

授業科目(ナンバリング)	G 検 3 級対策 (CA106)			担当教員	※野田 智子		
展開方法	講義	単位数	1	開講年次・時期	1 年・後期	必修・選択	選択
授業のねらい							アクティブ・ラーニングの類型
この授業は留学生対象である。グローバル人材ビジネス実務検定 3 級合格を目指し、日本の組織で働くうえで与えられた仕事をやりきる接遇力、ビジネス基礎力を身に付ける。							①②③⑧⑨
ホスピタリティを構成する能力	学生の授業における到達目標				評価手段・方法		評価比率
専門力	与えられた仕事をやりきるための接遇力とビジネス基礎力を身につける。				小テスト 模擬テスト		40% 20%
情報収集、分析力	授業内容を振り返り、記録することで習得状況を確認できる。				振り返りシート		10%
コミュニケーション力	・実践練習を通してビジネスマナーなどを身につける。 ・クラスメートと意見や情報を交換して、学び合うことができる。				ビジネスメール ペアまたはグループワーク発表		30%
協働・課題解決力							
多様性理解力							
出席					受験要件		
合計					100%		
評価基準及び評価手段・方法の補足説明							
授業の中での実践練習とビジネスメールで 30%、振り返りシート 10%、小テストで 40%、模擬試験 20% で評価する。小テストは採点し、フィードバックを行う。ペアワークやグループワーク後の発表に対して授業の中でフィードバックを行う。							
授業の概要							
教科書『G-KEN 接遇編 3 級』に沿って、検定 3 級合格のための様々な知識を実践練習も交えながら学ぶ。授業の中で小テストを実施し知識の定着をはかる。8 回目には模擬試験を実施し、本番の試験に備える。この授業の標準的な 1 コマあたりの授業外学修時間は、120 分とする。							
教科書・参考書							
教科書：『G-KEN 接遇編 3 級』一般法人グローバル人材キャリア支援協会 参考書：金子広幸『新・にほんご敬語トレーニング』アスク、『改訂新版 日本企業への就職 ビジネスマナーと基本のことば』アスク 指定図書：金子広幸『新・にほんご敬語トレーニング』アスク							
授業外における学修及び学生に期待すること							
履修者は G-KEN 4 級合格者が望ましい。G-KEN3 級検定試験に合格すると同時にビジネス基礎力をつけることを目的としているので、予習や復習をきちんとし、知識が定着するように努力してほしい。日本語コミュニケーション力の向上も意識して、履修者同士、外部講師などとのやり取りにも積極的に取り組んでほしい。							

回	テ ー マ	授 業 の 内 容	予 習 ・ 復 習
1	オリエンテーション 接遇の基本項目 ①	自己紹介、授業の進め方の説明。 G-KEN 3 級について紹介 ・身だしなみ、表情、目線、挨拶、動作など 接遇の基本項目について学ぶ ・習った内容の小テスト	シラバスを見ておく 予習：『G-KEN 接遇編 3 級』 P6～P27 を読み、練習問題 P28～P31 をする。 復習：小テスト内容を振り返る。
2	コミュニケーション と敬語	・話し方と聴き方、接遇の言葉、接客英語など コミュニケーションについて学ぶ ・敬語の種類、尊敬語、謙譲語、丁寧語など について学ぶ ・習った内容の小テスト	予習：『G-KEN 接遇編 3 級』 P34～P48 を読み、練習問題 P49～P53 をする。 『G-KEN 接遇編 3 級』 P57～P64 を読み、練習問題 P73～P74 をする。 復習：小テスト内容を振り返る。
3	社会人としての 心構え	・職場のルール、企業内コミュニケーション、 5S、ストレス対処などについて学ぶ ・習った内容の小テスト	予習：『G-KEN 接遇編 3 級』 P78～P90 を読み、練習問題 P91～P93 をする。 復習：小テスト内容を振り返る。
4	ビジネスマナー	・来客対応、電話対応、名刺の受け取りと差 出し、ビジネスメールなどについて学ぶ ・振り返りシート、ビジネスメール（宿題）	予習：『G-KEN 接遇編 3 級』 P96～P114 を読み、練習問題 P115～P118 をする。 復習：振り返りシート記入、ビジネスメール課題の提出
5	接遇やビジネスマナー 実践練習	・身だしなみを整えて授業に参加しチェック しあう。 ・接遇の基本項目やビジネスマナーの実践練習 (ゲスト：キャリアセンターより指導者) ・振り返りシート(宿題)	予習：第 1 回～4 回で学んだことを復習しておくとともに、ビジネスにふさわしい身だしなみを準備する。 復習：振り返りシート記入。
6	クレーム対応	・クレーム発生のお客様心理、グッドマンの 法則、傾聴と共感などについて学ぶ ・クレーム対応の実践練習 お客様役と対応者役でペアになり練習 ・習った内容の小テスト	予習：『G-KEN 接遇編 3 級』 P120～P129 を読み、練習問題 P130～P131 をする。 復習：小テスト内容を振り返る。
7	異文化適応力	・日本人の考え方、日本のコミュニケーション の特徴、おもてなしなどについて学ぶ グループワーク：事例について、日本の会社 と自国の会社(お客様)との間に立って考える ・振り返りシート(宿題)	予習：『G-KEN 接遇編 3 級』 P134～P146 を読み、練習問題 P147～P149 をする。 復習：振り返りシート記入。
8	模擬試験 模擬試験のふりか えり まとめ	<b>G-KEN 3 級模擬試験</b> ・模擬試験のふり返し ・合格に向けてポイント確認	予習：これまでの学習内容をチェック。 復習：試験本番準備。