | ビジネス文書の種類、ルールを知っている                        | (予習)テキストのビジネス文書の特徴を読んでおく<br>(復習)ビジネス文章の書き方を復習する   | 90    | 主体性<br>実行力<br>発信力<br>傾聴力                          |
| 21週 / | 社内文書の種類と形式を学び、実際に作成する            | 社内文書の作成<br>講義と演習       | 簡単な社内文書が作成できる                              | (予習)テキストの社内文書の作り方を読んでおく<br>(復習)社内文書の形式を覚える        | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 22週 / | ビジネス文書の慣用句を学ぶ                    | 社外文書で使われる慣用表現<br>講義と演習 | 社外文書で使われる慣用表現の意味を理解できる                     | (予習)テキストの手紙特有の慣用表現を読んでおく<br>(復習)慣用表現を覚える          | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 23週 / | 社外文書の種類と形式を学び、実際に作成する            | 慣用表現小テスト<br>講義と演習      | 簡単な社外文書が作成できる                              | (予習)テキストの社外文書の作り方を読んでおく<br>(復習)社外文書の形式を覚える        | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>状況把握力<br>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 / | 文書の受発信や文書の取扱いの留意点と郵便の知識について学ぶ                | 郵便について講義と演習        | 送付方法、受発信事務について知識がある<br>文書の取扱い方を知っている        | (予習)テキストの文書の取り扱い方を読んでおく<br>(復習)はがき・封筒の書き方を復習し、もう一度自宅で書いてみる  | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 25週 / | バーチャル・ファイリングの基本を学ぶ<br>情報収集の方法を学ぶ             | ファイリングについて講義と演習    | 名刺、資料類の管理ができる<br>情報収集の方法を知っている              | (予習)テキストの文書管理を読んでおく<br>(復習)バーチャル・ファイリングの方法をまとめる             | 90    | 主体性<br>実行力<br>傾聴力  |
| 26週 / | インバスケッ基礎①<br>優先順位のつけ方<br>社外文書を書く             | インバスケッ形式で仕事を行う演習   | 仕事の優先順位を説明することができる<br>社外文書の体裁を整えて作成することができる | (予習)仕事の仕方、社外文書の作り方をテキストで確認する<br>(復習)時間内に終了できなかった、社外文書を完成させる | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 27週 / | インバスケッ基礎②<br>電話応対<br>出張旅程表                   | インバスケッ形式で仕事を行う演習   | 外線電話の応対が適切にできる<br>出張旅程表などの事務作業を行うことができる     | (予習)電話応対のポイントをテキストで確認する<br>(復習)時間内に終了できなかった、仕事を終わらせる        | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 28週 / | インバスケッ基礎③<br>返信はがきの書き方<br>祝電の打ち方<br>不祝儀袋の書き方 | インバスケッ形式で仕事を行う演習   | 交際業務を適切にできる<br>社内文書を適切に作成できる                | (予習)交際業務をテキストで確認する<br>(復習)時間内に終了できなかった、仕事を終わらせる             | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 29週 / | インバスケッ応用④<br>社内文書<br>電話応対                    | インバスケッ形式で仕事を行う演習   | 内線電話の応対を適切にできる                              | (予習)社内文書をテキストで確認する<br>(復習)時間内に終了できなかった、仕事を終わらせる             | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>規律性 |
| 30週 / | インバスケッ応用⑤<br>出張旅費の精算の仕方<br>スケジュール管理<br>まとめ   | インバスケッ形式で仕事を行う演習   | 上司のスケジュール管理について説明できる。                       | (予習)仕事の仕方をテキストで確認してくる<br>(復習)時間内に終了できなかった、仕事を終わらせる          | 90    | 主体性<br>実行力<br>課題発見力<br>創造力<br>発信力<br>傾聴力<br>状況把握力<br>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



