

科目名	ビジネスマナー 応用	国際科	2年通年
講師	大脇 誠	講義	金曜4限
実務経験のある教員等による指導	航空会社やコールセンターで得た知識と実務経験をもとに、社会人になってすぐに活かせるビジネスマナーの基本を指導	2単位 36時間	全32回
科目概要	<ul style="list-style-type: none"> ・社会人に求められる常識や言葉遣い、身だしなみ、マナーの基本を学ぶ ・円滑なコミュニケーションの築き方をと重要性を学ぶ 		
到達目標	<ul style="list-style-type: none"> ・秘書検定2級や接客サービスマナー検定2級程度の取得を目指す ・正しい言葉遣いやマナーを身につけ、就職活動を優位に進める 		
授業計画			
1	ガイダンス（授業概要、検定等について） 挨拶・お辞儀（実技）①		
2	ビジネスマナーの重要性と身だしなみの基本 発声・発音・表情と笑顔のトレーニング		
3	エチケットとマナー、ルールとモラルについて学ぶ		
4	敬語①		
5	敬語②		
6	敬語③		
7	ビジネス対応言葉		
8	間違いやすい敬語 印象度アップの話法①		
9	間違いやすい敬語 印象度アップの話法②		
10	敬語テスト		
11	お客様対応の基本①		
12	お客様対応の基本②		
13	お客様対応の基本③ 訪問マナー①		
14	訪問マナー②		
15	電話対応①		
16	前期定期試験		
17	電話対応②		
18	電話対応③		
19	組織人としての心得		
20	仕事を進める基本① 始業前準備 役職の理解		
21	仕事を進める基本② PDCAについて学ぶ		
22	仕事を進める基本③		
23	ビジネス文書①		
24	ビジネス文書② 手紙の書き方①		
25	手紙の書き方②		
26	手紙の書き方③ ビジネスメール基礎知識		
27	冠婚葬祭①		
28	冠婚葬祭②		
29	冠婚葬祭③		

30	円滑なコミュニケーションについて①
31	円滑なコミュニケーションについて②
32	後期定期試験
成績評価方法	<p>前期と後期の成績点数を平均した点数が学年の成績となる。</p> <p>成績評定は、定期試験の結果、さらに授業等の学習活動（取り組み、宿題などの提出物）を90%、出席率を10%として評定する。日々の小テストおよび復習テストを含む科目もある。</p> <p>成績：100%（60%以上合格）</p> <p>※評価基準 S+:97-100 S:93-96 S-:90-92 A+:87-89 A:83-86 A-:80-82 B+:77-79 B:73-76 B-:70-72 C+:67-69 C:63-66 C-:60-62 D+:50-59 D:40-49 D-:30-39 E:0-29</p> <p>出席率が90%未満の場合には補講を行う。補講の出席をもって履修したと認める</p>
教科書名	『ビジネスマナー&コミュニケーション』（（株）コーディネーションフォーラム）