

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	サービス実務Ⅱ		（TCR211）
講義名（コード）	TCR_サービス実務Ⅱ		（TCR211）
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	2学年
対象コース	英語ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	白戸 直美	時間数	30
成績評価教員	白戸 直美	講義期間	秋学期
実務者教員		履修区分	選択必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

授業の目的 到達目標	就職を見据えた社会人基礎力の向上を目的とし、秘書検定 2級合格を目指す。
全体の内容と概要	秘書検定3級の内容をベースに知識や技能を発展させステップアップを図る。
授業時間外の学修	
履修上の注意事項等	

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理能力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
	F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。

4. 本授業科目の授業計画

11 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	話し方・聞き方の応用を理解	情報伝達の仕方、報告の仕方、依頼と断り方、指示の受けた、注意・忠告の受け方
2	電話の応対の理解	電話のマナーと話し方の注意点、電話のかけ方・受け方、電話の取次ぎ
3	接遇の理解	心構え、アポイントメントと調整、受付のマナー、来客取次ぎのマナー、受付・取次ぎの接遇用語、受付のマナー、茶菓の接遇と紹介のマナー、見送りのマナーと席次
4	交際の理解	慶事の知識とマナー、食事のマナー、弔事のマナー、弔事への対応、贈答のしきたり
5	会議の理解	会議の目的と書類、準備、会議中の秘書の役割
6	ビジネス文書の理解	社内文書の基礎知識、社内文書の書類と形式、社内文書の慣用表現、ビジネス文書と敬語、メモの取り方、グラフの書き方
7	文書の取り扱いの理解	ビジネス文書の受信・発信、郵便の基礎知識、郵便の種類
8	資料管理の理解	ファイリングの基礎知識、バーチャルファイルについて、名刺の整理と活用法、雑誌・カタログの整理、新聞・雑誌の切り抜きと整理
9	日程管理・オフィス管理	日程管理と予定表について、予定表の作成と変更、快適な環境をつくるための基礎知識
10	過去問題に挑戦②	実技領域の過去問題を実際に解く
11	敬語の振り返り※	前期に学習した敬語を振り返り、再度理解を深める
12	電話対応の振り返り※	前期に学習した電話対応を振り返り、再度理解を深める
13	コミュニケーションについて※	上手にコミュニケーションを取る方法、傾聴とは
14	期末試験	
15	試験返却・振り返り	

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	「秘書検定 クイックマスター 2 級」 + プリント教材
参考文献・資料等	特になし
備考	