

講義名称	ビジネスマナー	担当教員名	野口 輝美
科目群	社会科学 (SOC)		
科目区分等	キャリア	単 位	2
対象学年次	1年・春	ナンバリング	SOC170

授業のキーワード	ホスピタリティー・コミュニケーションスキル・観察力
授業の概要	社会・組織の一員として必要不可欠な社会常識を理解し、初歩的な仕事を処理するために必要な知識やビジネスマナーを学び、社内外の人と良好な関係を築くために求められるコミュニケーション力を習得します。
期待される学習成果 (目標)	実社会における様々なビジネスシーンでのコミュニケーション能力や対応力を身につけます。

授業展開		
回	テーマ	内 容
1	授業ガイダンス	授業の進め方とルール、評価について マナーとは何か?
2	好印象な人になるために・・・	第一印象の重要性
3	言葉遣い (1)	敬語の種類
4	言葉遣い (2)	ビジネスの場にふさわしい言葉遣い
5	来客対応	席次・名刺の受け渡し・呈茶
6	電話対応 (1)	電話対応の基本
7	電話対応 (2)	電話対応の応用
8	コミュニケーション能力の向上	観察力と気づき、質問力
9	おつきあいのマナー (1)	慶弔マナー
10	おつきあいのマナー (2)	お見舞いのマナーと贈り物のマナー
11	ビジネス文書 (1)	文書の種類・フォーマット・社内文作成
12	ビジネス文書 (2)	頭語と結語・社外文作成
13	ビジネス文書 (3)	PCメールのマナー・郵便の知識
14	就職対策	応募書類について・面接で気をつけること
15	総括	社会人になるための50のマナー

定期試験	中間試験と期末試験を行います。
授業時間外学習	日常生活の中で経験している接客について、意識して見ることで、観察力を磨く努力をすること。 また、日頃から言葉に興味を持ち、嬉しくなる言葉や元気の出る言葉をかけられ
評価方法	期末試験60%、中間試験30%、受講態度と貢献度10%
使用する教科書 (必ず購入してください)	2020年ビジネス能力検定ジョブパス3級公式テキスト (一般社団法人 職業教育・キャリア教育財団)
参考文献	授業時にご紹介します。