

1. 本授業科目の基本情報			
科目名(コード)	ビジネスマナーⅢ		TCR204
講義名(コード)	TCH_ビジネスマナー III_A		TCR204A
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	2学年
対象コース	英語ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	池内 美恵子	時間数	30
成績評価教員	池内 美恵子	講義期間	春学期
実務者教員		履修区分	必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

2. 本授業科目の概要	
到達目標・目的	・専門力における、サービス分野の学びの中で、学生がホスピタリティの基本を理解しビジネス実務マナー知識の習得、及び演習を通してビジネス社会の基本ルール（職場常識）を理解できるようになる。
全体の内容と概要	・1年次に学んだ基本的なビジネスマナーの知識を活かし、秘書業務を通してオフィスの常識と心構え「社会人基礎力」「ヒューマンスキル」を学び社会人としてのマナーを身につける。 ・職場における基本的な知識を学び、ビジネスパーソンとしてのマナーや実践力を身につける。 ・自己の考えを表現する力や、他者とのコミュニケーション能力を育てる。
授業時間外の学修	・授業開始までに、必ず一読しておくこと。 ・復習課題としてレポートの提出を求めていることがあります。
履修上の注意事項等	・マナーの授業であると心得、授業中の態度及び言葉遣いに気をつけること。

3. 本授業科目の評価方法・基準			
評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理能力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。	

4. 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	・前期授業への取組、資格取得に向けモチベーションをあげる	・前期オリエンテーション・授業の受け方/予習復習への取組等について ・秘書検定・ビジネス実務マナー検定（ビジネス系検定）取得について
2	・秘書の役割を理解する①	・秘書と管理者 ・専門秘書
3	・秘書の役割を理解する②	・秘書の形態 ・秘書の仕事
4	・秘書の役割を理解する③	・秘書の資格要件 ・秘書の心得
5	・秘書の役割を理解する④	・秘書の役割①、②、③で学んだ内容について演習を実施 (単元で学んだことを確認+理解度チェック)
6	・秘書のコミュニケーションについて理解する①	・秘書のコミュニケーション ・身だしなみと立ち居振る舞い
7	・秘書のコミュニケーションについて理解する②	・話し方、聞き方 ・指示（命令）の受け方と報告の仕方
8	・秘書のコミュニケーションについて理解する③	・敬語の使い方 ・接遇の基本用語
9	・秘書のコミュニケーションについて理解する④	・秘書のコミュニケーション①、②、③で学んだ内容について演習を実施 (単元で学んだことを確認+理解度チェック)
10	・接遇について理解する①	・接遇の基本・来客対応 ・電話対応
11	・接遇について理解する②	・接遇①で学んだ内容について演習を実施 (単元で学んだことを確認+理解度チェック)
12	・慶弔と贈答について理解する①	・慶弔・贈答 ・慶弔と贈答で学んだ内容について演習を実施 (単元で学んだことを確認+理解度チェック)
13	・前期1～12までの纏めを確認	・前期1～12までの纏め及び、前期期末試験のプレテスト
14	・前期期末試験	・前期期末試験実施
15	・前期期末試験についてFB	・前期の総括 前期期末試のフィードバック

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	・ISBN：9784776611080 書籍名/出版社：新秘書実務/早稲田教育出版
参考文献・資料等	・早稲田教育出版：ビジネスマナー ・早稲田教育出版：秘書検定受験3・2級ガイド、3・2級実問題集他
備考	・授業内にロールプレイング、演習を実施する。