

科目名	ビジネススキル							年度	2024
英語科目名	Business Skills							学期	前期
学科・学年	A I システム科 1 年次	必/選	必	時間数	30	単位数	2	種別※	講義
担当教員	伊藤 希慧		教員の実務経験		有	実務経験の職種		システムエンジニア	

【科目の目的】

就職活動に備え、社会人として身につけるべき「見だしなみ」「言葉づかい」「挨拶」「話し方」などのマナーを習得する。

【科目の概要】

仕事の基本となる8つの意識を理解する。社会に興味を持つためにニュース・新聞などの時事用語を理解し、報告書などのビジネス文書が書けるようにする。他人とコミュニケーションを取るために、敬語・来客対応・訪問・電話対応などのマナーを学習する。これらを実際にロールプレイングを通じて体で覚えさせ、就職活動に役立てる。

【到達目標】

就職活動及び将来のビジネスパーソンとして必要なビジネスマナーとコミュニケーション力を身につける。具体的には社内文書などのビジネス文書の書式を理解し報告書などの書類が書けるようになること。さらに敬語が使える、電話対応ができる。来客対応ができる、訪問時対応ができるなど、基本的なビジネスマナーをマスターし、就職活動にも活用できる。そして到達目標の目安としてビジネス能力検定ジョブパス3級合格に合格する。

【授業の注意点】

授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。欠席は基本的に認めない。授業に出席するだけでなく、社会人として働くことを前提とした受講マナーで授業に参加することを求める。教科書中心の授業ではなく、ロールプレイングを用いて実践的な授業を行うので、積極性を持って取り組むこと。なお、授業時数の4分の3以上出席しない者は定期試験を受験することができない。

評価基準＝ルーブリック

ルーブリック評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力
到達目標 A ビジネス文書の書式と報告書の作成能力の習得	・ビジネス文書の書式や構造をマスターし、専門的な報告書を高度な水準で作成できる。 ・論理的思考と文章表現のスキルを駆使して、情報を的確に伝える報告書を独自に構築できる。	・ビジネス文書の適切な使い方を理解し、特定のコンテキストに合わせた報告書を作成できる。 ・複雑な情報を効果的に整理し、グラフや図表を活用して報告書をより分かりやすくする能力がある。	・ビジネス文書の書式や構造を適切に使い、報告書の基本的な要素を含む文書を作成できる。 ・論理的な文章構成が可能であり、情報の整理や表現において基本的なスキルを持っている。	・ビジネス文書の基本的な書式やレイアウトを理解しているが、まだ十分に活用できていない。 ・報告書の大まかな構造を作成できるが、詳細な情報の整理や表現に課題がある。	・ビジネス文書の基本的な書式や構造について理解しておらず、報告書の作成能力がなれない。 ・文章のまとめ方や論理的な構成に関する基本的な知識が欠如している。
到達目標 B 敬語の使用とコミュニケーション力の向上	・敬語のニュアンスや微妙な違いを理解し、専門的なコミュニケーションにおいても自然な敬語を使いこなす。 ・複雑なビジネス状況でも適切な言葉遣いと敬意をもってコミュニケーションができる、対話の中で信頼性を示すことができる。	・複雑な状況でも敬語を使いこなし、ビジネス上のシーンでのコミュニケーションがスムーズに行える。 ・複数の人との会話やディスカッションで自分の意見を効果的に表現し、他者との調和の取れた対話ができる。	・異なる敬語のレベルや使い方を理解し、異なる相手に合わせて適切な敬語が使える。 ・コミュニケーションの中で自分の意見を適切に伝え、相手の意見を尊重しながら対話できる。	・敬語の基本的なルールを理解し、簡単な場面で適切な敬語を使うようになっていない。 ・日常的なコミュニケーションでは礼儀正しい態度を保ちつつ、基本的な相手への配慮ができる。	・敬語の使い方や基本的なコミュニケーションスキルについてほとんど理解していない。 ・礼儀正しい振る舞いや相手の気持ちを考えたコミュニケーションが困難である。
到達目標 C 電話対応のスキルの習得	・電話対応において自信を持ち、プロフェッショナルな態度で対応できる。 ・相手の感情やニーズを敏感に察知し、共感的なコミュニケーションを通じて問題を解決できる。	・異なる種類の電話対応シナリオに対応できる柔軟性を持つ。 ・問題解決能力やエスカレーションのスキルを活かして、複雑な問題にも対処できる。	・電話対応のプロセスや流れを理解し、問題解決能力を持って対応できる。 ・相手の要望や問題を適切にヒアリングし、的確な情報提供ができる。	・電話の基本的なマナーや礼儀を理解し、敬意をもって対応できる。 ・通話中に明瞭な声で話す能力を持ち、相手の話をしっかりと聞き取ることができる。	・電話対応の基本的なマナーや礼儀を理解せず、適切な対応が難しい。 ・通話中の態度や言葉遣いに注意が払われておらず、相手に不快感を与える可能性がある。
到達目標 D 来客対応と訪問時のマナーの向上	・高度な来客対応と訪問時のマナーを習得し、プロフェッショナルな態度で接することができる。 ・相手の要望や期待に対して積極的に対応し、満足度を向上させるためのスキルを持っている。	・異なる種類の来客や訪問状況に適切に対応し、柔軟性を持って行動できる。 ・相手の期待に応えるための提案やアドバイスをを行い、信頼感を築ける。	・来客や訪問先のニーズや目的を理解し、適切な案内や誘導ができる。 ・相手の立場に立って考え、心地よい雰囲気を作ることができる。	・来客対応や訪問時の基本的なマナーを理解し、礼儀正しい態度で対応できる。 ・相手の話をしっかりと聞く能力を持ち、基本的なコミュニケーションができる。	・来客対応や訪問時の基本的なマナーについて理解しておらず、失礼な態度をとる可能性がある。 ・相手のニーズや要望に対する適切な対応が難しく、コミュニケーションが困難である。
到達目標 E ビジネスマナーの総合的なマスタリー	・高度なビジネスマナーを習得し、プロフェッショナルな態度で行動できる。 ・複雑なビジネスシーンでも適切な判断力と対応力を発揮し、相手との信頼関係を深めることができる。	・様々なビジネスシーンに適応し、異なる状況に応じたマナーやコミュニケーションスキルを発揮できる。 ・相手の立場や感情を考慮し、信頼関係を築きながら問題を解決するスキルを持つ。	・ビジネスシーンにおける適切な服装や言葉遣い、態度について理解があり、実践できる。 ・相手のニーズや要望に適切に応え、コミュニケーションの中で自分の意見を適切に表現できる。	・ビジネスマナーの基本的なルールや行動指針を理解し、社会的な態度を持つことができる。 ・一般的なビジネスコミュニケーションにおいて礼儀正しい態度を保ちつつ、相手との基本的なコミュニケーションができる。	・ビジネスマナーの基本的な概念や要点を理解せず、失礼な態度や行動をとる可能性がある。 ・礼儀正しい振る舞いやコミュニケーションスキルが不足し、ビジネスシーンでの信頼性が低い。

【教科書】

好感度アップ ビジネスマナー基本の基本 (池田書店) 2023年版 ビジネス能力検定ジョブパス3級公式テキスト

【参考資料】

無し

【成績の評価方法・評価基準】

以下の事項を総合的に評価する。・課題の提出状況、課題から判断する授業理解度、授業出席率、授業への参加態度

※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。

科目名		ビジネススキル			年度	2024
英語表記		Business Skills			学期	前期
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容	到達目標=修得するスキル	評価方法	自己評価
1	ガイダンス ビジネスマナーの意義	ビジネスマナーの必要性が理解できる	1	基本的なビジネスマナーの理解	場面や相手に応じた振る舞いやコミュニケーションの適切な方法を理解し	2
			2	ビジネスコミュニケーション能力の向上	職場やビジネス環境での円滑なコミュニケーションができるようになる。	
			3	プロフェッショナルな態度の養成	ビジネスにおける専門的な態度や姿勢、仕事への責任感を理解し、自己管理能力やチームワークを向上させる	
2	仕事の基本となる意識	仕事の基本となる8つの意識・コミュニケーションとマナーの基本が理解できる	1	基本的なビジネス意識の獲得	仕事におけるプロフェッショナルな態度や職務への責任感など、ビジネスで求められる基本的な意識を理解し、実践できるようなる。	2
			2	効果的なコミュニケーションスキルの向上	適切な言葉遣いや聴取能力、コミュニケーションの取り方を学び、職場やビジネス環境での円滑なコミュニケーションができるようになる。	
			3	ビジネスマナーの習得	ビジネス環境での適切なマナーを理解し、自信を持ってビジネス場面で振る舞えるようになる。	
3	マナーとなるポイント	敬語・来客応対・訪問マナーなど、話し方と聞き方のポイントが理解できる	1	適切な敬語の使用	仕事やビジネスシーンでの適切な敬語の使い方を理解し、尊敬や丁寧な態度を表現できるようになる。	2
			2	来客応対と訪問マナーの習得	来客時の迎え方や案内の仕方と、訪問時におけるマナーや振る舞いを把握し、ビジネス環境での適切な振る舞いを身につける。	
			3	効果的な話し方と聞き方のポイントの把握	適切な声の大きさやトーン、明瞭な発音、相手の話を注意深く聞くスキルなどを学び、コミュニケーション能力を向上させ、円滑な意思疎通ができるようになる。	
4	作文・小論文	作文・小論文などの文章が書けるようになる	1	コミュニケーションの実現	適切な文体や言葉遣いを使い、ビジネスコミュニケーションに適したメッセージを効果的に伝える文章を作成できるようになる。	2
			2	論理的な構成	事実や情報を論理的に結びつけ、明確な導入、本文、結論の構成を持つ文章を書けるようになる。	
			3	プロフェッショナルな表現力の向上	ビジネス環境で求められる専門用語や適切なビジネス用語の使用を習得し、プロフェッショナルな文章を作成できるようになる。	
5	ビジネス文書作成	報告書などのビジネス文書が書けるようになる	1	社内文書や報告書の書式	適切な形式で文書を作成できるようになる。	2
			2	ビジネス文書の構成	論理的な構成や情報の整理方法を身につけ、分かりやすい報告書を作成できる。	
			3	明確な表現と文体	適切なビジネス用語や専門用語を使用し、明瞭なビジネス文書を書けるようになる。	
6	ビジネス用語	仕事に必要なビジネス用語が理解できる	1	基本的な用語	主要なビジネス領域における基本的な用語や概念を理解し、ビジネスの基本的な枠組みや流れを把握する	2
			2	専門的な用語	特定の業界や分野における専門用語や略語を理解し、専門的なコミュニケーションに対応できる	
			3	用語の適切な使用	学んだビジネス用語を適切に使用し、コミュニケーションや文書作成において専門的な表現ができる	
7	時事問題	ニュース、新聞など世の中の時事問題に興味を持ち、積極的に社会参加できる	1	時事問題の理解と分析	ニュースや時事問題に対する基本的な理解力を養い、社会の動向や背景を把握することができる	2
			2	情報の信頼性評価	様々な情報源から得られる情報の信頼性を判断し、偏った情報やフェイクニュースといった誤情報を適切に識別するスキルを身につける	
			3	意見表明と議論能力	時事問題に関する意見や考えを形成し、それを的確に表現するスキルを磨き、他人との議論やディスカッションに参加できる	
8	ビジネス能力検定ジョブパス3級 資格対策	ビジネス能力検定ジョブパス3級に合格するための用語が理解できる	1	用語の習得	ビジネス能力検定ジョブパス3級に関連するビジネス用語や概念を理解し、適切に定義できる能力を身につける	2
			2	基本的な知識の習得	試験における基本的なビジネス知識を習得し、ビジネスの基本概念や流れを理解する	
			3	問題解決力の向上	試験問題に対して適切な用語や概念を選択し、問題を解決するための基本的なスキルを養う	
9	ビジネス能力検定ジョブパス3級 資格対策	ビジネス能力検定ジョブパス3級の過去問題を解き、試験に合格できる	1	問題理解の向上	過去問題を解くことにより、試験の出題傾向や問題の形式を理解し、問題文を正確に解釈する能力を高める	2
			2	ビジネス知識の習得	過去問題を通じて必要なビジネス用語や概念を確認し、ビジネス基本知識を習得する	
			3	対策力の向上	過去問題を解くことで、試験における自身の弱点や不足分野を洗い出し、それに対する対策を立てる力を養う	
10	コミュニケーション	コミュニケーションの基本が理解できる	1	コミュニケーションスタイルの理解	コミュニケーションの種類やスタイルを理解し、適切な状況で適切なコミュニケーション方法を選べるようになる	2
			2	聴く力の向上	効果的なコミュニケーションにおいて聴く力は重要です。相手の話を理解し、適切なフィードバックや反応を返せる能力を向上させる	
			3	コミュニケーション障壁の克服	コミュニケーションにおける障壁や誤解を理解し、それらを克服するための方法を学び、スムーズなコミュニケーションを実現する能力を養う	
11	コミュニケーション	シーンに応じて臨機応変にコミュニケーションできる	1	コンテキスト理解の向上	異なる状況や相手に応じて、適切なコミュニケーションアプローチを選べるようになる。	2
			2	適切なコミュニケーションスタイルの選択	相手の性格や立場、コミュニケーションの目的に応じて、適切なコミュニケーションスタイルを選択できる	
			3	リアルタイムでの対応力の向上	適切な挨拶や呼びかけ、聞き手の尊重など、プロフェッショナルな電話応対の基本を理解し、実践できるようにする	
12	電話応対	電話応対の基本が理解できる	1	プロフェッショナルな電話対応	電話応対の基本的なマナーや礼儀を理解し、プロフェッショナルな電話応対ができるようになる。問題解決能力を活かして電話相手の要望や問題に適切に対応できるようにする。	2
			2	情報の明確伝達	要点を押さえた簡潔なメッセージの伝え方や、相手の要求や質問に対する適切な返答の方法を理解する	
			3	問題解決能力の向上	相手からの問い合わせや要望に対して、迅速かつ効果的に対応するためのスキルを養う	
13	電話応対	シーンに応じて臨機応変に電話対応ができる	1	コンテキスト理解と適応	異なるシーンや相手に応じて、適切なトーンやスタイルで電話対応できるようにする	2
			2	適切な情報提供	電話の目的や相手の要求に合わせて、適切な情報を提供できるスキルを習得する	
			3	問題解決能力の向上	電話対応中に生じる様々な問題や状況に対して、即座に適切な対応策を見つける能力を養う	
14	面接対策	身だしなみ、言葉使い、入室、姿勢、個人面接ができる	1	プロフェッショナルな外見と態度	適切な身だしなみや服装、清潔感を保ちつつ、ビジネス環境にふさわしいプロフェッショナルな外見と態度を身につける	2
			2	効果的なコミュニケーション	敬語や適切な言葉使いを用いて、ビジネス環境でのコミュニケーションスキルを向上させる	
			3	自信を持った面接対応	入室や姿勢の基本から出発し、個人面接において自信を持って振る舞う能力を身につける	
15	面接対策	グループ面接、グループディスカッションができる	1	コミュニケーションと協力	グループ面接やグループディスカッションにおいて、円滑なコミュニケーションと協力を促進する能力を身につける	2
			2	グループディスカッションによる主体性	グループ内で意見やアイデアを的確に表現し、議論に積極的に参加できるようにする	
			3	リーダーシップとフォローアップの理解	グループ内でリーダーシップの役割を果たす場面や、他のメンバーをサポートするフォローアップの重要性を理解する	

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等