

授業科目名	秘書実務Ⅲ		科目コード	1022001												
開講クラス	経理本科	コース	共通	学年	2 年											
担当教員	谷口 真紀															
	実務経験教員 (有) 実務経験内容 ・専門学校非常勤講師（16年） ・社員教育、企業内人材育成（16年）															
開講時期 必修・選択	通年		授業コマ数	90 時間												
	必修		単位数	3 単位												
使用 テキスト1	書 名	社会でいきる実践ビジネスマナー														
	著 者	NPO法人日本マナー・プロトコール協会 監修														
	出版社	株式会社ウイネット														
使用 テキスト2	書 名															
	著 者															
	出版社															
参考図書																
授業形態	講義・演習・実習															
<授業の目的・目標>																
基礎的なビジネスマナーの知識をもとに、より応用的かつ専門的なビジネスマナーを理解し、社会人として求められる、実践的なビジネスマナーの習得を目的とする。																
<授業の概要・授業方針>																
講義を中心に行う。マナー・接遇・ビジネス技能について、より実践的な知識を学習する。特に、敬語・電話応対・来客応対については、ロールプレイングを行い、実践に近い形式にて講義を行う。																
<成績基準・評価基準>																
授業態度、確認テストの結果を総合的に判断し評価をする。 優…100～80 良…79～70 可…69～60 不可…60未満																
<使用問題集・注意事項>																
他、自作資料																
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>																
秘書実務Ⅰ 秘書実務Ⅱ																

授業科目名		秘書実務Ⅲ
回	授業内容	備考
1	オリエンテーション／社会人としての心構え	
2	職場の人間関係	
3	指示の受け方、報告の仕方	
4	基本動作（立つ姿勢／お辞儀の仕方／椅子の立ち座りなど）	
5	言葉づかいの基本（話の仕方／話の聞き方）	
6	言葉づかいの基本（敬語の基本／間違えやすい敬語）	
7	敬語の演習	
8	敬語の演習	
9	敬語の演習	
10	敬語の演習	
11	来客応対（接遇とは／接遇の心構え／受付の流れ）	
12	来客応対（受付の要領／受付応対の基本用語）	
13	来客応対（名刺の取り扱い方／ロールプレイング）	
14	来客応対（取り次ぎの要領／ロールプレイング）	
15	来客応対（面会を断る場合／ケーススタディ）	
16	来客応対（方向の指示し方／案内の要領）	
17	来客応対（いろいろな場面での案内の仕方）	
18	来客応対（お茶の入れ方・運び方・出し方）	
19	来客応対（見送り方／後片付け／ケーススタディ）	
20	来客応対ロールプレイング	
21	来客応対ロールプレイング	
22	電話応対（応対時の注意点／電話話法のポイント）	
23	電話応対（受ける際の心構え／受け方の流れ／）	
24	電話応対（受け方の基本／伝言メモの書き方／場面ごとの応対）	
25	電話応対（電話応対基本用語/ロールプレイング）	
26	電話応対（伝言メモの書き方／場面ごとの応対）	
27	電話応対（かける前のチェックポイント／かけ方の流れ）	
28	電話応対（携帯電話／FAX／Eメール／ケーススタディ）	
29	電話応対ロールプレイング	
30	電話応対ロールプレイング	
31	訪問のマナー（アポイントの取り方）	
32	訪問のマナー（訪問までの準備／ロールプレイング）	
33	訪問のマナー（訪問当日の準備）	
34	訪問のマナー（到着時の受付のマナー／応接室でのマナー）	

35	訪問のマナー（名刺交換の仕方）
36	訪問のマナー（紹介の仕方／離席の仕方）
37	訪問ロールプレイング
38	訪問ロールプレイング
39	自宅への訪問時の心構えと訪問の仕方のポイント
40	聞き取りやすい生き生きとした発声
41	さまざまな場面での席次
42	冠婚葬祭のしきたり
43	祝儀袋、不祝儀袋の知識と書き方
44	結婚式などのお祝いの知識とマナー
45	結婚式などのお祝いの知識とマナー
46	結婚式などのお祝いの知識とマナー
47	告別式などのお悔やみの知識とマナー
48	告別式などのお悔やみの知識とマナー
49	告別式などのお悔やみの知識とマナー
50	テーブルマナーの知識（和食／西洋料理／中華料理）
51	会議に関する初步的知識
52	文書の取り扱い（郵送の知識／秘扱い文書の取り扱い）
53	事務機器、事務用品、備品の名称と利用上の注意点
54	ファイリング作成、整理、保管
55	身だしなみのチェック
56	就職面接マナーのポイント
57	好感を持たれる話し方と受け答えの仕方
58	面接時の流れ（受付～案内される～待つ～挨拶～退室）
59	就職面接ロールプレイング（応接室などの場面）
60	就職面接ロールプレイング（入退室が伴い場合）
61	社会人としての基本ルール
62	仕事の仕方の基本
63	挨拶の意味／感じの良い挨拶の仕方
64	感じの良い自己紹介の演習
65	職場での人の呼び方／いろいろな挨拶
66	電話応対の演習
67	電話応対の演習
68	電話応対の演習
69	電話応対の演習
70	コミュニケーションの基本
71	相手に配慮した伝え方
72	良好な関係を気づく聞き方

73	報・連・相の演習
74	報・連・相の演習
75	報・連・相の演習
76	報・連・相の演習
77	コミュニケーション演習（話す・聞く・共有する）
78	コミュニケーション演習（意見交換・チームワーク・PDCA）
79	コミュニケーション演習（課題解決）
80	コミュニケーション演習（課題解決）
81	アサーティブコミュニケーション（自己表現の仕方）
82	ケーススタディ（主体性／実行力／働きかけ力）
83	人の前で話す演習（プレゼンテーション）
84	ビジネスメールの書き方の基本とマナー
85	ビジネスメール作成の演習
86	ビジネスメール作成の演習
87	ビジネス文書の書き方とマナー
88	ビジネス文書作成の演習
89	ビジネス文書作成の演習
90	社会人になるにあたっての決意表明