

シラバス・コマシラバス

令和5年度

専門学校日経ビジネス

科目名		学科/学年	年度/時期	授業形態
ビジネスマナーⅢ		メディカルスタッフビジネス科/2年	2023/前学期	講義
授業時間	回数	単位数(時間数)	必須・選択	担当教員
50分	34回	1単位(34時間)	必須	内間 市子
授業の概要				
現場教育の一環として、上司や先輩、同僚、お客さまに対し、円滑な対応や意思伝達が行えるよう、基本的なビジネスマナーを通して『コミュニケーション力』を身に付ける。				
授業終了時の到達目標				
①社会人としての最低限必要なマナーを身につける。 ②接遇・電話対応の基本を通して、人と接するコミュニケーションのスキルを学ぶ。 ③②のスキルを実際に活かせるようインターンシップやお客様招待サロン体験で実践することにより更なるスキル向上を目指す。				
回	テーマ	内容		
1	■導入	■マナーとは ※グループディスカッション①		
2	■第一印象	■第一印象		
3	■ホスピタリティーとは	■ホスピタリティーとは		
4	■ホスピタリティーとは	■ホスピタリティーとは ※グループディスカッション		
5	■接遇の心得	■接遇の心得		
6	■接遇の心得	■仕事に取り組む意識の向上 ※グループワーク		
7	■人間関係作りの基本 ※グループワーク	■人間関係作りの基本 ※グループワーク		
8	■基本的なマナーの姿勢 ※身だしなみチェック ※表情	■基本的なマナーの姿勢 ※身だしなみチェック ※表情		
9	■接遇用語	■接遇用語		
10	■基本動作 ※挨拶練習	■基本動作 ※挨拶練習		
11	■言葉遣い ※敬語の種類	■言葉遣い ※敬語の種類		
12~ 14	■言葉遣い ※敬語の演習①②③	■言葉遣い ※敬語の演習①②③		
15~ 16	■言葉遣い ※職場で使われる接遇用語	■言葉遣い ※職場で使われる接遇用語		
17~ 19	■来客対応 ※来客対応の基本的な流れの説明 ※各劇交換の練習	■来客対応 ※来客対応の基本的な流れの説明 ※各劇交換の練習		
20~ 21	■来客対応 ※案内の要領 ※方向の指示	■来客対応 ※案内の要領 ※方向の指示		

回	テ ー マ	内 容		
22～ 23	■案内のロールプレイング	■案内のロールプレイング		
24～ 25	■受付での対応 ※アポイントメント有無の確認 ※上司への確認	■受付での対応 ※アポイントメント有無の確認 ※上司への確認		
26～ 29	■応接室の案内 ※ドアの開閉 ※椅子の引き出しの位置の上座と下座	■応接室の案内 ※ドアの開閉 ※椅子の引き出しの位置の上座と下座の位置		
30～ 31	■受付～応接室案内までのロールプレイング	■受付～応接室案内までのロールプレイング		
32～ 33	単位認定試験	単位認定試験		
34		単位認定試験（解説・解答）・振り返り		
教科書・教材		評価基準	評価率	その他
すぐに役立つビジネスマナー		出席率 授業態度 確認テスト	20.0% 10.0% 70.0%	