

※授業は1回2時限です

学科名 コース名	ビジネス科			授業方法	講義・演習		
科目名	ビジネスマナー	学年	1	時間数	60	単位数	4
担当者	サラントヤ・松本	科目種別	ビジネス実務	実務経験のある教員等 による授業	○	必修選択	必修
到達目標							
<p>好ましい人間関係を構築するためのコミュニケーション力をつける。正しい敬語が使える、感じの良い話し方聞き方ができる。また、ビジネスの場で実際に活かせるビジネスマナーと接遇の知識を身につける。</p>							
授業概要							
<p>この講義では、現代社会の中で最も必要とされる円滑な人間関係を作り上げるためのマナーと接遇について学ぶ。一般企業での職務経験のある講師が、事例を紹介しながら、実際に演習することで、学習を深めていく。</p>							
回	テーマ	内容					
1	マナー・接遇とは	好ましい人間関係を築くためのマナーと接遇についての概論を知る。					
2	第一印象の大切さ	挨拶と身だしなみ、好ましい立ち居振る舞いについて学ぶ。					
3	人間関係を築く話し方	人間関係を円滑にするための話し方と正しい敬語の基礎を学ぶ。					
4	敬語を使う	ビジネスの場における正しい敬語の使い方を学ぶ。上司からの指示の受け方や顧客等に対する接遇用語について学ぶ。					
5	社内のコミュニケーション①	組織内でのコミュニケーションとして必要な報告・連絡・相談の仕方について学ぶ。					
6	社内のコミュニケーション②	実際のビジネスの場における報告・連絡・相談の事例をもとに演習する。					
7	よい聞き方・話し方	取引先や顧客と面談する場合の、よい聞き方・話し方について学ぶ。					
8	ビジネス電話のかけ方、受け方①	ビジネス電話のかけ方と受け方の基本について学ぶ。					
9	ビジネス電話のかけ方、受け方②	事例をもとに、ビジネス電話のかけ方、受け方、取次ぎ、名指し人不在時の対応について学ぶ。					
10	席次の知識	席次の知識について学ぶ。					
11	アポイントメントの取り方	アポイントメントの取り方と受け方について学ぶ。					
12	来客の受付	来客の受付・取次ぎ・案内・見送りについて学ぶ。					
13	茶菓の接待	茶菓の接待について学ぶ。					
14	名刺交換、紹介	名刺交換、紹介時のマナーを学ぶ。					
15	ビジネス文書	社内文書、社外文書作成時のマナーについて学ぶ。					
16	ビジネスメール	ビジネスメール送受信のマナーについて学ぶ。					

17	交際の知識①	慶事・弔辞に関する知識を学ぶ。
18	交際の知識②	贈答のしきたりについて学ぶ。
19	必要とされる資質	社会人としての心構え、求められる能力などを学ぶ。
20	職務知識	職務知識について学ぶ。
21	企業の基礎知識	企業の基礎知識、企業の組織と活動、社会常識について学ぶ。
22	検定対策演習①	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
23	検定対策演習②	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
24	検定対策演習③	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
25	検定対策演習④	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
26	検定対策演習⑤	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
27	検定対策演習⑥	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
28	検定対策演習⑦	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
29	検定対策演習⑧	秘書検定過去問題を用いた検定対策演習。
30	テスト	科目修了テスト実施。
テキスト・教材・参考書		成績評価の方法・基準
「マナーと接遇」内川小百合著（丸の内ハイデ印刷社） 秘書検定3級クイックマスター 秘書検定3級実問題集		授業態度、出席状況 試験（60点以上で単位認定） ※検定受験結果を考慮