

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	20L520	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				
		授業区分	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.	マナーとホスピタリティ及び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する										
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.	食事のマナーを身につける										
授業方法						成績評価の方法と割合					
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						受講態度 (60%) 提出物 (20%) 臨時試験 (20%)					
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：【コミュニケーション力】 ホスピタリティとは 人間関係とストローク					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：【好印象と自己表現】 接遇マナーの基本 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	講義：【ビジネスマナー】 企業経営活動の基本知識 グループディスカッション：職場の一日とエチケット					予習：秘書実務検定「技能」分野 疑問点、不明点を整理					
第5回	講義：【サービス、接遇マナー】 ホスピタリティ CSの基本 顧客心理					予習：実体験をとおり、サービスマナーの背景を考える					
第6回	講義：【サービス、接遇マナー】 ホスピタリティ 接客マナー					復習：サービスマナー、顧客心理の復習					
第7回	講義：【サービス、接遇マナー】 事例研究 サービス接遇マナー検定試験の問題から					復習：サービスマナー、顧客心理の復習					
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					復習：「冠婚葬祭」に関する課題のレポート作成					
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：「結婚式」「披露宴」への参加に関する際の注意点					
第10回	講義：【暮らしのマナー】 御祝い 贈答の習慣 居住環境とご近所付き合いのマナー 公共の場でのマナー					復習：ビデオ視聴後の気づきについてレポート作成					
第11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					予習：自宅にて、きれいな食べ方練習（複数回）					
第12回	講義：【食事のマナー】 酒席の心得 会食とは 洋食サービスの受け方 実習：カトラリー使用					復習：実習への不安や疑問点を整理、質問を用意する					
第13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 会食受付 入場 着席					予習：ドレスコードを踏まえた服装戦略					
第14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：テーブルマナー実習の体験レポート作成					
第15回	講話：【好印象と自己表現】 立居振舞い 実習：【プレゼンテーション】 スピーチ（ビデオ撮影 再生）					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。					
参考書等	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.スベクター&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 ④その他講義内容にあわせ、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35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。				