

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	電話対応・伝言メモのルール	
第 9 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 10 回	1	よくある場面での受け答え	
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	
第 13 回	1	実習の振り返り	
第 14 回	1	報告・連絡・相談・指示の受け方	
第 15 回	1	敬語①	
第 16 回	1	敬語②	
第 17 回	1	敬語③・ビジネスの場での会話術	
第 18 回	1	ビジネスメール	
第 19 回	1	ビジネス文書・会議でのマナー	
第 20 回	1	会議でのマナー・1 年の振り返り	
第 21 回	1	「公の自分」にいるということ・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 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	敬語のテスト・ビジネスメール、文書の実技	
第 24 回	1	総まとめ	