

英文科目名称：

|             |     |     |        |
|-------------|-----|-----|--------|
| 開講期間        | 配当年 | 単位数 | 科目必選区分 |
| 1stQ & 2ndQ | 1年  | 2単位 | 選択     |
| 担当教員        |     |     |        |
| 梶谷 良子       |     |     |        |
|             |     |     |        |

|          |  |
|----------|--|
| 講義概要     | 心地よい人間関係を築いていくためのマナーを身に付ける<br>社会人として必要なビジネスマナー、日常マナーを学ぶことで相手を尊重し、敬意をもって人と接するための『気配り』『気働き』『心くばり』の自覚を促す。ホテルでの実務体験より実務業務を学ぶ。  |
| 授業計画     | <p>1 人間関係は挨拶から<br/>心地よい人間関係を作るには。</p> <p>2 ホテル実務体験<br/>ホテルステイマナー</p> <p>3 言葉遣い<br/>正しい敬語の遣い方</p> <p>4 サービス接客実務検定2級<br/>対策</p> <p>5 サービス接客実務検定2級<br/>対策</p> <p>6 サービス接客実務検定2級<br/>対策</p> <p>7 和室でのマナー<br/>訪問とおもてなしのマナー、座布団のマナー、和室の席次</p> <p>8 冠婚葬祭のマナー<br/>慶弔の服装・祝儀、不祝儀袋の使い方</p> <p>9 冠婚葬祭のマナー<br/>お参りのしかた・贈り物のマナー・お見舞いのマナー</p> <p>10 ホテル実務体験<br/>ホテル宴会場（ブライダル研修）</p> <p>11 電話応対法<br/>（Ⅰ）基礎編</p> <p>12 電話応対法<br/>（Ⅱ）応用編</p> <p>13 来客応対<br/>案内のしかた・洋室の席次</p> <p>14 来客応対<br/>お茶の出し方・いただき方</p> <p>15 実技<br/>模擬面接（ロールプレイング）</p> |
| 授業形態     | 講義   |
| 到達目標     | <p>①良い人間関係を築くための基本マナーを身につける</p> <p>②正しい敬語の遣い方を身につける</p> <p>③和のマナーを習得する</p> <p>④電話応対を習得する</p> <p>⑤来客応対の基本を習得する</p> <p>⑥ホテルでの実務体験</p>  |
| 評価方法     | 実技、筆記試験、授業態度にて評価する。  |
| 評価基準     | 実技（20%）・筆記試験（80%）  |
| 教科書・参考書  | テキスト：「センスアップ マナーアップテキスト」 ソシアル淳心 サービス接客検定2級問題集  |
| 履修条件     |  |
| 履修上の注意   |  |
| オフィスアワー  | 授業の前後で対応します。   |
| 備考・メッセージ | 原則としてビジネスマナーに相応しい身だしなみ（制服又はスーツ）、髪型をきちんと整えて授業に出席すること。（スリッパ不可）   |

英文科目名称：

|             |     |     |        |
|-------------|-----|-----|--------|
| 開講期間        | 配当年 | 単位数 | 科目必選区分 |
| 1stQ & 2ndQ | 1年  | 2単位 | 選択     |
| 担当教員        |     |     |        |
| 梶谷 良子       |     |     |        |
|             |     |     |        |

|          |   |
|----------|---|
| 講義概要     | 日本のビジネスマナーの基礎を学ぶ。日本の『おもてなしの心』を学ぶ事で相手を尊重し、敬意をもって人と接するための「気配り」「気働き」「心くばり」の自覚を促す。<br>国際社会で、また日本社会でのグローバルな人間関係を築いていける力をつける。   |
| 授業計画     | <p>1 オリエンテーション<br/>授業のすすめ方について、内容について</p> <p>2 人間関係は挨拶から<br/>好感もてる日本の挨拶のしかた</p> <p>3 日本の「おもてなし」について<br/>日本の「おもてなしの心」とは。</p> <p>4 美しい立ち居振る舞い<br/>好感もてる笑顔の演出</p> <p>5 言葉遣い<br/>正しい敬語の遣い方</p> <p>6 言葉遣い<br/>ロールプレイング（接客用語）</p> <p>7 面接指導<br/>面接での立ち居振る舞い</p> <p>8 面接指導<br/>ロールプレイング</p> <p>9 電話応対<br/>（Ⅰ）基礎編</p> <p>10 電話応対<br/>（Ⅱ）応用編</p> <p>11 電話応対<br/>（Ⅲ）応用編</p> <p>12 来客応対<br/>身だしなみ・対応</p> <p>13 来客応対<br/>案内のしかた・洋室の席次</p> <p>14 来客応対<br/>日本の名刺交換</p> <p>15 実技<br/>好感もてる挨拶・立ち居振る舞い（ロールプレイング）</p> |
| 授業形態     | 講義  |
| 到達目標     | <p>①良い人間関係を築くための基本マナーを理解する</p> <p>②日本の『おもてなしの心』とは何かを学ぶ</p> <p>③正しい敬語の遣い方を身につける</p> <p>④ビジネスでの電話応対を習得する</p> <p>⑤来客応対の基本を習得する</p>   |
| 評価方法     | 実技、筆記試験、授業態度にて評価する。   |
| 評価基準     | 実技（20%）・筆記試験（80%）   |
| 教科書・参考書  | テキスト：プリント『センスアップ マナーテキスト』 ソシアル淳心<br>参考書：配布  |
| 履修条件     |   |
| 履修上の注意   |   |
| オフィスアワー  | 授業の前後で対応します。  |
| 備考・メッセージ | 原則としてビジネスマナーに相応しい身だしなみ（制服又はスーツ）、髪型をきちんと整えて授業に出席すること。（スリッパ不可）  |