

科目シラバス（2023年度）

--

■科目基本情報

科目名	ビジネス演習Ⅱ	科目コード	2870
授業時数/週	4 時間/週	年次・学期	2 年 ・ 通期
必修/選択区分	必修	授業形態	演習
担当教員	森岡温子・浅井俊材		
教員の実務経験			
職業実践専門課程		連携企業等	
備考			

■科目詳細情報

授業概要	通常のビジネスの様々な場面を想定したタスクを通じて、適切な言葉遣いやより高度な所作に慣れ親しみ、より実践的な業務遂行能力の習熟度を上げることにフォーカスする。とりわけ、社外への対応能力として「サービスの接遇」の模擬実習を行う。/グローバル人材ビジネス実務検定3級対策											
到達目標	日本のビジネス現場の中で実際に行われている様々なコミュニケーションを理解し、自らも適切に表現し、周りの人と十分に意思疎通できる。日本の会社で「即戦力」として認められるだけの能力レベルになる。/グローバル人材ビジネス実務検定3級合格											
授業方法	タスク型授業											
実践的教育の内容												
成績評価方法	筆記試験 定期試験	80%	筆記試験 小テスト	0%	実技試験	0%	課題評価	0%	平常評価	20%	合計	100%
	平常評価：授業態度と意欲（規律性、発言頻度、グループワークにおける協調性などから、担当教員が5段階で評価）											
授業外における学修												
教科書・教材	にほんごで働く!ビジネス日本語30時間(スリーエーネットワーク 9784883194902)											
参考文献・資料	ビジネス日本語オール・イン・ワン問題集(ジャパンタイムズ出版 9784789016254) サービス業教科書サービス接遇検定3・2級テキスト&問題集(翔泳社 9784798132556) グローバル人材ビジネス実務検定公式テキスト											
履修上の留意点	「特になし」											
授業計画	第1週	社会人としての自覚-ルール 時間管理・生活リズム・規則遵守					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第2週	社会人としての自覚-姿勢 おしゃれと身だしなみの違い・お辞儀と挨拶					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第3週	自己紹介・他者紹介 職場内外での紹介の仕方					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第4週	受電対応-状況確認 用件に応じた対応（名前・取り次ぎ・苦情・問い合わせ）					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第5週	受電対応-状況記録 状況の事前整理（復唱）・伝言メモ					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第6週	架電連絡-用件整理 不在時のメッセージ（伝言内容・留守番電話）					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第7週	架電連絡-アポイントメント 相手の都合を聞いた上でのスケジュール調整（選択肢の用意）					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第8週	電話対応-書面でのフォロー 重要案件は書面（メール・書類）で残すこと					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第9週	チームワーク-依頼・断り 相手に応じた表現・クッション語・事情説明・提案					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第10週	チームワーク-許可 様々な状況に応じた表現・チームへの気配り					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第11週	チームワーク-注意 時と場所を考えた対応・注意を受け入れる受容性					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第12週	報連相-連絡 案件の整理・進捗管路					/ グローバル人材ビジネス実務検定 模擬試験					
	第13週	報連相-報告 5W2Hを明確にした報告・記録を残すこと					/ グローバル人材ビジネス実務検定 模擬試験					
	第14週	報連相-相談 課題の整理・先送りしない姿勢					/ グローバル人材ビジネス実務検定					
	第15週	図表分析-内容理解 図表の中味を理解する					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第16週	図表分析-説明発表 業界分析のプレゼンテーション					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					
	第17週	会社組織 会社内の部署や役割・役職の理解					/ グローバル人材ビジネス実務検定対策					

授業計画	第18週	会議運営-意見の違いの受容 倫理的発言と冷静な傾聴	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第19週	会議運営-チームとしての合意 問題解決のプロセスと会議の成果物（議事録）	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第20週	ビジネス社外文書-社交文書 定番の形式と表現（案内状・招待状）	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第21週	ビジネス社外文書-取引文書 送付状・書類必須要件（見積書・請求書・納品書・・）	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第22週	ビジネスメール-依頼・承諾 丁寧な依頼、要注意な承諾表現（承知・了承・了承）	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第23週	ビジネスメール-苦情・謝罪・御礼 断定しない苦情通知、心を込めた謝罪・御礼	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第24週	ビジネスメール-用件の整理 5W2Hの意識（次に必要な行動）・内容の理解と確認	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第25週	取引先との面談-受付での所作 服装・時間・取次・記名簿・来館証	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第26週	取引先との面談-訪問者の案内 案内所作・着席・上下座・お茶	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第27週	取引先との面談-挨拶 多人数での名刺交換・名刺入れ	／ グローバル人材ビジネス実務検定対策
	第28週	取引先との面談-商談 切り出し・提案（選択肢・相手の利点）	／ グローバル人材ビジネス実務検定 模擬試験
	第29週	取引先との面談-合意 説得・決裂（持ち帰り）・まとめの表現	／ グローバル人材ビジネス実務検定 模擬試験
	第30週	サービス業-基本の考え方 お客様満足提供（3S・信頼・いたわり・敬語）・業界の特徴	／ グローバル人材ビジネス実務検定
	第31週	サービス業-来店対応 定番の挨拶・所作・お客様への声かけ	
	第32週	サービス業-要望の確認 お客様の発言を遮らないで要望を聞き取る（メモ）	
	第33週	サービス業-サービスの提供 適切な所作とセールトーク（案内）	
第34週	サービス業-苦情処理 一旦謝罪してからの内容確認・誠意をもった対応		