

科目名		サブタイトル		担当教員	配置学年	単位数
ビジネスマナー		自立する社会人としての常識		竹内 由利子	1年次前期	2
科目区分	基礎	キーワード	あいさつ 身だしなみ 敬語 接客マナー ビジネスルール			
ディプロマポリシーとの対応		1. 時代や社会の要請に対応できる能力				
カリキュラムポリシーとの対応		1. 一般教養および専門的（交通・観光関係）な知識と実践力とを総合的に身につける				
事前に受講するとよい科目		特になし				
講義の目的	ビジネスマナーは、ビジネスパーソンとして、判断・行動が適切にできるか、ふさわしい話し方（言葉遣い）やマナーを理解し、使うことができているか、すなわち、ビジネス社会の基本ルールです。社会のルールを理解し守ることは、社会人として自立するための第一歩であり、長い職業人としての人生を歩む自信につながります。					
到達目標	社会人としての良識やマナーの基本を身につけ、適切な判断と行動ができるようにします。ビジネス実務マナー検定試験3級合格レベルを身に着けます。					
講義内容	あいさつに始まり、ビジネスシーンにふさわしい言葉遣いや態度、物腰、立ち居振る舞い、正しい敬語の使い方はもちろん、訪問・接客マナー、ビジネス文書、冠婚葬祭マナーなど、実践的に学びます。					
講義スケジュール		タイトル	内容			
	第1講	あいさつの基本	オリエンテーション、お辞儀の仕方と立ち居振る舞い			
	第2講	身だしなみの基本	ふさわしい服装3原則と選び方			
	第3講	自己紹介	好印象な自己紹介、名刺交換：受け渡しと管理			
	第4講	来客対応の基本	受付・案内・紹介			
	第5講	敬語の使い方①	敬語の種類と基本ルール			
	第6講	敬語の使い方②	敬語の使い分けと接客表現			
	第7講	電話対応の基本	受け方・かけ方・取り次ぎ方			
	第8講	演習①	実技、ケーススタディ			
	第9講	話し方・聞き方の基本①	ポイントと注意点			
	第10講	話し方・聞き方の基本②	指示・忠告・注意の受け方			
	第11講	話し方・聞き方の基本③	報告・説明・業務連絡の仕方			
	第12講	冠婚葬祭のマナー	慶事と弔事			
	第13講	ビジネス文書	決まりごとと管理			
	第14講	演習②	実技、ケーススタディ			
第15講	まとめ	ケーススタディによる総復習				
指導方法	講義内容は必ず実技で確認しながらすすめ、実技は受講生同士で協力して行います。ビジネスマナーの基本を、実践を交えて体感しながら身につけます。また、ビジネス実務マナー検定試験対策を行います。					
事前学習	各回のテキスト該当箇所は必ず読んでおき、用語や名称などは予習しておくこと。1時間程度の学習時間が目安です。					
事後学習	用語や名称、用法、演習問題は複数回行ってください。1時間程度の学習時間が目安です。他に、学習したことを日常生活の中に積極的に取り入れ、繰り返し練習してください。					
成績評価方法	本試験（筆記試験）60%、平常点（参加・発表・発言）40%を目安に、検定試験結果も含め、総合判定します。					
テキスト	浅井 真紀子監修、『これ1冊でOK! 社会人のための基本のビジネスマナー』、2019、ナツメ社、ISBN 978-4-8163-6604-8					
参考書籍	公益財団法人実務技能検定協会編 ビジネス実務マナー検定受験ガイド3級(増補版)、公益財団法人実務技能検定協会編 ビジネス実務マナー検定実問題集3級(2021.2)					
特記事項	毎時間、スーツ着用で出席してください。					