

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・おもてなし科1年・ホテルパティシエ科1年2年 |
| 講師名 | 木島 上 | 資格等 | 職業教育・キャリア教育財団 専修学校専門課程教員認定 |
| 授業の概要と講師の実務経験 | お客様や職場の方々との接点で必要となる基本的なビジネスマナーについて学び、身につける授業。講師はホスピタリティ開発の専門コンサルタントで、広告制作会社のコピーライターや、国内外でのホテル実務経験、ホテル専門学校の副校長などの経歴を持つ。 | | |
| ねらい・到達目標 | ①立ち居ふるまい、言葉遣いなどの基本的マナーを実践的に学び、身につける。 ②高品位レベルの接客を前提として継続的・反復的に訓練し、コミュニケーション能力を高める。 | | |
| 検定試験 | なし | | |
| 使用テキスト (出版社名) | 『さすが！と言われるビジネスマナー完全版』（岩下宣子ほか監修 高橋書店） テキストに加え、オリジナル教材プリントを適宜配布 | | |
| 評価方法 | 知識 20 点・・・随時の小テストにて 態度 20 点・・・授業中の集中度や積極性（問いかけへの反応、自分からの発言、質問の多寡）にて 技能 50 点・・・前期は身だしなみ、立ち居ふるまいを点数化（自己採点と講師による評価） 後期は挨拶、声、言葉遣いを点数化（自己採点と講師による評価） 出席 10 点・・・出席率 70%以上で 5 点、80%以上で 8 点、90%以上で 10 点 | | |
| 授業内容 | 回数 | 授業時間 | 授業項目 |
| | 第 1 回 | 1 | 授業の説明、基礎演習／アピランス・チェック①、立ち姿と立礼 |
| | 第 2 回 | 1 | 基礎演習／座り姿、表情を豊かにするフェイスサイズ |
| | 第 3 回 | 1 | 基礎演習／美しい指し示し |
| | 第 4 回 | 1 | 基礎演習／物品の持ち運びと受け渡し |
| | 第 5 回 | 1 | 基礎演習／接客業務におけるウォーキング |
| | 第 6 回 | 1 | 基礎演習／好感度の高い言葉遣いと話し方 |
| | 第 7 回 | 1 | 基礎演習／接客のための基本用語、声の磨き方（高低、強弱、腹式呼吸 etc.） |
| | 第 8 回 | 1 | 基礎演習／外線および内線電話対応、伝言メモのルール |
| | 第 9 回 | 1 | 基礎演習／案内誘導のポイント（通路、階段、エレベーター、ドア作法、タキシ乗降 etc.） |
| | 第 10 回 | 1 | 基礎演習／よくある場面での受け答え（宿泊サービス編） |
| | 第 11 回 | 1 | 基礎演習／よくある場面での受け答え（料飲サービス編） |
| | 第 12 回 | 1 | 基礎演習／アピランス・チェック②、実習で心得ておきたいクレーム対応の基本 |
| | 第 13 回 | 1 | ステップアップ演習／明瞭な発音・発声のための日常訓練法 |
| | 第 14 回 | 1 | ステップアップ演習／返事、あいづち、クッション言葉 |
| | 第 15 回 | 1 | ステップアップ演習／日本語表現ドリル |
| | 第 16 回 | 1 | ステップアップ演習／接客会話力チェック①、NHKが推奨するシンプル敬語 |
| | 第 17 回 | 1 | ステップアップ演習／説明力を高めよう（難しいことを分かりやすく伝えるコツ） |
| | 第 18 回 | 1 | ステップアップ演習／雑談力を高めよう（言葉のキャッチボールを重ねるコツ） |
| | 第 19 回 | 1 | ステップアップ演習／会議や打ち合わせを最大限に活かす「ミーティング・マネジメント」 |
| | 第 20 回 | 1 | ステップアップ演習／仕事の質もアナタの評価も高める「報告・連絡・相談」 |
| | 第 21 回 | 1 | ステップアップ演習／苦手な先輩・上司やハラスメントへの対応 |
| | 第 22 回 | 1 | ステップアップ演習／クレームを「転じて福」にする知恵、クレームが発生しにくい土壌づくり |
| | 第 23 回 | 1 | ステップアップ演習／その他の必修マナー（守秘、名刺の扱い方、席次、酒席 etc.） |
| 第 24 回 | 1 | ステップアップ演習／接客会話力チェック②、今後の学びへのキックオフ | |