**科目名　ビジネスマナー②**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **担当教員** |  | | | | |
| **科目の種類** | 一般 | **単位区分** | 必須 | **単位数** | 1 |
| **授業方法** | 講義 | **開講学期** | 前期 | **学年** | 1 |
| **学科・コース** | ビジネスライセンス | | | | |

**授業概要**

ビジネス能力検定3級の出題区分の『指示の受け方と報告・連絡・相談』、『ビジネスにふさわしい話し方と聞き方』、『来客応対と訪問の基本マナー』の内容について学習する

**カリキュラムにおけるこの授業の位置付け**

ビジネス能力検定3級の合格を目指す

**授業項目**

1. 指示の受け方と報告・連絡・相談

・話を聞くためのポイント

・指示の受け方

・上司からの指示は内容をよく把握して

・報告は迅速、正確に

・中間報告と連絡

1. 指示の受け方と報告・連絡・相談

・上司や先輩の知識を引き出す相談

・指示が重なったときなどの対応

・連絡と相談

・忠告の受け方

・肯定的表現をする

1. ビジネスにふさわしい話し方と聞き方

・印象のよい話し方

・上手な話と下手な話

・話し方の基本姿勢

・わかりやすい話し方のポイント

1. ビジネスにふさわしい話し方と聞き方

・感じのよいことばづかい

・きれいな声の出し方と発音

・新入社員はまず自己紹介のしかたから

・スピーチをするときは準備を

1. ビジネスにふさわしい話し方と聞き方

・ビジネスの場にふさわしいことば

・気をつけたいことば

・尊敬語、謙譲語、丁寧語を正しく使い分ける

・尊敬語と謙譲語の使い方がポイント

1. 来客応対と訪問の基本マナー

・受付、接客時のことばづかい

・来客には誠意をもって接する

・来客の出迎えから見送りまで礼儀正しく

・名刺交換のしかた

・面談の基本マナー

・紹介するときは下位者、身内の者を先に

1. 来客応対と訪問の基本マナー

・訪問の基本マナー

・出張による取引先訪問にはスケジュールづくりを

・取引先を招待するときの心得は

・招待に応じるときは、会社の一員としての自覚を

・外国人の招待は相手の国の習慣を尊重する

・会食マナー

(8)　単位認定

**授業の進め方**

授業時間内には講義を行う。毎時、授業終了時に小テストを課す。

**授業の達成目標（学習・教育到達目標との関連）**

ビジネス能力検定3級の出題区分の『指示の受け方と報告・連絡・相談』、『ビジネスにふさわしい話し方と聞き方』、『来客応対と訪問の基本マナー』の内容に関して約8割の内容が理解出来ている事。

**成績評価の基準および評価方法**

定期考査の点数（80%）、授業態度（20%）として評価

**教科書**

なし

**参考書**

要点と演習 ビジネス能力検定 ジョブパス３級　実教出版

**実務経験**

**備考**