

科目名：ビジネスマナー

単位/授業時間/期間		1 単位/24 時間/年間	学科・学年	ホテル科 1 年・国際おもてなし科 1 年
講師名		今野 千明	講師の実務経験	ホテル勤務 12 年
授業の方法		演習	資格等	
ねらい 到達目標		YMCA の学生として、ワンランク上のビジネスマナーの習得 演習を中心とし、立ち居振る舞いや言葉遣いが現場で自然と出せるように訓練する。		
検定試験		なし		
使用テキスト (出版社名)		『最新 ビジネスマナーの基本』（北條久美子ほか 新星出版社） オリジナルテキストの作成		
評価方法		技能 50%（自己採点と講師による評価） 知識 20%（随時の小テスト） 態度 20%（積極性や集中度） 出席 10%（出席率 80%未満 0 点・80%以上 8 点、90%以上 10 点）		
回数	授業時間	授業内容		
第 1 回	1	講義内容説明・自己紹介・身だしなみチェック・立ち姿と立礼		
第 2 回	1	座り姿・表情トレーニング		
第 3 回	1	ウォーキング		
第 4 回	1	物品の持ち運びと受け渡し		
第 5 回	1	指し示し		
第 6 回	1	言葉遣いと話し方・挨拶と返事のマナー		
第 7 回	1	接客基本用語・ビジネスで使えるあらたまった表現と聞き方		
第 8 回	1	敬語①		
第 9 回	1	敬語②		
第 10 回	1	案内誘導のポイント(通路・階段・エレベーター・ドア作法 など)		
第 11 回	1	筆記テスト・実践テストの練習		
第 12 回	1	実践テスト・身だしなみ再チェック・実習で心得ておきたいこと(よくある場面での受け答え)		
第 13 回	1	実習の振り返り・電話対応・伝言メモ①		
第 14 回	1	電話対応・伝言メモ②		
第 15 回	1	電話対応・伝言メモ③		
第 16 回	1	報告・連絡・相談・指示の受け方		
第 17 回	1	ビジネス文書		
第 18 回	1	ビジネス文書・ビジネスメール		
第 19 回	1	ビジネスメール		
第 20 回	1	「公の自分」でいるということ・守るべきルール(コンプライアンス)・ハラスメントへの対応		
第 21 回	1	会議でのマナー		
第 22 回	1	職場でのルールとマナー(名刺交換・届出・休暇の取得)		
第 23 回	1	実技テスト(ビジネスメール、文書の実技・プレゼンテーション)		
第 24 回	1	総まとめ		