

デジタルクリエーション科

講 義 名	ビジネス概論				
概要と目的	ビジネス能力検定2級を目標とし、高いレベルでの状況判断ができる力を身につける。資料からデータを読み取る力や、接遇対応の力も身につける。				
担 当 者	島崎 公栄	単位数	34 時限	区分	講義
実務経験					
講義対象	2 年	時 期	通年		
使用教材	ビジネス能力検定ジョブパス2級 公式テキスト				
到達目標	ビジネス能力検定ジョブパス2級をベースにして、議事録や企画書などの文書作成能力、接遇マナー、来客対応、電話対応など、より実践的な力を身につける				
成績評価	期末試験 A～C 評価・出席率・授業態度も考慮 原則A判定が全体の上位25%、Bが次の45%、Cが下位30%とする。				
授業計画					
1	第1章キャリアと仕事へのアプローチ ①私たちを取り巻くビジネス環境				
2	第1章キャリアと仕事へのアプローチ ②自分のビジネスキャリアは自分で作る時代 ③これからの時代のキャリアマネジメント				
3	第2章会社活動の基本 ①会社とは何か ②会社の経営 ③会社の仕事の流れ				
4	第2章会社活動の基本 ④仕事の原点はお客さま ⑤顧客ニーズに応じた会社活動 ⑥会社とコンプライアンス				
5	第3章話し方と聞き方のポイント ①ビジネス会話の基本 ②ビジネス会話の進め方 ③柔らかい印象を与える依頼・おわびと断りの言葉 ④アクティブリスニングと質問技術				
6	第4章接客と営業の進め方 ①お客さまに喜ばれる接客 ②お客さまの立場に立った営業の進め方				
7	第4章接客と営業の進め方 ③お客さまを獲得するためには ④顧客満足を高めるための情報収集				
8	第5章不満を信頼に変えるクレーム対応 ①クレームの理由とお客さまの心理 ②不満やクレームを防ぐ方法 ③クレームの再発防止				
9	サービス接遇検定対策 知識問題、言葉づかい				

10	第6章会議への出席とプレゼンテーション ①会議の基本的な流れ ②会議の司会と進め方 ③会議でのプレゼンテーションの基本
11	第7章チームワークと人のネットワーク ①チームワークの意義と重要性 ②リーダーシップとメンバーシップ ③新人や後輩へのアドバイス ④人のネットワーク
12	第1編復習
13	第1編復習
14	第1章仕事の進め方 ①情報社会での仕事の特徴 ②情報社会での情報活用 ③情報セキュリティの管理
15	第1章仕事の進め方 ④マネジメントの基本はPDCAサイクル ⑤目標から計画へ ⑥計画の重要性 ⑦スケジュール化の方法
16	前期末試験対策 2級過去問題
17	前期学期末試験実施
18	第2章ビジネス文書の基本 ①議事録作成の基本
19	第2章ビジネス文書の基本 ②報告書作成の基本 ③企画書作成の基本
20	第3章統計・データの読み方、まとめ方 ①統計・データを利用して説得力を付ける ②統計・データの読み方
21	第3章統計・データの読み方、まとめ方 ③統計・データのまとめ方 ④データ分析と将来の予測
22	第4章情報収集とメディアの活用 ①インターネットの活用 ②新聞記事の活用 ③その他のメディアからの情報収集
23	第5章会社数字の読み方 ①企業活動の源泉は売上 ②売上・コスト・利益
24	第6章ビジネスと法律・税金知識 ①ビジネスの基本となる法律 ②ビジネスで知っておきたい法律 ③就業規則と労働法
25	第6章ビジネスと法律・税金知識 ④勤務条件と給与の仕組み ⑤社会保障制度 ⑥税金の基本 ⑦現金取引と信用取引
26	第7章産業と経済の基本知識 ①日本経済の基本構造の変化とバブル経済の影響 ②経済のグローバル化と社会構造の変革
27	社会で活躍するために必要な知識 問題解決の力 会社数字の読み方（貸借対照表・損益計算書・給与明細の基礎知識）

28	模擬試験
29	模擬試験
30	模擬試験
31	訪問と来客対応の実践（電話対応、来客対応、名刺交換、あいさつなど）
32	接客とクレーム対応の実践（態度と表情、言葉づかいなど）
33	会社での書類の扱いの実践（契約書、見積書、領収書など）
34	後期学期末試験実施

有資格者	実務経験者	校長	所属	
			学科長	担 当
有				