

授業科目名	サービス接客実習Ⅰ		科目コード	548	
開講クラス	国際ビジネス科	コース	国際ホテル観光	学 年	1年
担当教員	西 ともみ				
	実務経験教員 ((有) ・ 無) 実務経験内容 ブライダル司会業・マナー講師				
開講時期 1コマ45分	前期・後期・(通年)・特別講義・その他		授業コマ数	136コマ	
	必須・選択・(選択必須)		時間数	136時間	
使用 テキスト1	書名	しごとの日本語 ビジネスマナー編			
	著者	釜淵 優子			
	出版社	アルク			
使用 テキスト2	書名				
	著者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	(講義) ・ (演習) ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<授業の目的・目標> 社会人としてのビジネスマナーを身につける					
<授業の概要・授業方針> 状況を設定し、その場に合わせたビジネスマナーを講義とロールプレイングを交えながら身につける。					
<成績基準・評価基準> 期末試験の結果に出席、授業態度、提出物を加味し総合的に4段階(優・良・可・不可)で評価する。					
<使用問題集・注意事項>					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他>					

授業科目名		サービス接客実習Ⅰ	
回	授業内容		備考
1	あいさつの基本	あいさつときの表情 1	
2	あいさつの基本	あいさつときの表情 2	
3	あいさつの基本	お辞儀 1	
4	あいさつの基本	お辞儀 2	
5	あいさつの基本	入社・退社ときのあいさつ 1	
6	あいさつの基本	入社・退社ときのあいさつ 2	
7	身だしなみ(1)	身だしなみについて 1	
8	身だしなみ(1)	身だしなみについて 2	
9	身だしなみ(1)	カジュアルデーについて 1	
10	身だしなみ(1)	カジュアルデーについて 2	
11	身だしなみ(2)	顔や手の身だしなみについて 1	
12	身だしなみ(2)	顔や手の身だしなみについて 2	
13	身だしなみ(2)	身だしなみの重要性 1	
14	身だしなみ(2)	身だしなみの重要性 2	
15	入室・退室	ドアの開け閉め 1	
16	入室・退室	ドアの開け閉め 2	
17	入室・退室	座ったときの姿勢 1	
18	入室・退室	座ったときの姿勢 2	
19	入室・退室	エレベーターの乗り降り 1	
20	入室・退室	エレベーターの乗り降り 2	
21	ロールプレイ 1		
22	ロールプレイ 2		
23	ロールプレイ 3		
24	ロールプレイ 4		
25	話し方	話し方 1	
26	話し方	話し方 2	
27	話し方	あいづち 1	
28	話し方	あいづち 2	
29	話し方	返事の仕方 1	
30	話し方	返事の仕方 2	
31	ロールプレイ 5		
32	ロールプレイ 6		

回	授 業 内 容	備 考
33	敬語の使い方 敬語の使い方 1	
34	敬語の使い方 敬語の使い方 2	
35	敬語の使い方 敬語の知識 1	
36	敬語の使い方 敬語の知識 2	
37	敬語の使い方 若者言葉 1	
38	敬語の使い方 若者言葉 2	
39	ロールプレイ 7	
40	ロールプレイ 8	
41	整理整頓 自分のデスクをきれいに！ 1	
42	整理整頓 自分のデスクをきれいに！ 2	
43	整理整頓 オフィスの共用部分 1	
44	整理整頓 オフィスの共用部分 2	
45	整理整頓 会社の備品の使い方 1	
46	整理整頓 会社の備品の使い方 2	
47	整理整頓 書類の整理 1	
48	整理整頓 書類の整理 2	
49	携帯電話のマナー 携帯電話の騒音について 1	
50	携帯電話のマナー 携帯電話の騒音について 2	
51	携帯電話のマナー 携帯電話のマナーとは 1	
52	携帯電話のマナー 携帯電話のマナーとは 2	
53	社会人として、してはいけないこと 遅刻・欠勤・外出などの連絡 1	
54	社会人として、してはいけないこと 遅刻・欠勤・外出などの連絡 2	
55	社会人として、してはいけないこと ミスは必ず報告しよう 1	
56	社会人として、してはいけないこと ミスは必ず報告しよう 2	
57	社会人として、してはいけないこと 勤務時間中の私用外出 1	
58	社会人として、してはいけないこと 勤務時間中の私用外出 2	
59	社会人として、してはいけないこと 勤務中のインターネット 1	
60	社会人として、してはいけないこと 勤務中のインターネット 2	
61	社会人らしい行動と言葉遣い 社会人らしい行動 1	
62	社会人らしい行動と言葉遣い 社会人らしい行動 2	
63	社会人らしい行動と言葉遣い 社会人らしい言葉遣い 1	
64	社会人らしい行動と言葉遣い 社会人らしい言葉遣い 2	

回	授 業 内 容	備 考
65	前期まとめ 1	
66	前期まとめ 2	
67	前期末試験にむけて 1	
68	前期末試験にむけて 2	
69	名刺交換 1	
70	名刺交換 2	
71	ロールプレイ 9	
72	ロールプレイ 10	
73	接客・訪問 接客 1	
74	接客・訪問 接客 2	
75	接客・訪問 訪問 1	
76	接客・訪問 訪問 2	
77	ロールプレイ 11	
78	ロールプレイ 12	
79	ロールプレイ 13	
80	ロールプレイ 14	
81	接待・会食 食事の席で 1	
82	接待・会食 食事の席で 2	
83	接待・会食 お酒の席で 1	
84	接待・会食 お酒の席で 2	
85	接待・会食 練習 1	
86	接待・会食 練習 2	
87	席次 応接室	
88	席次 応接室 ロールプレイ	
89	席次 会議室	
90	席次 会議室 ロールプレイ	
91	席次 タクシー	
92	席次 タクシー ロールプレイ	
93	席次 列車	
94	席次 列車 ロールプレイ	
95	席次 エレベーター	
96	席次 エレベーター ロールプレイ	

回	授 業 内 容	備 考
97	電話応対 電話応対の基本 1	
98	電話応対 電話応対の基本 2	
99	電話応対 外線・内線 1	
100	電話応対 外線・内線 2	
101	電話応対 電話を取り次ぐ 1	
102	電話応対 電話を取り次ぐ 2	
103	電話応対 メモの取り方 1	
104	電話応対 メモの取り方 2	
105	ロールプレイ 15	
106	ロールプレイ 16	
107	ロールプレイ 17	
108	ロールプレイ 18	
109	ビジネスEメール ビジネスEメールの基本 1	
110	ビジネスEメール ビジネスEメールの基本 2	
111	ビジネスEメール 便利なフレーズ 1	
112	ビジネスEメール 便利なフレーズ 2	
113	ビジネスEメール ビジネスメールを送るときの注意点 1	
114	ビジネスEメール ビジネスメールを送るときの注意点 2	
115	指示を受ける 指示を受ける 1	
116	指示を受ける 指示を受ける 2	
117	指示を受ける 確認・質問する 1	
118	指示を受ける 確認・質問する 2	
119	指示を受ける 依頼を受ける 1	
120	指示を受ける 依頼を受ける 2	
121	指示を受ける 注意を受ける 1	
122	指示を受ける 注意を受ける 2	
123	報告・連絡・相談 報告 1	
124	報告・連絡・相談 報告 2	
125	報告・連絡・相談 連絡 1	
126	報告・連絡・相談 連絡 2	
127	報告・連絡・相談 相談 1	
128	報告・連絡・相談 相談 2	

回	授 業 内 容	備 考
129	社内でのコミュニケーション 1	
130	社内でのコミュニケーション 2	
131	日本人の仕事観 1	
132	日本人の仕事観 2	
133	後期まとめ 1	
134	後期まとめ 2	
135	後期末試験にむけて 1	
136	後期末試験にむけて 2	