

## 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	ホテルパティシエ科1年、1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 10 点・・・随時の小テストにて 態度 10 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／アピアランス・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、タクシー乗降 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／アピアランス・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 21 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	