

科目シラバス 2024年度

--

■科目基本情報

科目名	ビジネス演習Ⅱ	科目コード	2870
授業時数/週	4 時間/週	年次・学期	2 年 ・ 通期
必修/選択区分	必修	授業形態	演習
担当教員	浅井俊材, 西端玲		
教員の実務経験	有：実務経験のある教員による授業科目	実務経験職種	営業職・企画職（管理職）
職業実践専門課程		連携企業等	
備考			

■科目詳細情報

授業概要	ビジネス文書の読み取り方と基本の書き方について学ぶ。2年次では、社外業務を中心に（顧客訪問、営業）の他、接客用語、接遇などのサービス業界における基礎知識を実践的に学ぶ/グローバル人材ビジネス実務検定2級、3級対策											
到達目標	日本のビジネス現場の中で実際に行われている様々なコミュニケーションを理解し、自らも適切に表現し、周りの人と十分に意思疎通できる。日本の会社で「即戦力」として認められるだけの能力レベルになる。/グローバル人材ビジネス実務検定3級合格											
授業方法	タスク型授業											
実践的教育の内容	異文化社会への理解を深めるとともに、教員のビジネスマンとしての経験と知識を座学で提示し、場面を想定したロールプレイを用いて習熟度を確認するというスタイルの授業。											
成績評価方法	筆記試験 定期試験	80%	筆記試験 小テスト	0%	実技試験	0%	課題評価	0%	平常評価	20%	合計	100%
	平常評価：授業態度と意欲（規律性、発言頻度、グループワークにおける協調性などから、担当教員が5段階で評価）提出課題や実技等による評価											
授業外における学修												
教科書・教材	ビジネス日本語オール・イン・ワン問題集(ジャパンタイムズ出版 9784789016254) グローバル人材ビジネス実務検定公式テキスト											
参考文献・資料	サービス接遇検定・テキスト&問題集(翔泳社 9784798170053)											
履修上の留意点	「特になし」											
授業計画	第1週	【社内メール】一斉メールの構成と簡潔な表現 用件の整理・実例練習										
	第2週	【会議の準備】確認事項（日時・場所・目的・成果物・参加者・議事進行・連絡・機材） 場所の選択（要件）										
	第3週	【外線電話】内容の把握と適切な対応 作業指示・取次・伝言・苦情										
	第4週	【苦情処理】一連の処理の流れ 電話応答（取引継続）・状況把握・報連相（対応）・謝罪（返信メール）										
	第5週	【ビジネスレター】社交文書と取引文書の書式 ビジネス文書における独特な表現										
	第6週	【お知らせ文書】イベントの開催・取り扱い品・組織変更・異動の挨拶 用件の伝達と内容把握										
	第7週	【お知らせ文書】案内状の準備 実例：展示会の案内状										
	第8週	【社外メール】伝達手段の使い分け・書式・表現・確認 用件の簡潔な整理（例：日程の調整）										
	第9週	【キャッチコピー】企業（販売）戦略の一環としてのキャッチコピー キャッチコピー策定までに考えるポイント										
	第10週	【キャッチコピー】様々なキャッチコピー戦略の狙い お気に入りキャッチコピーの発表										
	第11週	【同僚との会話】社内での仲間との雑談 形式ばらない表現・相談・忠告										
	第12週	【営業】取引先との面談-商談 切り出し・提案（選択肢・相手の利点）										
	第13週	【営業】取引先との面談-合意 説得・決裂（持ち帰り）・まとめの表現										
	第14週	【営業】報連相 状況を正しく伝え、指示を仰ぐ手順、										
	第15週	【データ分析】売上データから課題を読み取る ビジネス用語・状況の推移を表す表現										
	第16週	【データ分析】売上状況の推移を表す表現やビジネス用語 データから状況を読み取る										
	第17週	【データ分析】図表・グラフの分析 複数のデータ推移から相互関連を読み取る										

授業計画	第18週	【データ分析】グラフの分析・課題を見つけ出す 実例：分析結果の説明
	第19週	【業界分析】特定業界の状況の分析 アパレル業界の状況
	第20週	【個人情報】ビジネスにおける個人情報の取り扱い 法律上の規制・法令順守違反時の対応
	第21週	【市場調査】サービスの充実と新製品開発 顧客満足度調査の手順
	第22週	【スケジュール管理】スケジュールの調整と出張の準備 関係者との出張日程確認・公共交通機関と宿泊施設の予約
	第23週	【出張】出張報告書の文書化（報連相） 出張の成果物（課題と提案）の提出
	第24週	【会議運営】意見の違いの受容 論理的発言と冷静な傾聴
	第25週	【会議運営】チームとしての合意 問題解決のプロセスと会議の成果物（議事録）
	第26週	【意見整理】主張の説明 パッケージの選択・発表
	第27週	【インタビュー】インタビュー記事のポイント インタビューから記事にまとめる
	第28週	【業務フローチャート】業務の流れの可視化 業務をステップに落とし込む
	第29週	【日本の地理】気候・災害・都市・産業 地域区分と地理的特徴
	第30週	【語彙】ビジネスにおけるカタカナ語 外国語の日本語化・略語・デジタル関連用語
	第31週	【接遇】サービス業-基本の考え方 お客様満足の提供（3S・信頼・いたわり・敬語）・業界の特徴
	第32週	【接遇】サービス業-来店対応 定番の挨拶・所作・お客様への声かけ
第33週	【接遇】サービス業-要望の確認 お客様の発言を遮らないで要望を聞き取る（メモ）	
第34週	【接遇】サービス業-サービスの提供 適切な所作とセールトーク（案内）	