

科目名		ビジネススキル						年度	2025	
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みられない。 ・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選びと敬意をもってコミュニケーションができ、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えるようになっている。 ・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	・電話応対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選び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選び、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。										

