

## 2025年度 シラバス&レズンプラン

科目	ビジネス実務
学科	国際観光ビジネス科/国際ホテル&ブライダル科

講師	吉田 美弥子	
学年	2年	前期 <input type="radio"/> 後期 <input type="radio"/>

提出	25年 1月 20日	
授業の方法	講義	
講義時限数	15	
単位数	2	

<講義目的> この教科を学び、どのような力・知識が身に付くのか。

職場でツーリズムについて学んだ専門的知識を活かすため、①接客(BtoB,BtoC)のプロとしてのマインド、②相手から信頼を得ることのできるコミュニケーションスキルの2つを身に付けることができます。

<講義概要>

- ・オリジナルテキストを用い、座学の後によくある事例ロールプレイを取り入れ、体験を通し学習します。
- ・ビジネス現場の基本ルールや常識を学びつつ、接客業に不可欠な「相手への思いやり」を表現できるスキルをゲーミングやワークを通し習得します。
- ・就職活動のフォロー、相談を個々の状況に応じ行います。

<授業の進め方>

- 講義  
  グループワーク  
  実技・演習  
  フィールドワーク  
  実習  
 その他( )

<授業計画全体における講義・演習・実習の割合>

講義 65 % 演習 35 % 実習 %

<到達目標レベル(何を、どのレベルに)>

- ①就職活動…自己PR/志望動機について自分の言葉で熱を込めて相手に伝わるよう仕上げます。
- ②ビジネスマナー…相手から信頼されるビジネスマナーの基本、テクニックを習得します。
- ③コミュニケーション…職場の方やお客様から信頼されるコミュニケーションスキルを学びます。

<レズンプラン(時限ごとの項目スケジュール概要)>

回	授業計画	テキスト・使用資料その他	学生PC利用
1	オリエンテーション:講師紹介・学生自己紹介&他己紹介、「働くとは?」を考える 就職活動対策→なし・春休みの過ごし方・印象に残った接客サービス	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
2	ビジネスサイクルループ、CX&CL、「会社とは?」「学生と社会人の違い」 就職活動対策	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
3	「信頼を得るために」社会人に必要な意識、PDCA、ほうれんそう「指示」 就職活動対策	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
4	「指示の受け方」「報告の仕方」ワーク(ペーパー+演習)	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
5	「連絡と相談」+連絡ワーク	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
6	「会議」「ビジネス文書」について	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
7	ビジネスメールについて(基本)	オリジナルプリント	<input checked="" type="checkbox"/>
8	ビジネスメールについて(応用)…よくある状況の作成演習、人柄の伝わる伝え方のコツ	オリジナルプリント	<input checked="" type="checkbox"/>
9	職場でのコミュニケーション&接客スキル1 つたえる・つたわる・きく	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
10	職場でのコミュニケーション&接客スキル2 気づく力・アサーティブ	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
11	職場でのコミュニケーション&接客スキル3 自分を知ろう・相手を知ろう	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
12	職場でのコミュニケーション&接客スキル4 お客様を知ろう・クレーム対応	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
13	夏休みの振り返り 職場でのコミュニケーション&接客スキル5 思考力・水平思考	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
14	職場でのコミュニケーション&接客スキル6 個を活かす・チームワーク力	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>
15	前期総まとめ・学びの振り返り(グループワーク)	オリジナルプリント	<input type="checkbox"/>

<授業時間外の学習(準備学習・復習・宿題等)>

- ・準備学習…NEWSの発表
- ・授業の進行により翌週までの宿題が発生する可能性あり ★学んだスキル、テクニックはアルバイト先などで使用して成功体験を積んでください。

<成績評価方法・基準>

試験と 評価方法	<input checked="" type="checkbox"/> 試験期間中 <input checked="" type="checkbox"/> 講義時限内	評価 方法	<input checked="" type="checkbox"/> 筆記試験( 90%) <input type="checkbox"/> 小テスト(   %) <input type="checkbox"/> レポート(   %) <input type="checkbox"/> その他(   %)	<input type="checkbox"/> 実技試験(   %) <input checked="" type="checkbox"/> 受講態度( 10%) <input type="checkbox"/> 作品(   %)                   ↓ (   )
-------------	--	----------	---	--

<教員紹介>

航空会社や企業受付の実務経験を活かし、ビジネスマナーや接遇力、コミュニケーションについて研修を企業・省庁にて行っている。授業では講義や講義を通し、社会人として信頼を得るための意識・HOW TO・人との関わり方等を指導する。仕事に対して大切にしていることは、「Win-Win」+「Happy-Happy」。