

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	白戸 直美	時間数	30
成績評価教員	白戸 直美	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マナー・プロトコル知識の習得、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。 ・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	・ビジネスコミュニケーション「プロトコル」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） 60%	自己管理力（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	・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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 ・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	