

科目名 Class	入学年度 Admission Year	開講学年・学期 School Year, Semester	単位数 Credit	必・選	授業担当者 Instructor
ビジネス実務Ⅱ	共通	2年生・後期	2単位	選択	藤村 やよい
履修の前提条件	本科目受講希望者は、必ず前期のビジネス実務Ⅰの単位を取得しておくこと。				
授業概要 (Course Outline)					
社会人として、感じの良い第一印象や言葉遣いを学ぶ。また、会社を代表するビジネスパーソンとして、電話応対、来客応対、ホスピタリティとサービス、慶弔時における贈答の知識などを学ぶ。					
授業を通して修得できる力 (Competency Goals)					
知識・理解の観点 Knowledge and Understanding	多文化・異文化に関する知識の理解 Multiple Culture / Different Culture				
	人類の文化・社会と自然に関する知識の理解 Human Culture / Society / Nature				
汎用的技能の観点 Generic Skills	コミュニケーション・スキル Reading / Writing / Speaking / Listening				○
	数量的スキル Mathematics				
	情報リテラシー Information Literacy				
	論理的思考力 Logical Thinking / Creative Thinking				○
	問題解決力 Problem Solving				○
態度・志向性の観点 Personal Qualities	建学の精神 University Founding Philosophy				○
	自己管理能力 Self-management				○
	チームワーク Teamwork				○
	リーダーシップ Leadership				○
	倫理観 Ethical Sense				○
	市民としての社会的責任 Social Responsibility				○
	生涯学習力 Lifelong Learning				○
到達目標 (Objectives)					
前期のビジネス実務Ⅰを基礎にして、ビジネスの現場を想定し、知っているだけでなく実際に「できる」、また「気づく」ことができる実践的授業内容が中心となる。そのため第一印象を大切に、相手の立場に立ったものの見方や考え方、心配りができることを目標にする。					
事前学習の内容	受講前にテキストを読んでおくこと。				
事後学習の内容	特に実技指導を受けた後は、日常生活でも実践してしっかりと身につけること。				
能動的学習【アクティブラーニング】の内容 (Active Learning)					
対話型の授業を心がけ、学生からの積極的な発言を期待します。					
教員との連絡方法・オフィスアワー (Office Hour)					
木曜日の2限目の授業の前後です。					
その他 (Others)・外部試験との関連・学習の確認(ポートフォリオの作成と提出)について					
ポートフォリオシート「科目別履修確認チェック表」に必要事項を記入し最終講義時に提出して下さい。					

授業計画 (Course Schedule)			
テーマ Theme			
第1回	ビジネス実務Ⅱとはj(授業内容の説明、受講のしかた、評価方法など)		
第2回	第一印象の大切さ(1)(言語コミュニケーションだけでなく、非言語がいかに重要かを学ぶ)		
第3回	第一印象の大切さ(2)(挨拶、身だしなみ、表情、態度、動作など実技を学ぶ)		
第4回	言葉遣いの大切さ(相手や状況に応じての使い分けや言葉のもつ力など言葉遣いの重要性を学ぶ)		
第5回	話し方と聞き方(わかりやすく説明のしかたや聞き方を学ぶ)		
第6回	敬語、接遇用語、職場用語(敬語の使い方やお客様への言葉遣い、職場での言葉遣いなど)		
第7回	模擬会社の設立およびプレゼンテーション(模擬会社を設立する)		
第8回	電話対応(1)(電話対応の重要性を学び、基本の会話を練習する)		
第9回	電話対応(2)(模擬会社ごとに基本会話や応用会話を実践する)		
第10回	来客対応(1)(受付(取次ぎ)→案内→接待→見送り→後片付けまでの一連の流れを学ぶ)		
第11回	来客対応(2)(模擬会社ごとに基本の来客対応を実践する)		
第12回	来客対応(3)(模擬会社ごとにクレームなどを学ぶ)		
第13回	ホスピタリティとサービス(1)(研修ビデオを視聴する。またホスピタリティについて学ぶ)		
第14回	ホスピタリティとサービス(2)(ホスピタリティとサービスの違いや、クレーム対応について学ぶ)		
第15回	慶弔、贈答の知識(慶弔とは何かを学び、それに伴う贈答の知識を学ぶ)		
第16回	定期試験等		
教科書 (Textbooks)			
書名 Title	著者名 Author	出版社 Publisher	ISBNコード ISBN Code
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	978-4-88367-246-2
参考文献 (Reference Books)			
書名 Title	著者名 Author	出版社 Publisher	ISBNコード ISBN Code
実践ビジネス実務	河田美恵子	学文社	
成績評価方法 (Grading Criteria / Method of Evaluation)			
実技試験40%、筆記試験20%、平常点20%、受講態度20%。特に実技指導が中心となるため、毎回いかに熱心に取り組んだかという受講態度も評価する。			