

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	サービス実務 I		（ TCR212 ）
講義名（コード）	TCR_サービス実務 I		（ TCR212 ）
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	春学期
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		
回	到達目標	授業内容
1	秘書検定の理解	導入として秘書検定の説明、検定取得の意義、講義方法及び内容、評価についての説明
2	秘書の心構えの理解	秘書の資質の一つである秘書の心構えとして、社会人としての自覚と心構え、上司の補佐役、指示を受ける時の留意点、機密を守る
3	秘書に求められる資質の理解	秘書として求められる能力、人柄、身だしなみ、笑顔でいるためには？
4	ビジネスマナーとは何か、なぜ重要なのかを理解	課題：ビジネスマナーとは何か？ビジネスマナーがなぜ重要なのか？を論述せよ（2,000文字）
5	ビジネスマナーの理解	ビジネスマナーとしてのルール、モラル、エチケット、マナー
6	秘書の機能と役割の理解	秘書の機能と役割として、秘書の分類、上司と秘書の機能、秘書の職務における心構え
7	秘書の業務の理解	秘書の業務としての定型業務と非定型業務について、効率的な仕事の進め方
8	企業の基礎知識の理解	企業の基礎知識として、企業の目的、企業形態と会社の種類、企業の組織と機能、経営管理
9	企業の組織と活動の理解	企業の組織と活動として、人事・労務・会計・財務・マーケティングとは
10	社会常識の理解	社会常識として、基礎用語、常識としてのカタカタ語の理解
11	過去問題に挑戦①	理論領域の過去問題を実際に解く
12	人間関係と話し方の理解	人間関係の重要性、人間関係をつくるあいさつ、話し方と人間関係
13	敬語の理解	敬語とは、敬語の種類、場面に応じた使い方について
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	