

科目区分	専門教育科目	授業科目名	ビジネス実務2		科目コード	26L118	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	秋学期	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の授業を行う。								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スク립トを作成させ、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	時間管理	テキスト第Ⅲ部第2章を読む。 課題を行う。	第9回	ビジネス文書のマナー 社内文書・社外文書・文書の取り扱い	テキスト第Ⅲ部第4章を読む。 授業内容の要点をまとめる。	
第2回	職場のコミュニケーション1 聴き方、効果的な話し方	配布資料を読む。 授業内容の要点をまとめる。	第10回	会議・会合1 通知状・議事録	テキスト第Ⅲ部第3章を読む。 授業内容の要点をまとめる。	
第3回	職場のコミュニケーション2 説明の仕方	配布資料を読む。 授業内容の要点をまとめる。	第11回	会議・会合2 食事のマナー（講義）	授業内容の要点をまとめる。	
第4回	職場のコミュニケーション3 頼む・断る話し方、苦情への対応	配布資料を読む 授業内容の要点をまとめる。	第12回	会議・会合3 食事のマナー（実習）	実習の振り返りを行う。	
第5回	電話応対の応用1 アポイントメントの取り方、変更の仕方	課題を行う。 演習の振り返りを行う。	第13回	交際業務1（慶弔・贈答） 祝儀袋・不祝儀袋の表書き	テキスト第Ⅲ部第6章を読む。 授業内容の要点をまとめる。	
第6回	電話応対の応用2 クレーム電話の応対	課題を行う。 演習の振り返りを行う。	第14回	交際業務2（慶弔・贈答） 中元・歳暮の送り状・お礼状	テキスト第Ⅲ部第6章を読む。 授業内容の要点をまとめる。	
第7回	電話応対の応用3 名指し人不在時の対応	課題を行う。 演習の振り返りを行う。	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、復習をする。 職場での働き方について考える。	
第8回	来客応対の応用1 名指し人不在時の対応	課題を行う。 演習の振り返りを行う。			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/早稲田教育出版社		

