

科目名	電話応対 I	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようにする。 医療機関の窓口対応のマナーや知識を身につける。							
授業の一般目標	電話応対の基礎知識を身につけ、異なる状況での電話応対ができるようになる。							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)								
授業の到達目標								
<input checked="" type="checkbox"/> 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける							
<input checked="" type="checkbox"/> 思考・判断の観点	状況に応じて対応できるための思考がある。							
<input checked="" type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	検定試験受験の必要性を理解し、関心を持って臨んでいる。							
<input checked="" type="checkbox"/> 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示している。							
<input checked="" type="checkbox"/> 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができています。							
授業計画 (全体)								
もしも検定4級の筆記試験出題内容を参考にしてプリント資料、過去問題集を中心に学習する。								
授業計画 (授業単位)								
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等			授業の記録			
1~2	マナー①・おじぎ・身だしなみ・立ち居振る舞い							
3~4	マナー②・仕事の基本マナー							
5~6	マナー③・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次							
7~8	マナー④・ビジネス文書、FAX、メールの基本							
9~10	マナー⑤・冠婚葬祭・贈答と進物							
11~12	日本語①・敬語の種類と使い分け基礎編							
13~14	日本語②・敬語の種類と使い分け応用編							
15~16	日本語③・話しことば・語彙力							
17~18	日本語④・聴く・伝える							
19~20	電話応対①・電話応対の基本・かけ方、受け方							
21~22	電話応対②・電話の取り次ぎ・電話応対の言葉・伝言メモ							
23~24	電話応対③・クレーム対応・コミュニケーションツール							
25~26	法的知識・個人情報保護法							
27~30	電話応対実践 (ロールプレイング)							
成績評価方法								
1. 期末試験								
2. 授業出席状況								
3. 小テスト								
4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S (4) : 90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A (3) : 80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B (2) : 70点以上
授業態度							評価なし	可、C (1) : 60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E (0) : 59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席				○			欠格条件	() 内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田美和子			実務経験紹介	https://urbanemi.com/			

科目名	電話応対Ⅱ	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年後期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	電話応対の技能を高め、社会に出ですぐに仕事に使える電話応対ができるようにする。 もしも検定3級実技試験過去問題を例題としてとりあげ、異なる状況設定の電話応対ができるようにする。 医療機関での電話応対を想定した言葉遣いやマナーの知識を身につける。							
授業の一般目標								
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)								
授業の到達目標								
<input checked="" type="checkbox"/> 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける							
<input checked="" type="checkbox"/> 思考・判断の観点	電話の相手の求めに応じて応対できるための思考があるか。							
<input checked="" type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	仕事に使える電和対応技能の必要性を理解し、関心を持って臨んでいるか。							
<input checked="" type="checkbox"/> 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示しているか。							
<input checked="" type="checkbox"/> 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができているか。							
授業計画 (全体)								
もしも検定3級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習させる。異なる状況での電話応対に対応できるように、過去の問題に取り組み電話応対に慣れ、求めに応じられるよう言葉づかいの幅を広げ、音声表現を向上させる。								
授業計画 (授業単位)								
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等			授業の記録			
1~2	日本語おさらい・敬語の種類と使い分け							
3~4	電話応対おさらい・電話応対の基本・かけ方、受け方							
5~6	もしも検定3級実技試験過去問題							
7~8	もしも検定3級実技試験過去問題							
9~10	もしも検定3級実技試験過去問題							
11~12	仕事の基本マナー・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次							
13~14	確認テスト【1】							
15~16	確認テスト解説							
17~18	もしも検定3級実技試験過去問題							
19~20	もしも検定3級実技試験過去問題							
21~22	もしも検定3級実技試験過去問題							
23~24	マナーおさらい・ビジネス文書、FAX、メールの基本							
25~26	マナーおさらい・冠婚葬祭・贈答と進物							
27~28	確認テスト【2】							
29~30	校内コンクール参加							
成績評価方法								
1. 校内コンクールの成績 (定期試験)								
2. 授業出席状況								
3. 小テスト								
4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		100	秀、S (4) : 90点以上
小テスト	◎	○					評価なし	優、A (3) : 80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B (2) : 70点以上
授業態度							評価なし	可、C (1) : 60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E (0) : 59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席				○			欠格条件	() 内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田美和子			実務経験紹介	https://urbanemi.com/			

科目名	秘書概論 I	単位数	2	科目コード				
授業形態	講義	時間数	30	開設期	1年後期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	有			
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	初級秘書として要求される資質とは何かがわかる。 初級秘書の業務がわかり、仕事の進め方を理解する。 マーケティング、会社活動、印鑑、税に関する用語（秘書検定3級出題範囲のもの）と意味が分かる。 言葉遣い、来客応対、贈答マナーを身につける。 医療機関における患者対応、マナーを身につける。 ビジネス文書の管理のポイントがわかる。 秘書検定3級の取得を目標とする。							
授業の一般目標	秘書検定3級合格を目指す							
受講条件								
事前学習について（テ キスト・参考書等）	秘書検定実問題集 3級 秘書検定集中講義 2級							
授業の到達目標								
<input checked="" type="checkbox"/> 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解							
<input checked="" type="checkbox"/> 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する							
<input checked="" type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
<input checked="" type="checkbox"/> 態度の観点	社会人としてふさわしい言動・身だしなみを身につける							
<input checked="" type="checkbox"/> 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画（全体）								
テキストを中心に講義を展開し、小テストやレポートははさみ習熟度を確認しながら進めていく。								
授業計画（授業単位）								
回数日付	授業項目・内容等			授業外学習の指示等	授業の記録			
1～2	職業人として必要な自己管理の基本							
3～4	秘書に必要とされる能力							
5～6	組織の中での秘書の役割							
7～8	上司の秘書の良好な関係の築き方							
9～10	マーケティングの関する用語とその意味							
11～12	会社活動、印鑑、税に関する用語とその意味							
13～14	人間関係を良好にする話し方と聞き方							
15～16	基本的な敬語と接遇用語							
17～18	基本的な席次マナー、茶菓接待マナー、見送りマナー							
19～20	基本的な慶弔マナー、贈答マナー							
21～22	会議の際に必要な準備							
23～24	ビジネス文書の種類と書き方、慣用表現							
25～26	秘書書の取り扱い方法							
27～28	郵便の知識と適切な発送方法							
29～30	期末試験							
成績評価方法								
1 期末試験（筆記）と出席率								
2 小テスト								
3								
4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S（4）：90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A（3）：80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B（2）：70点以上
授業態度							評価なし	可、C（1）：60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E（0）：59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							欠格条件	（ ）内はGPA点数
担当教員	山本 祥子			実務経験紹介	企業・高校・専門学校講師歴20年 日本青少年育成協議会教育コーチ			

科目名	秘書実務Ⅱ	単位数	1	科目コード				
授業形態	演習	対象学生	医療事務2年	開設期	2024年 前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象				
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	<ul style="list-style-type: none"> ・秘書として必要な資質、知識の習得を指導します。 ・話し方、聞き方、電話応対等、秘書として必要な技能について具体的かつ専門的な事例を交えて指導します。 ・秘書検定3級受験で習得した知識を礎に、2級合格を目指して指導します。 ・授業や宿題で過去問題に積極的に取り組み、理解度を深めて試験に臨む力をつけるべく指導します。 							
授業の一般目標	・秘書検定2級合格を目指します。							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	教本(秘書検定2級クイックマスター、秘書検定2級問題集)、宿題プリント							
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	秘書検定2級の知識を習得する							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	秘書としての資質や心構え、業務知識について習得する							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	秘書の業務に関心を持ち、積極的に取り組む意欲を養う							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	秘書としてふさわしい言葉遣い・心遣いや態度を身につける							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	秘書に求められる正しい言葉遣い・心遣い・態度等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画(全体)	1年次に習得した秘書検定3級の知識を軸として、2級合格に向けて指導します。 秘書としてふさわしい資質や知識、マナー、技能を指導し、社会人として役立つ能力を身につける授業を行います。 授業内や宿題で過去問題に積極的に取り組んで理解度を深め、2級合格への知識習得を指導します。							
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等		授業の記録				
1~2	第1章 必要とされる資質	宿題		P8~25				
3~4	第2章 職務知識	宿題		P30~45				
5~6	第3章 一般知識①企業と経営	宿題		P50~55				
7~8	第3章 一般知識②企業の活動・社会常識	宿題		P60~83				
9~10	第4章 マナー・接遇①人間関係と話し方・聞き方	宿題		P88~101				
11~12	第4章 マナー・接遇②話し方・聞き方の応用	宿題		P106~119				
13~14	第4章 マナー・接遇③電話応対と接遇	宿題		P124~137				
15~16	第4章 マナー・接遇④交際	宿題		P142~153				
17~18	第5章 技能①会議と秘書	宿題		P160~169				
19~20	第5章 技能②ビジネス文書の作成	宿題		P174~187				
21~22	第5章 技能③文書の取り扱い	宿題		P192~197				
23~24	第5章 技能④文書・資料管理	宿題		P202~213				
25~26	第5章 技能④日程管理とオフィス管理	宿題		P218~227				
27~28	総復習							
29~30	前期試験							
31~32								
33~34								
35~36								
37~38								
39~40								
41~42								
43~44								
45~46								
47~48								
49~50								
51~52								
53~54								
55~56								
57~58								
59~60								
成績評価方法	1 試験(筆記) 2 態度 3 出欠 4 提出物							
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験								秀、S(4):90点以上
小テスト								優、A(3):80点以上
宿題授業外レポート								良、B(2):70点以上
授業態度								可、C(1):60点以上
発表・作品								不可、E(0):59点未満
演習								未修得、履修放棄、F
出席								()内はGPA点数
担当教員	池田美和子		実務経験紹介		https://urbangrace.jp/			