

授業科目名	ビヅ 初実務基礎Ⅰ		科目コード	236	
開講クラス	システム工学科	コース	-	学 年	1 年
担当教員	羽田 涼華				
	実務経験教員（（有）・ 無 ） 実務経験内容 医療機関勤務				
開講時期	前期・（後期）・通年・特別講義・その他		授業コマ数	16 コマ	
1 コマ90分	（必須）・ 選 択 ・ 選択必須		時 間 数	32 時間	
使 用 テキスト1	書 名	実践ビジネスマナー			
	著 者	株式会社ウィネット			
	出版社	株式会社博進堂			
使 用 テキスト2	書 名	ビジネス実務マナー検定受験ガイド3級			
	著 者	公益財団法人実務技能検定協会			
	出版社	早稲田教育出版			
参考図書					
授業形態	（講義）・ 演習 ・ （実習）・ 実験 ・ その他（ ）				
<授業の目的・目標> ビジネスの遂行に必要な一般知識，正しいマナー，敬語を習得し，平素な業務を行うために必要な技能を学ぶ。					
<授業の概要・授業方針> ビジネスの一員として自信を持って活躍できるよう，ビジネス社会の秩序と規範について学び，必要な社会に身を置いた時の身の処し方を身に付ける。					
<成績基準・評価基準> 進級試験にて電話応対実技試験を実施。 授業態度，出席状況，課題提出 等 各項目に於いて，4 段階の評価（優，良，可，不可）を行い，最終評価を行う。					
<使用問題集・注意事項> 特になし					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> 特になし					

授業科目名		ビジネス実務基礎Ⅰ	
回	授 業 内 容		備 考
1	お辞儀の仕方・きちんと立つ姿勢・学生生活と社会人生活の違い		
2	社会人としての心構え・社会人として求められる資質		
3	職場の基本的なマナー・社会人としてふさわしい身だしなみ		
4	自己管理について・指示の受け方・報告の仕方		
5	会社組織の仕組み・対人関係について		
6	社内の人間関係・社外の人間関係・人間関係作りの基本		
7	言葉遣いの基本・話の仕方・前向きな会話・話の聞き方		
8	敬語の基本・尊敬語・謙譲語・丁寧語		
9	間違いやすい敬語・尊敬語と謙譲語の混同・二重敬語		
10	社内と社外の使い分けの混同		
11	接遇・来客対応とは・接遇の心構え		
12	来客対応の流れ・受付・名刺交換・受付の基本用語		
13	電話対応の基本・電話の基本用語		
14	電話の特性・ポイント・電話の受け方・かけ方		
15	電話対応・苦情電話・道案内		
16	電話対応実技ロールプレイング		