

| 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                       | 1                                                                                                                                                        | 人間関係は挨拶から<br>心地よい人間関係を作るには。           |  |
|                            | 2                                                                                                                                                        | ホテル実務体験<br>ホテルステイマナー                  |  |
|                            | 3                                                                                                                                                        | 言葉遣い<br>正しい敬語の遣い方                     |  |
|                            | 4                                                                                                                                                        | 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 |  |
|                            | 5                                                                                                                                                        | 冠婚葬祭のマナー<br>慶弔の服装・祝儀、不祝儀袋の使い方         |  |
|                            | 6                                                                                                                                                        | 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  |  |
|                            | 7                                                                                                                                                        | ホテル実務体験<br>ホテル宴会場（ブライダル研修）            |  |
|                            | 8                                                                                                                                                        | 電話応対法<br>（Ⅰ）基礎編                       |  |
|                            | 9                                                                                                                                                        | 電話応対法<br>（Ⅱ）応用編                       |  |
|                            | 10                                                                                                                                                       | 来客応対<br>案内のしかた・洋室の席次                  |  |
|                            | 11                                                                                                                                                       | 来客応対<br>お茶の出し方・いただき方                  |  |
|                            | 12                                                                                                                                                       | 面接指導<br>（Ⅰ）ビデオ                        |  |
|                            | 13                                                                                                                                                       | 面接指導<br>（Ⅱ）ロールプレイング                   |  |
|                            | 14                                                                                                                                                       | 面接指導<br>（Ⅲ）ロールプレイング                   |  |
|                            | 15                                                                                                                                                       | 実技<br>模擬面接（ロールプレイング）                  |  |
| 授業形態                       | 講義                                                                                                                                                       |                                       |  |
| 評価の観点、評価<br>手段・方法、評価<br>比率 | ①良い人間関係を築くための基本マナーを身につける<br>②正しい敬語の遣い方を身につける<br>③和のマナーを習得する<br>④電話応対を習得する<br>⑤来客応対の基本を習得する<br>⑥ホテルでの実務体験<br><br>実技、筆記試験、授業態度にて評価する。<br>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）                                                                                             |                                       |  |

|             |     |     |        |
|-------------|-----|-----|--------|
| 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               | 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   |  |
|                    | 2                                                                                                                                                        | 人間関係は挨拶から<br>好感のもてる日本の挨拶のしかた      |  |
|                    | 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。 |  |
|                    | 4                                                                                                                                                        | 美しい立ち居振る舞い<br>好感のもてる笑顔の演出         |  |
|                    | 5                                                                                                                                                        | 言葉遣い<br>正しい敬語の遣い方                 |  |
|                    | 6                                                                                                                                                        | 言葉遣い<br>ロールプレイング（接客用語）            |  |
|                    | 7                                                                                                                                                        | 面接指導<br>面接での立ち居振る舞い               |  |
|                    | 8                                                                                                                                                        | 面接指導<br>ロールプレイング                  |  |
|                    | 9                                                                                                                                                        | 電話応対<br>（Ⅰ）基礎編                    |  |
|                    | 10                                                                                                                                                       | 電話応対<br>（Ⅱ）応用編                    |  |
|                    | 11                                                                                                                                                       | 電話応対<br>（Ⅲ）応用編                    |  |
|                    | 12                                                                                                                                                       | 来客応対<br>身だしなみ・対応                  |  |
|                    | 13                                                                                                                                                       | 来客応対<br>案内のしかた・洋室の席次              |  |
|                    | 14                                                                                                                                                       | 来客応対<br>日本の名刺交換                   |  |
|                    | 15                                                                                                                                                       | 実技<br>好感のもてる挨拶・立ち居振る舞い（ロールプレイング）  |  |
| 授業形態               | 講義                                                                                                                                                       |                                   |  |
| 評価の観点、評価手段・方法、評価比率 | ①良い人間関係を築くための基本マナーを理解する<br>②日本の『おもてなしの心』とは何かを学ぶ<br>③正しい敬語の遣い方を身につける<br>④ビジネスでの電話応対を習得する<br>⑤来客応対の基本を習得する<br><br>実技、筆記試験、授業態度にて評価する。<br>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）                                                                                             |                                   |  |