

科目区分	専門教育科目	授業科目名	ビジネス実務 1		科目コード	26L117	担当者	江頭 万里子		担当形態	単独	
対象学科・コース	生活創造学科 地域未来創生コース	配当年次	1年次	開講学期	春学期	単位数	2	必修・選択の別	必修	免許・資格要件	医療管理秘書士／診療実務士必修	
授業形態	講義	履修条件									教育職員免許法施行規則に定める科目区分等	科目区分
実務の経験を有する教員担当科目	該当	実務の経験内容及び科目との関連	地方銀行本店秘書室の勤務経験を活かして、ビジネスマナーについて授業を行う。								科目に含まれることが必要な事項	

授業の主題	仕事の基本とビジネスマナーの知識と技能を学ぶ。	課題等への対応 (フィードバックの方法等)	課題にはコメントを付けて返却するか、授業時にコメントする。
授業の方法	講義に加え、ロールプレイングを用いた授業を行う。	アクティブ・ラーニングの実施方法	事前学習として電話応対や来客応対の SCRIPT を作成させ、それを用いた演習（ロールプレイング）を行う。

回数	授業計画	事前・事後学修	回数	授業計画	事前・事後学修	
第1回	学生と社会人の違い	テキスト第Ⅰ部第1章を読んで、学生と社会人の違いを考えておく。	第9回	電話応対の実際1 取り次ぎ	課題を行う。 演習の復習を行う。	
第2回	ビジネス活動について 信頼される職業人になるために	テキスト第Ⅰ部第2章を読み、課題を行う。 授業内容の要点をまとめる。	第10回	電話応対の実際2 名指し人不在時の応対	課題を行う。 演習の復習を行う。	
第3回	マナーとホスピタリティ	テキスト第Ⅱ部第5章を読み、課題を行う。 授業内容の要点をまとめる。	第11回	電話応対の実際3 伝言メモの作成・実技試験	課題を行う。 演習の復習を行う。	
第4回	職場のコミュニケーション1 第一印象の大切さ、ビデオ撮影	テキスト第Ⅱ部第2章を読み、課題を行う。 授業内容の要点をまとめる。	第12回	訪問・来客応対 受付・案内・取り次ぎ	テキスト第Ⅱ部第4章を読む。 授業内容の要点をまとめる	
第5回	職場のコミュニケーション2 ビデオ視聴、言葉遣い（敬語の知識）	テキスト第Ⅱ部第2章を読み、課題を行う。 授業内容の要点をまとめる。	第13回	来客応対の実際 茶菓の接待、約束のないお客様の対応	課題を行う。 演習の復習を行う。	
第6回	職場のコミュニケーション3 言葉遣い（敬語の活用・接遇用語）	敬語の特定形・接遇用語を覚える。	第14回	来客応対の実際 約束のないお客様の対応・実技試験	課題を行う。 演習の復習を行う。	
第7回	職場のコミュニケーション4 指示の受け方・報告の仕方	テキストp.3を読み、課題を行う。 授業内容の要点をまとめる。	第15回	臨時テスト・解説 職場での働き方について考える	臨時テストの予習、復習を行う。 職場での働き方について考える。	
第8回	電話応対の基本	テキスト第Ⅱ部第3章を読み、課題を行う。 授業内容の要点をまとめる。			事前・事後 学修時間 (分／授業1回)	
						180分／授業1回

教科書 [書名／著者名／出版社]	ビジネス実務—信頼を得ることの大切さ—／藤村やよい 編著／樹村房	受講生への メッセージ	必ず課題を済ませて授業に出席してください。指定された回には、スーツを着用してください。職場のマナーの実習として欠席する場合は、事前にメールで連絡してください。また、欠席後のフォローとして、欠席した次の回には早めに教室に来て、欠席した回に配布された資料を授業が始まる前に受け取ってください。ビジネスマナーはどのような職に就いても必要なものです。授業で学んだことは、日常生活、アルバイト、インターンシップ等で実践してスキルを磨きましょう。
参考書 [書名／著者名／出版社]	秘書検定パーフェクトマスター2級／公益財団法人 実務技能検定協会／早稲田教育出版		

