科目名称：	ビジネス実務演習Ⅰ	
担当者名：	中川　真由美、田中　愛	
区分	授業形態	単位数
専門教育科目	演習	1

授業の目的・テーマ

当授業の目的は、ビジネス業務を遂行していく上で必要な知識や技術を、演習授業によって身体で修得することです。対人能力や課題処理能力を養成するために、ケーススタディやグループワークも行います。これらの演習を通して、基礎知識や基本技能を修得し、ビジネス現場で役に立つ社会人基礎力を養成します。また、「秘書検定２級」及び[ビジネス文書検定３級」取得の特別対策も行います。

授業の達成目標・到達目標

上記の授業目的を着実に達成しているかを測るために、毎回の小テストだけでなく、実際に行う演習の振り返りを自己評価／相互評価します。また、到達目標の一つとして、「秘書検定２級」及び「ビジネス文書検定３級」取得を目指します。

ビジネス実務学科	ディプロマポリシー（卒業認定・学位授与の方針）	重点項目
DP(1)	自己理解を深め目標に向かって主体的に行動するとともに、多様性を尊重し、様々な価値観を持つ他者との良好な信頼関係を築いていくことができる。	
DP(2)	地域社会を理解し、様々な課題に取り組み幅広い教養を身につけるとともに、変化するビジネス社会に対応するための協働的な実践力を身につけている。	○
DP(3)	ビジネス実務の分野において、基礎知識を身につけるとともに、専門的な知識や技能を修得し、各種資格取得を目指して専門性を磨き、これらを柔軟に活用していくことができる。	

評価方法／ディプロマポリシー	定期試験	クイズ 小テスト	提出課題 （レポート含む）	その他	合計
ビジネスDP(1)					0
ビジネスDP(2)	80	10	10		100
ビジネスDP(3)					0
					100

実務経験のある教員の担当	担当教員の実務経験の内容（内容・経験年数を記載）	
あり	《内容１》 受付・事務職（中川真由美）	《経験年数１》
	《内容２》	《経験年数２》
	《内容３》	《経験年数３》
	《内容４》	《経験年数４》

備考

評価ルーブリック	すばらしい	とてもよい	よい	要努力
人間関係とトラブル回避	十分な理解ができており、実践力を身につけている。	理解ができており、意識すれば実践できる。	基本的な理解ができているが、実践できていない。	基本的な理解が不十分で実践には努力が必要である。
話し方・聞き方	十分な理解ができており、実践力を身につけている。	状況に応じた応対を理解し、実践できる。	基本的な理解ができており、意識すれば実践できる。	基本的な理解が不十分で実践には努力が必要である。
電話応対	十分な理解ができており、実践力を身につけている。	状況に応じた応対を理解し、実践できる。	基本的な理解ができており、意識すれば実践できる。	基本的な理解が不十分で実践には努力が必要である。
ビジネス文書の作成	指示事項に従って適切な社内・社外文書を作成することができる。	指示事項に従って文例を見ながら社内・社外文書を作成することができる。	文書を作成することは困難であるが、社内・社外文書の基本は理解できている。	社内・社外文書の作成方法の理解が不十分である。

授業の内容・計画	事前事後学修の内容	事前事後学修時間（分）
第１回　人間関係とトラブル回避	授業時に配付されるプリントや問題集の指定範囲を宿題とします。復習が必須です。	40分
第２回　効果的な話し方	人間関係とトラブル回避を復習し、まとめておいてください。	30分
第３回　報告・説明・説得・注意の仕方	効果的な話し方を復習し、まとめておいてください。	30分
第４回　注意・忠告の受け方	報告・説明・説得・注意の仕方を復習し、まとめておいてください。	30分
第５回　苦情への対応の仕方、断り方	注意・忠告の受け方を復習し、まとめておいてください。	30分
第６回　敬語と言葉遣い	苦情への対応の仕方、断り方を復習し、まとめておいてください。	30分
第７回　電話応対の心得、電話応対演習	敬語と言葉遣いを復習し、まとめておいてください。	30分
第８回　紹介と席次、慶事の知識	電話応対の心得と電話応対演習を復習し、まとめておいてください。	30分
第９回　弔事の知識、贈答の知識	紹介と席次、慶事の知識を復習し、まとめておいてください。	30分
第10回　慶弔業務演習	弔事の知識、贈答の知識を復習し、まとめておいてください。	30分
第11回　ビジネス文書演習	慶弔業務演習を復習し、まとめておいてください。	30分
第12回　様式化された文書	ビジネス文書を復習し、まとめておいてください。	30分
第13回　グループワーク①	様式化された文書を復習し、まとめておいてください。	30分
第14回　グループワーク②	グループワーク①を復習し、まとめておいてください。	30分
第15回　グループワーク③	グループワーク②を復習し、まとめておいてください。	30分

事後学修時間については、受講するにあたっての最低限の目安を明記したが、単位取得のためには原則として授業時間と事前事後学修を含め学則第17条の2で規定された学修時間が必要である。

成績評価の方法・基準

定期試験は、 80%で評価する。 その他の評価配分は、以下のとおりである。

小テスト10%、提出物等10%で評価する。

課題に対してのフィードバック

小テストや提出物は、採点・評価後に返却する。

教科書・参考書

『秘書検定集中講義２級』『秘書検定クリアテスト２級』（公財)実務技能検定協会編 早稲田教育出版　「ビジネス実務Ｉ」と共用）
『ビジネス文書検定３級受験ガイド』『ビジネス文書検定３級実問題集』（公財)実務技能検定協会編　早稲田教育出版（「ビジネス実務Ｉ」と共用）
『よくわかる社会人の基礎知識～マナー・文書・仕事のキホン』㈱ぎょうせい（「ビジネス実務Ｉ」と共用）