

科目名	ビジネス実務						年度	2025	
英語科目名	Practical business						学期	後期	
学科・学年	医療事務科 2年次	必/選	選	時間数	30	単位数	2	種別※	講義
担当教員	近藤圭子	教員の実務経験		有	実務経験の職種		秘書		
【科目の目的】 仕事をする上で必要なスキルを身に付けることを目的とする。									
【科目の概要】 仕事をする際には判断力・行動力が適切にできるかどうか、人間関係やマナー、話し方を理解しているか、社会の基本ルールやコミュニケーション力を身につけているかどうかということになる。実技を通じて必要とされる社会人としての基礎力を習得する。									
【到達目標】 A. ビジネスシーンに適した言葉遣いを実践できる B. ビジネスシーンにおいての臨機応変な電話応対を実践できる C. ビジネスシーンにおいての臨機応変な立ち居振る舞いを実践できる D. ビジネスシーンにおいて文章コミュニケーション力を発揮できる E. チームでのコミュニケーション力、話す力、考える力、聴く力の向上を図る									
【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。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時数の4分の3以上出席しない者は試験を受験することができない。授業の進捗状況により、内容が前後する場合がある。									
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	ビジネスシーンに適した言葉遣いが自然と出てくる	ビジネスシーンに適した言葉遣いが自然とまではいえないが、考え使うことができる	ビジネスシーンに適した言葉遣いを、ある程度は考え使うことができる	ビジネスシーンに適した言葉遣いが、時折わからなかったり間違えたりする	ビジネスシーンに適した言葉遣いがなかなか出てこず、わからないことが多い				
到達目標 B	ビジネスシーンでの臨機応変な電話応対をスムーズに実践できる	ビジネスシーンでの臨機応変な電話応対を考えながらではあるが実践できる	ビジネスシーンでの臨機応変な電話応対に若干迷うことがある	ビジネスシーンでの臨機応変な電話応対ではわからないことが多い	ビジネスシーンでの臨機応変な電話応対がまったくできない				
到達目標 C	ビジネスシーンでの臨機応変な立ち居振る舞いを実践できる	ビジネスシーンでの臨機応変な立ち居振る舞いを考えながらではあるが実践できる	ビジネスシーンでの臨機応変な立ち居振る舞いに若干迷うことがある	ビジネスシーンでの臨機応変な立ち居振る舞いでわからないことが多い	ビジネスシーンでの臨機応変な立ち居振る舞いがまったくできない				
到達目標 D	ビジネスシーンでの文章コミュニケーション力をスムーズに発揮できる	ビジネスシーンでの文章コミュニケーション力を考えながらではあるが発揮できる	ビジネスシーンでの文章コミュニケーションに若干迷うことがある	ビジネスシーンでの文章コミュニケーションではわからないことが多い	ビジネスシーンでの文章コミュニケーション力をまったく発揮できない				
到達目標 E	話す力、考える力、聴く力すべての向上を図ることができている	話す力、聴く力の向上を図ることができている	考える力、聴く力の向上を図ることができている	聴く力の向上だけは図ることができている	話す力、考える力、聴く力すべての向上を図ることができていない				
【教科書】 適時、プリント配布									
【参考資料】									
【成績の評価方法・評価基準】 課題、小テスト、試験等を含めて総合的に評価する。									
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。									

科目名		ビジネス実務			年度	2025
英語表記		Practical business			学期	後期
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	科目の基本理解	授業の目的、到達目標、評価および社会人に求められる力を理解する	1 授業進め方	授業の目的、到達目標、評価制度を理解している	2	
			2 社会人基礎力	社会人に求められる力を理解している		
			3 チーム活動	チーム活動に必要な力を理解している		
2	ビジネスマナーの基本	ビジネスマナーや接遇の基本を習得する	1 言葉遣い	社会人にふさわしい言葉遣いを習得している	2	
			2 接遇	状況に応じた接遇を理解している		
			3 訪問と名刺交換	スムーズな訪問と名刺交換ができる		
3	電話応対実践(1)	職場での電話応対の実践力を習得する	1 電話の受け方	電話の基本的な受け方を実践できる	2	
			2 電話での予約対応	電話での予約への対応を実践できる		
			3 電話での問合せ対応	電話での問合せへの基本的な応対ができる		
4	電話応対実践(2)	職場での電話応対の実践力を習得する	1 電話のかけ方	電話の基本的なかけ方を実践できる	2	
			2 電話での面談予約	電話での面談予約を実践できる		
			3 総合ロープレ	基本的な電話応対をスムーズに実践できる		
5	クレーム対応(1)	クレーム対応の基本を理解する	1 クレームの概要	クレームの種類や取り扱い方を理解している	2	
			2 クレーム対応の基本	クレーム対応の基本を理解している		
			3 留意点	クレーム対応の留意点を理解している		
6	クレーム対応(2)	クレームの一次対応を習得する	1 一次対応のポイント	一次対応者の取るべき応対を理解している	2	
			2 ロールプレイング	一次対応者の取るべき応対を実践できる		
			3 振り返り	自己・他者から改善点を理解することができている		
7	ビジネス文書実践(1)	職場でのビジネス文書の実践力を習得する	1 社内文書のポイント	社内文書の構成とポイントを理解している	2	
			2 議事録作成	簡単な議事録を作成することができる		
			3 伝言メモ作成	電話の伝言メモを作成することができる		
8	ビジネス文書実践(2)	職場でのビジネス文書の実践力を習得する	1 社外文書のポイント	社外文書の構成と留意点を理解している	2	
			2 掲示案内作成	簡単な掲示案内文書を作成することができる		
			3 お礼状作成	お礼状を作成することができる		
9	仕事の進め方実践	職場での仕事の進め方の実践力を習得する	1 指示の受け方	指示の受け方を理解している	2	
			2 報連相のポイント	効果的な報連相の仕方を理解している		
			3 ロールプレイング	職場での基本的な仕事の進め方を実践できる		
10	ディベート(1)	話す力・考える力・聴く力を養う	1 ディベートの概要	ディベートの概要と身につく力を理解している	2	
			2 論題分析	議題分析の手法を理解し実践できる		
			3 リンクマップ作成	リンクマップを作成できる		
11	ディベート(2)	話す力・考える力・聴く力を養う	1 資料収集	必要な資料収集ができる	2	
			2 立論準備	説得力のある話の構成を理解している		
			3 立論作成	説得力のある話の構成を作成できる		
12	ディベート(3)	話す力・考える力・聴く力を養う	1 反論準備	説得力のある話の構成を理解している	2	
			2 反論作成	説得力のある話の構成を作成できる		
			3 最終立論作成	説得力のある話のまとめ方を考えることができる		
13	ディベート(4)	話す力・考える力・聴く力を養う	1 ディベート	話す力と聴く力を発揮することができる	2	
			2 判定	説得力に必要な要素を理解・判断できる		
			3 総評	的確な見解やアドバイスを伝えることができる		
14	ディベート(5)	話す力・考える力・聴く力を養う	1 ディベート	話す力と聴く力を発揮することができる	2	
			2 判定	説得力に必要な要素を理解・判断できる		
			3 総評	的確な見解やアドバイスを伝えることができる		
15	ディベート(6)	話す力・考える力・聴く力を養う	1 ディベート	話す力と聴く力を発揮することができる	2	
			2 判定	説得力に必要な要素を理解・判断できる		
			3 総評	的確な見解やアドバイスを伝えることができる		

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