

科目名	ビジネスマナー I	整理番号	
学科	ファッションビジネス	期	通年
コース	トップマネジメント		昼間
学年	1	授業形態	講義 60% 実習 40%
時間数	60	作成者	田中亜紀

【科目の到達目標】

就職活動時の企業訪問や面接試験に必要な社会人としての基本的なマナーを身につけます。
卒業後の企業人として必要なコミュニケーション能力やマナーの応用力を養っていきます。美しい立ち居振る舞いを習得しワンランク上の人材を目指します。
また、サービス接客検定2級・準1級の取得も目指し、達成感や自信につなげます。

【科目の概要】

この科目では人と人とのつながりの基本のコミュニケーション力を育成します。マナーの基本でもある身体言語（表情・態度・身だしなみ・挨拶）と言葉づかいを実践的に学習します。立ち姿から、笑顔の作り方、メリハリのある話し方を、楽しく覚えて頂きます。コミュニケーション能力を養って、魅力ある社会人を目指しましょう。

【授業計画】

90分/コマ		前期	後期
1	ビジネスマナーの必要性 (マナーチェックシート)		1 サービス接客検定 筆記対策 ① (資質・専門知識・一般知識)
2	インターネットのモラル (SNS拡散の影響 著作権侵害など)		2 サービス接客検定 筆記対策 ② (対人技能)
3	挨拶の重要性と心のもったおじぎ (綺麗な姿勢から歩き方のレッスン)		3 サービス接客検定 筆記対策 ③ (実務技能)
4	基本の自己紹介・面接対策授業 (第一印象にかかわる基本)		4 サービス接客検定 筆記対策 ④ (過去問題練習)
5	言葉以外のコミュニケーションの手法 (アイコンタクト・表情・発声・発音)		5 サービス接客検定 筆記対策 ⑤ (模擬試験実施)
6	基本の姿勢 身ごなし ビデオチェック (1～5確認テスト)		6 サービス接客検定 準1級面接対策 (これで合格！入室から退室まで)
7	敬語の総復習※ミニテスト (第一印象にかかわる基本の総復習)		7 就職活動で必須 自己分析の重要性 (性格・ライフプランニングシート作成)
8	敬語の種類と使い方・案内のマナー (立場に応じた言葉づかい)		8 就職面接のための準備 ① (自己振り返りシート作成)
9	接客用語の基本・ドアの扱い方のマナー (クッション言葉・婉曲表現・面接対策)		9 就職面接のための準備 ② (自己紹介シートの作成)
10	接客用語の応用・電話応対練習 (言葉遣い実践)※8～10確認テスト		10 就職面接のための準備 ③ (自己紹介シートの完成)※実技試験
11	名刺の扱い方・サービス2級検定対策 (名刺交換の実践練習)		11 就職面接のための電話実践練習 (入室～退室まで 1分間自己PR)
12	アナウンスの仕方 実践 録音 (サービス接客検定記述問題 対応)		12 模擬 個人面接の実践 (質疑応答の実践)
13	掲示文の書き方 実践 (サービス接客検定記述問題 対応)		13 電話対応のマナー・メールのマナー (就職活動での電話・メールのマナー)
14	終業テスト対策授業 (受付、案内、エレベーター、敬語復習)		14 電話対応の実践 (てるコーチを使って実践)
15	前期まとめと総復習		15 グループディスカッションのマナー 1年間の総復習

【成績評価方法】

◎課題提出物 60% ◎修業テスト・確認テスト 30% ◎授業態度 10%

【教科書・参考書】

田野直美 著 『ビジネスでの常識集』 トータルマナー株式会社 最新版
元吉昭一 著 『サービス接客検定 実問題集 1-2級』 財団法人実務技能検定協会 早稲田教育出版 最新版

【教材・教具】

ビデオカメラ・モニター、てるコーチ、ボイスレコーダー
サービス接客検定 準1級 ロールプレイング DVD、その他 随時 練習プリント

【実務経験の内容】

「トータルマナー株式会社」に所属し、専任講師としてマナー教育に取り組んでいる実績を活かし、ファッションビジネスに不可欠なマナーの修得についての演習を指導する。