

科目区分	専門教育科目	科目名	マナーとホスピタリティ (実務家教員担当科目)		科目コード	22L205	担当者	沢 みつ子			
対象学生	生活創造学科 ビジネス・医療秘書コース 1年生	学期区分	後期		単位数	2	担当形態	単独			
		授業形態	講義								
科目		施行規則に定める科目区分又は事項等				卒業要件	必修				
						免許・資格要件					
科目の主題						学修成果との関連 (大◎、中○、小△)					
ホスピタリティとマナーの基本的な考え方を学び、円滑な人間関係を築く為に必要な態度と自己研鑽の習慣を身に付ける。礼節や接遇マナーの学習を通し、国際社会においても実践できるようにする。						1. 「 良心 」 誠実な人柄と人間力	2. 「 創造 」 高度な知性と創造力	3. 「 実践 」 明確な意思と実践力			
科目の到達目標						① 誠実性・真摯性	② 多様性・協働性	③ 知識・技能	④ 表現力・創造断力	⑤ 実行力・自立性	⑥ 就業力・貢献力
1.	マナー、ホスピタリティ、プロトコルの基本的な考え方を知る					◎	◎	◎	◎	◎	○
2.	日本の日常生活において求められる、冠婚葬祭の果たす役割や、和の礼儀について理解する										
3.	社会人としての立ち居振る舞い、言葉遣い、服装などで、より良い自己演出ができるようになる										
4.	様々な職場における接遇マナーの実践方法を学習し、ホスピタリティ発揮の仕方を身につける					◎	◎	◎	◎	◎	○
5.	一流ホテルへの入館や、会食時のマナーを学び、洋食テーブルマナー実習で会合への自信をつける					成績評価の方法と割合					
授業方法						受講態度 (60%) 提出物 (20%) 臨時試験 (20%)					
講話 (プリント配布/板書/ビデオによる映画の部分上映)・グループでの演習や話し合い、課題研究の発表・ビデオ撮影による自己確認・一流ホテルでのテーブルマナー実習						授業外学修時間					
課題等への対応						授業外学修時間					
豆テストで加点合否ライン以下のもの、問題点の多い提出物には、コメントを付け返却、再提出対象とする。						提出課題への取り組み10~30分。他に映画の鑑賞・読書・時事研究などへの積極的な取り組みを奨励。					
回数	授業計画					学習課題 (予習・復習)					
第1回	講義：【マナーを学ぶ意義】 【マナーの歴史】 プロトコル 日本のマナーの起源 現代礼法					予習：「ナショナルトラスト運動」「武家故実」について					
第2回	講義：【ホスピタリティとは】 講義：【コミュニケーション能力】 人間関係とストローク 成長する私					復習：「ストローク」「価値感の相違」について考える					
第3回	講義：【大人の基本マナー】 好印象と自己表現 話し方と言葉遣い ビデオ部分視聴：「マイフェアレディ」					復習：言葉遣い、態度、好印象について考える					
第4回	講話と実習：【表現力を磨く】スピーチ 好印象の挨拶と自己紹介 (ビデオ撮影 再生) 講話：【コミュニケーション能力を鍛える】 話し方と言葉遣い 会話と雑談の力 意見の述べ方					予習：自己紹介の内容を考える					
第5回	講義：【ビジネスマナー】 企業経営活動の基本知識 失敗しやすいPDSと報連相、その重要性					予習：秘書実務検定「技能」分野 疑問点、不明点を整理					
第6回	講話と実習：【ビジネスマナー】 ゲームを通して学習内容の確認と実習 グループディスカッション：職場の一日とエチケット こんな時どうしたら良い?					復習：文書作成要領を守って、A4紙レポート作成提出					
第7回	講義：【暮らしのマナー】 私たちの生命と「しきたり」「冠婚葬祭」とは何か 礼装とドレスコード					復習：「冠婚葬祭」に関する課題のレポート作成					
第8回	講義：【暮らしのマナー】 私たちの生命と「しきたり」「冠婚葬祭」とは何か 礼装とドレスコード					予習：「結婚式」「披露宴」への参加に関する際の注意点					
第9回	講義：【暮らしのマナー】 弔事・慶事への参加について ビデオ部分視聴：「送りびと」又は「葬式」					予習：実体験をとおし、サービスマナーの背景を考える					
第10回	講義：【食事のマナー】 基本的考え方 普段食の美しいいただき方 パーティや外食の心得 模擬練習					復習：ドレスコードを踏まえた会食時の服装戦略					
第11回	学外実習：【洋式フルコーステーブルマナー実習】 その他の実習：クローク 会食受け入れ 入場 着席					予習：実習への不安や疑問点を整理、質問を用意する					
第12回	学外実習：【洋式フルコーステーブルマナー実習】 講話：食べ方 断り方 離席方法 ホテル利用のマナー					復習：自宅にて、きれいな食べ方練習 (複数回)					
第13回	講義：【ホスピタリティとサービスマインド】 CSの基本 事例で学ぶ顧客心理					復習：サービスマナー、顧客心理の復習					
第14回	事例研究：【ホスピタリティとサービスマインド】 お客様の気持ちに添った対応 (医療・接客・販売・事務)					復習：レポートを作成する					
第15回	講話：【求められるグローバルな人材に】 プロトコルの原則 日本の「おもてなし」 宇宙船地球号					全授業を振り返り、会得した内容、自らの課題を確認する					
試験	定期試験を実施しない										
教科書	配布プリント				受講生へのメッセージ	この授業では、様々な人と気持ちよく関わることのできる、「大人の女性」になるための学習をします。毎回の授業で、マナーの心構えと人を尊重する態度を身につけて下さい。知識も増やし、人間関係に自信をつけましょう。					
参考文献等	①「女性の品格」坂東眞理子著 PHP新書 ②「ノードストローム ウェイ」R.スペクター&P.D. マッカーシー著 日経ビジネス人文庫 ③「冠婚葬祭」宮田登著 岩波新書 その他講義内容に合わせた適宜紹介				実務経験に関する情報	①経験内容	元日本航空国際線客室乗務員、マナー教室主催 (福岡市)、接遇マナー講師歴36年、キャリアコンサルタント				
						②科目との関連	客室乗務員としての経験を基にマナーの基本的な考え方や現代社会に求められる礼節やプロトコルマナーを教授する。				