科目名 Subject	マナー&ホスピタリティ Manner & Hospitality		教員名	河﨑　峰子	
開講年次	1又2	開講時期	前期	単位	1
必修／選択	必修	授業形態	演習	時間	30
実践的教育	○				
主な学習効果	知識・技能	思考力・判断力	表現力	主体的行動力	ホスピタリティ・ コミュニケーション力
	○	◎	○	◎	◎
科目の概要	マナー・ホスピタリティの基礎を学び、グローバル社会を見据え、日本人・外国人共に対応できる人材になるため、知識だけではなく、学んだことを行動に移せる実践力を培っていきます。日常生活の中からホスピタリティ溢れる事例を探し、気づきができるように習慣づけ、またマナーを通したコミュニケーション力の大切さを認識します。「接客接遇法」「異文化理解」の授業とともに、他者のニーズをキャッチし、グローバルを意識した多様性を受容し、協働できる人になることを目指します。そして美歳学において、マナーとホスピタリティを通して美しく歳を重ね「美しい人とは。」を意識します。				
授業の目標	授業を通して、己を知り、他者を理解することで、真のマナーとホスピタリティを追求し、大人になる礎を習得します。具体的には、ビジネスマナーの基礎を学び、コミュニケーション力向上のため重要となる、信頼関係構築の5つのポイント（挨拶・身だしなみ・表情・言葉遣い・態度）を理解し実践できるようになります。また知識を得た証として「おもてなしマイスター」資格を取得します。				
時間外学習 （予習・復習）	「おもてなしマイスター」の資格取得も念頭に入れた予習復習を励行してください。(90分）具体的には、知識を習得しているかの確認の為の小テストを数回授業内で実施しますので、各授業のポイントを毎回自宅で復習して下さい。予習は次回授業予定の単元のテキストを事前に読み込んでください。また課題レポート提出を求める際は、自宅にて作成し、メール等で送付してもらいます。その際メールの送付の仕方、手紙の書き方を復習し、実践してもらいます。				
教科書・教材	教科書	「おもてなしマイスター」の教科書（キャプラン株式会社・グローバルおもてなしマイスター認定）			
	教材	・プリントを適宜配布。			
	使用設備・備品	ＣＤ、ＤＶＤ、ビデオ再生機。			
	参考文献	必要に応じて提示します。			
評価方法	授業参加意欲20%、レポート15%、筆記試験65%の比率で評価します。 授業内容の性質上、特に授業態度は重視します。				
	なお、出席数が不足の場合は評価対象とはしません。				
学生へのフィードバックの方法	レポートに対して、コメントを返します。				
	授業内で理解度を確認し、知識の再習得を行います。				
履修上の注意	私語、居眠り、飲食、携帯電話の使用、授業の妨げ、マナーに反する行為は退出を命ずることがあります。質問や意見をどんどん出して授業に積極的に参加すること。				
本科目履修と関連する資格	資格名	「おもてなしマイスター」（ベーシックマイスター）・「おもてなしスキルスタンダード」			

授業計画			
	授業内容	到達目標	予習・復習・備考
第１回	オリエンテーション　マナーとホスピタリティとは何かを学ぶ。	授業の全体像を理解し、15回の授業の展開を予測し、「おもてなしマイスター」の資格の内容もわかる。	予習としてテキストを一回読む。（60分）
第２回	信頼関係の基本5原則（挨拶と表情を学ぶ）	第一印象の大切さを理解し、良い挨拶ができる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第３回	信頼関係の基本5原則（身だしなみ・言葉遣いを学ぶ）	身だしなみとおしゃれの違いがわかる。言葉の大切さを理解し正しく使用することができる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第４回	信頼関係の基本5原則（言葉遣いを学ぶ）	敬語を理解し、実践できる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第５回	信頼関係の基本5原則（クッション言葉を学ぶ）	クッション言葉を学び、コミュニケーションをとることができる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第６回	信頼関係の基本5原則（態度や立ち居振る舞いを学ぶ）	立ち姿、座り方、物の授受、指し示し、案内ができるようになる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第７回	信頼関係の基本5原則（立ち居振る舞いを深く学ぶ）	立ち姿、座り方、物の授受、指し示し、案内ができるようになる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第８回	信頼感の伝わるビジネス動作でコミュニケーション力を培う。	名刺の扱い方、紹介のマナーを理解し、実践できる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第９回	信頼感の伝わるビジネス動作で会社内での対応を学ぶ。	お茶の出し方、訪問来客の応対のマナーを理解し、実践できる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第１０回	信頼感の伝わるビジネス動作としてグローバルな知識を得、ビジネスの常識に触れる。	席次、国旗等について理解し、説明することができる。	授業で習った単元のポイントを復習しノートに纏める。(60分）予習は、テキスト熟読を30分程度行う。
第１１回	文書について学ぶ	社内文書・社外文書・メールについて理解し、使い分けることができる。	文書を作成し、添付してメールする。（60分以上）
第１２回	基本的マナーとして食事の仕方を学ぶ	正しい洋食・和食のいただき方を知り、実践できる。	文書の復習を再度行い、実践できるようにする。はし遣いを実際の食事の際に確認する。（60分以上）
第１３回	基本的マナーとして日本文化を学ぶ	通過儀礼と日本のしきたりについて理解し、実践できる。	日本のしきたりを自分でも調べ、授業の内容をより深く理解する。（60分以上）
第１４回	基本的マナーとして冠婚葬祭の知識を得る	結婚・葬儀・贈答等について理解し、説明することができる。	冠婚葬祭の経験を自分なりに纏めてみる。祝儀袋・不祝儀袋を実際自宅でも包んでみる。（60分以上）
第１５回	まとめ （１５回の振り返り）	大人としてマナーを習得する必要性を理解し、実践することができる。	15回を振り返り試験に向けて自学習する。（60分以上）