

科目区分	専門教育科目	授業科目名	マナーとホスピタリティ			科目コード	23L205	担当者	沢 みつ子		担当形態	単独		
対象学科・コース	生活創造学科 ビジネス・医療秘書コース	配当年次	1年次	開講学期	後期	単位数	2	必修・選択の別	必修	免許・資格要件				
授業形態	講義	履修条件									教育職員免許法施行規則に定める科目区分等	科目区分		
実務の経験を有する教員担当科目		該当	実務の経験内容及び科目との関連	元日本航空国際線客室乗務員、企業研修、接客マナー講師歴38年、キャリアコンサルタント、マナー教室主催（福岡市）。これらの専門家としての経験と資格を基に、実務に即した指導を行う									科目に含めることが必要な事項	

授業の主題	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。礼節や接客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。	課題等への対応（フィードバックの方法等）	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。
授業の方法	講話（プリント配布/板書/ビデオによる映画の部分上映）・ビデオ撮影による自己確認・グループワーク	アクティブ・ラーニングの実施方法	・課題研究の発表・ディスカッション・一流ホテルでのテーブルマナー実習

回数	授業計画	事前・事後学修	回数	授業計画	事前・事後学修	
第1回	講義：【マナーを学ぶ意義】【マナーの歴史】 プロトコー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：実体験をとおり、サービスマナーの背景を考える	
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10回	講義：【食事のマナー】 基本の考え方 普段食の美しいのいただき方 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15回	講話：【求められるグローバルな人材に】プロトコールの原則日本の「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	
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			事前・事後学修時間（分／授業1回）	180分／授業1回

教科書 [書名／著者名／出版社]	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 [書名／著者名／出版社]	女性の品格／坂東眞理子／PHP新書、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／日経ビジネス人文庫、冠婚葬祭／宮田登／岩波新書		

評価基準																
	学修成果の大分類	学修成果の中分類 [10の力]	配点比率(%) 学修成果の	評価方法の配点比率(%)					学修成果の小分類			尺度				
				定期試験	臨時試験	提出物	発表内容	受講態度	実習評価	学修成果の到達目標	修得する能力	評価方法/評価指標	レベル5 (S: 100~90%)	レベル4 (A: 89~80%)	レベル3 (B: 79~70%)	レベル2 (C: 69~60%)
観点	尽心	① 誠実性	50		10		40	他者との関わりの中で、人を尊重し、自分の感情や行動をコントロールできる	自己管理能力	受講態度/課題への取組	マナーやホスピタリティに関心をもち、重要性を理解して、礼節のある言動を実践しながら受講できる。	マナーやホスピタリティに関心をもち、重要性を理解して、実践しようとする努力ができる。	マナーやホスピタリティに関心をもち、その重要性を理解して、日常生活に関連付けることができる。	マナーやホスピタリティの重要性は理解できるが、受講態度に関連付けることができない。	マナーやホスピタリティに関心が無い、又は日常生活での重要性が理解できない。	
		② 倫理観														
	知識・技能	③ 知識	30	20	10			マナーに関する基礎的な知識を十分に有し、他者へ説明できる	専門的知識	筆記試験	マナー及びホスピタリティに関する知識を十分に有し、他者に説明できる(得点率90%以上)	マナー及びホスピタリティに関する知識を十分に有し、他者にある程度説明できる(得点率89%~80%)	マナー及びホスピタリティに関する知識を有しており、他者に説明できる(得点率79%~70%)	マナー及びホスピタリティに関する知識をある程度有しており、他者に説明できる(得点率69%~60%)	マナー及びホスピタリティに関する知識が不十分であり、他者に説明できない(得点率59%以下)	
		④ 技能														
	創造	⑤ 数量的スキル														
		⑥ 問題解決力														
	表現	⑦ 言語的スキル														
		⑧ コミュニケーションスキル														
	実践	⑨ 主体性	20		10		10	自分の判断に基づいて積極的に行動し、その結果に対して責任を負うことができる。	積極性、応用力	レポート、授業内での発言/レポートの作成要件の適否、実行力	自己理解に努め、自分の意思を表現できる。常に他者への配慮をしながら積極的に行動できる。	自己理解に努め、他者を配慮した適切な言動や責任ある行動を自発的にしようとしている。	自己理解、他者理解に努め、実行力もあるが、行動の積極性にはむらがある。	自分で判断しての行動はやや困難で、課題への取り組みや反応が遅い。	自分で判断しての積極的な行動はできないので、指示を待ちがちである。	
		⑩ 協働性														
合計			100	20	10	20	50									