

### 1. 本授業科目の基本情報

|          |                   |      |         |
|----------|-------------------|------|---------|
| 科目名（コード） | TCH_コミュニケーション I_E |      | TCR214  |
| 講義名（コード） | TCH_コミュニケーション I_E |      | TCR214E |
| 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、サービス分野の字ひの中で、学生がホスピタリティの基本を理解しマナー・プロトコール知識の習得、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  | ・ビジネス社会において相手を理解し、より良い交流をするために不可欠なビジネスコミュニケーション能力を世界に通用するグローバルスタンダードである「プロトコール」を通して学ぶ。        |
| 授業時間外の学修  | ・授業開始までに、必ず一読してくること。<br>・復習課題としてレポートの提出を求めることがあります。                                           |
| 履修上の注意事項等 | ・ビジネスコミュニケーション「プロトコール」の授業であると心得、授業中の態度、及び言葉遣い等に気をつけること。                                       |

### 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）<br>60% | 自己管理力（出席点）<br>30%       | 協調性・主体性・表現力（平常点）<br>10%                         |
| 評価方法   | 期末試験の点数          | 出席率X 0.3<br>(小数点以下切り上げ) | 授業中の活動評価点<br>(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             | ・授業への取組、資格取得に向けてモチベーションをあげる | ・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<br>・マナー・プロトコール検定取得について |
| 2             | ・マナーとビジネスキャリアについて理解する1/3    | ・マナー・プロトコールとは何か<br>・プロトコールを学ぶ意義                        |
| 3             | ・マナーとビジネスキャリアについて理解する2/3    | ・マナーの歴史と成り立ち<br>・西洋のマナー                                |
| 4             | ・国際人としてのプロトコールを理解する3/3      | ・エチケットの成り立ち<br>・公式な場でのプロトコール                           |
| 5             | ・国際人としてのプロトコールを理解する1/2      | ・社交の場でのコミュニケーション<br>・外国の慣習やしきたりに配慮する                   |
| 6             | ・国際人としてのプロトコールを理解する2/2      | ・自国の文化を紹介する・贈り物の習慣<br>・自国の文化を紹介する                      |
| 7             | ・企業が求める人材について理解する           | ・会社のしくみ<br>・社会人に必要な要素・仕事の進め方                           |
| 8             | ・顧客満足とプロのサービスを理解する          | ・顧客満足の重要性<br>・トラブル対応と顧客満足                              |
| 9             | ・ビジネスシーンのマナーを理解する1/2        | ・好感度とマナー<br>・敬語と、好感の持てる表現                              |
| 10            | ・ビジネスシーンのマナーを理解する2/2        | ・「話し方」「聞き方」の基本<br>・電話対応のマナー・ビジネス文書・電子メールやファックス         |
| 11            | ・食事とコミュニケーションを理解する1/2       | ・食事の作法の基本<br>・日本料理のいただき方・和室の所作                         |
| 12            | ・食事とコミュニケーションを理解する2/2       | ・西洋料理のいただき方・中国料理のいただき方<br>・その他の外国料理                    |
| 13            | ・お酒のマナーを理解する                | ・製法による分類<br>・飲酒シーンによる分類・ワインの基礎知識                       |
| 14            | ・前期期末試験                     | ・前期期末試験の実施                                             |
| 15            | ・前期期末試験 F B                 | ・前期単元の総括<br>・前期期末試験のフィードバック                            |

| 5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等 |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| 教科書                   | マナー&プロトコールの基礎知識／マナープロトコール検定問題集 |
| 参考文献・資料等              | 文部科学省後援マナー プロトコール 大人のマナー講座     |
| 備考                    |                                |