

授業概要

ビジネス学科

科目名	ビジネスマナー		
担当教員	相内 麻美子		
対象学生	総合ビジネス科1年、経理ビジネス科1年		
曜日・時間	週2コマ 全40コマ 時間数36.0		
授業形態	講義（30%）, 演習（70%）		
科目の概要	あいさつ、言葉遣い、来客応対、電話の応対など、働く人すべてに求められる基礎的なビジネスマナーを知識だけでなく、実践できるように演習で身につけます。		
授業の到達目標	マナーとルールの違いを説明できる 第一印象の大切さを説明できる 社会人として守るべき最低限のマナーを説明できる 社会人としてあるべき姿を説明できる 印象の良い立ち居振る舞いが出来る 名刺の交換で出来る 訪問時のマナーの説明ができる 案内、来客応対の基本的なマナーを説明できる 電話の掛け方の基本が出来る 電話で自分の用件を相手に的確に伝えることが出来る		
授業方法・学習上注意	知識も大切だが、それを実践できないとビジネスマナーは意味がない。 授業での演習だけでなく、日頃の学校生活でマナー意識することで、体に覚えこませることが大切である。		
成績評価の方法と基準	最終考査、問題演習、授業への取り組み姿勢から総合的に判断する。 配点は（期末考査50%、チェックテスト30%、授業への姿勢20%）		
使用テキスト	書籍名	出版社	I S B N
	ワークで学ぶビジネスマナー	西文社	978-4-904540-02-2
教材・参考文献・図書等	書籍名	出版社	I S B N
授業計画（内容）			時間
1	マナーと接遇		2
2	顧客としてのビジネスマナー		2
3	社会人としての良識ある行動1（挨拶、返事、時間厳守、整理整頓）		2
4	社会人としての良識ある行動2（挨拶、返事、時間厳守、整理整頓）		2

5	感じの良い立ち居振る舞い	2
6	名刺の取り扱いと名刺交換	2
7	来客対応のマナー 1	2
8	来客対応のマナー 2	2
9	電話対応の基本	2
10	電話の掛け方	2
11	電話の受け方（掛け直し、）	2
12	電話の受け方ロールプレイング	2
13	電話の受け方（伝言）	2
14	電話の受け方ロールプレイング	2
15	指示の受け方と電話の掛け方ロールプレイング	2
16	お茶のマナー	2
17	来客対応のマナー	2
18	来客対応のマナー	2
19	総合ロールプレイング	2
20	最終考査	2
		合計 40
		授業時数 36