

令和2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	実務経験のある 教員による授業 科目	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、電話応対の基本を学ぶ。 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、電話応対の基本を学ぶ。 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。

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	
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	
チームで働く力	発信力	
	傾聴力	
	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に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 ギョウせい）
 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したら、必ず次週に取りに来てください。 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】

評価対象	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		
学修成果	学期末試験 筆記(レポート含む)・ 実技・口述試験	50	①	<ul style="list-style-type: none"> ・授業項目の基礎内容を理解しているのかを評価する。 <ul style="list-style-type: none"> (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			
	平常評価	小テスト	40	①	<ul style="list-style-type: none"> ・名刺交換の実技 (以下を判断基準とする) <ul style="list-style-type: none"> (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) <ul style="list-style-type: none"> (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		
		レポート			①	
					②	
					③	
					④	
					⑤	
成果発表 (プレゼンテーション・作品制作等)			①			
			②			
			③			
			④			
			⑤			
学修行動	社会人基礎力(学修態度)	10	①	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			
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	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
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) 普段自分は何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	90	主体性 実行力 課題発見力 創造
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
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
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		
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。	(予習) (予習) 自分が使っている、またはよく使われている接遇用語を挙げる。 (復習) 正しい言葉遣いを覚	90	主体性 実行力 課題発見力 創造
7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、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	90	主体性 実行力 課題発見力 創造
8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、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) 実技テストのでのフィードバックからできなかった点を振	90	主体性 実行力 課題発見力 創造

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	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
9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
10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
11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
12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、かけ方の言葉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	90	主体性 実行力 課題発見力 創造
13週 /	電話対応④ ケーススタディ	電話対応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)	電話対応の言葉を、状況に合わせてすぐに対応することができる。	(予習) 電話対応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
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
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

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