

### 1. 本授業科目の基本情報

|          |                     |      |         |
|----------|---------------------|------|---------|
| 科目名（コード） | ビジネスマナー II          |      | TCH107  |
| 講義名（コード） | TCH_ビジネスマナー II_A    |      | TCH107A |
| 対象学科     | 国際コミュニケーション学科       | 配当学年 | 1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 | 秋学期     |
| 実務者教員    | はい                  | 履修区分 | 必修      |
| 実務者教員特記欄 | 本講義は、実務家教員による授業である。 | 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。                                            |
| 全体的内容と概要  | ・ビジネスマナーにおける基本的な知識を学び、ビジネスマナーにおける実践力、社会人としてのマナーを身につける。ビジネス実務の遂行に必要な一般知識の習得、業務遂行を行うのに必要な技能の取得を目指す。<br>・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、必ず一読してくること。<br>・復習課題としてレポートの提出を求めています。                                                                                         |
| 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% | 自己管理能力（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×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             | ・後期授業への取組、資格取得に向けてモチベーションをあげる | ・後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<br>・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             | ・対応のマナーを理解する①                 | ・受付時の対応の基本・案内の基本<br>・席次の基本・見送りの基本                                |
| 3             | ・対応のマナーを理解する②                 | ・面会予約と事前準備・受付での取次ぎ依頼の仕方<br>・担当者との初回面会時のマナー                       |
| 4             | ・対応のマナーを理解する③                 | ・名刺交換のマナー・面談の進め方<br>・面談時の対応・帰社後の対応                               |
| 5             | ・対応のマナーを理解する④                 | ・社内のビジネスマナーとルール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             | ・ビジネス文書の基本マナーを理解する①           | ・ビジネス文書の基本・社内文書の基本<br>・社外文書の基本                                   |
| 7             | ・ビジネス文書の基本マナーを理解する②           | ・社交文書の基本・送信時のマナーと注意点<br>・SNS利用時の注意点                              |
| 8             | ・ビジネス文書の基本マナーを理解する③           | ・ビジネス文書の基本マナー①、②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）             |
| 9             | ・慶弔・贈答・会食のマナーを理解する①           | ・慶事の種類と服装マナー・祝儀の基本<br>・訃報への対応・お供えへの基本マナー                         |
| 10            | ・慶弔・贈答・会食のマナーを理解する②           | ・葬式、告別式での参列、参拝の仕方<br>・贈答の基本マナー・会食の際の心得                           |
| 11            | ・慶弔・贈答・会食のマナーを理解する③           | ・慶弔・贈答・会食のマナー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）           |
| 12            | ・国際ビジネスマナーを理解する               | ・国際ビジネスマナーの基本<br>（単元で学んだことを確認+理解度チェック）                           |
| 13            | 後期1～12までの纏めを確認                | 後期1～12までの纏め及び、後期期末試験のプレテスト                                       |
| 14            | ・後期期末試験                       | ・後期期末試験実施                                                        |
| 15            | ・後期期末試験についてFB                 | ・後期の総括および後期期末試のフィードバックを課題形式で実施                                   |

| 5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等 |                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 教科書                   | ・ ISBN：9784820748700 書籍名／出版社：改訂版 ビジネスマナー基本テキスト／日本能率協会マネジメントセンター |
| 参考文献・資料等              | ・ 早稲田教育出版：ビジネスマナー<br>・ 早稲田教育出版：ビジネス実務マナー検定受験3級ガイド、3級実問題集他       |
| 備考                    | ・ 本教員は、専門コンサルタントや秘書業務を歴任。社会に出てから必要なマナー等を実体験を通じた授業を展開。           |