

ビジネスマナー

科目ナンバリング CAE-312
選択 2単位

松澤 マチ子

1. 授業の概要(ねらい)

ビジネスマナーとは、ビジネスシーンの中でつくられた、ビジネスを円滑に進めるための共通の表現方法、ルールのことです。ビジネスとは、この人なら安心して仕事を任せられるという信頼を持っていただくことが大切です。そのためにビジネスマナーは存在します。

本科目ではビジネスマナーについて「わかる」→「できる」→「見える」を目指します。つまり、ビジネスマナーを「知っている」だけでなく「できる」ようにすることが大切です。そして、「できている『つもり』」では無く、「できているのが周りに『見える』」を目指します。

信頼される挨拶、正しい言葉遣い、美しい立ち居振る舞い、身だしなみ、感じの良いコミュニケーションの取り方を、授業の中で、ひとつひとつ着実に身につけていくことで、実生活でも自然と体現できるようになりませんか。

本科目は、実務経験のある教員による授業です。担当教員は企業等に対して研修やコンサルティングを提供しております。授業では企業などにおける事例や実務経験をもとに講義、演習を行います。

2. 授業の到達目標

社会人として基本的な知識とスキルを身につけている

- 1) ビジネスマナーの重要性を説明できる
- 2) 挨拶ができるようになる
- 3) 敬語を使えるようになる
- 4) ビジネスマナーを体現して良好な人間関係を築くことができる

3. 成績評価の方法および基準

授業への積極的な参画40%(小テスト、提出物、授業内で他者とコミュニケーションをとることが重要です)

期末試験および実技試験60%

4. 教科書・参考文献

教科書

株式会社ウイネット「社会でいきる実践ビジネスマナー」 株式会社ウイネット

5. 準備学習の内容

- 1) 教科書は事前に目を通しておくこと。
- 2) 宿題・小テストを課すことがあります。提出期限を守ること。

6. その他履修上の注意事項

- 1) 授業はできる限り座学ではなく、ペア・グループでの演習や発表等を取り入れます。積極的に周りを巻き込んで参加してください。
- 2) 授業内容や進行は理解度・習得度等によって変更になることがあります。ご了承ください。
- 3) 社会人としての礎を習得するため、遅刻、欠席、提出物の遅延に対しては評価を厳しくいたします。
- 4) 授業中の帽子、コート、手袋の着用、机上にバッグを置くことは、ビジネスの場面に相応しくないため原則不可といたします。
- 5) 授業中の、本演習とは関係の無い作業や、授業の進行を妨げる行為が認められた場合、減点対象といたします。さらに、講師が複数回注意したにもかかわらず態度に改善が見られない場合は大幅な減点対象と致します。

7. 授業内容

- 【第1回】 <オリエンテーション>
授業内容や目標、進め方、評価方法などの説明
ビジネスコミュニケーションとは(体験ワーク)
- 【第2回】 <社会人としての心構え①>
学生と社会人の違い、社会人意識、ビジネスマナーの必要性
- 【第3回】 <ビジネスマナーの基本動作>
挨拶、表情、立ち居振る舞い、身だしなみ
- 【第4回】 <言葉遣いの基本①>★LMSオンライン授業予定
敬語の使い分け
- 【第5回】 <言葉遣いの基本②>
場面に応じた敬語の使い分け
- 【第6回】 <言葉遣いの基本③>
話の仕方、話の聞き方、職場に相応しい敬語
- 【第7回】 <ビジネスに役立つタイプ分析>
自分のコミュニケーションスタイルを知る(エゴグラム)
- 【第8回】 <社会人としての心構え②>
指示の受け方、報告の仕方(基本)
- 【第9回】 <社会人としての心構え③>
指示の受け方、報告の仕方(実践)
- 【第10回】 <社会人としての心構え④>
チームワークと報連相(応用)
- 【第11回】 <電話応対>
電話応対の心構え、電話の受け方
伝言メモの書き方、電話のかけ方
- 【第12回】 <来客・訪問応対>
受付、案内、席次、お茶の出し方、名刺の取り扱い方
- 【第13回】 <振り返り>
理解度チェックテスト、実技試験の練習、質疑応答

【第14回】 <総合ロールプレイング>
実技試験、質疑応答

【第15回】 <期末試験>
筆記試験 質疑応答