

科目名	ビジネスマナーⅠ			単位数	2	科目コード		
授業形態	演習			時間数	30	開設期	1年前期	
受講条件				開設時期		教員実務経験対象	○	
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	・接遇の心構えをふまえて、言葉遣い、人格的マナー等社会人としての基礎の習得を指導します。 ・敬語、ビジネス電話応対、手紙の書き方、Eメール送信の基礎を指導します。							
授業の一般目標	社会人・企業人として仕事をしていく上での心構え・ビジネスマナーを習得する							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	教本（実践ビジネスマナー）、電話応対模擬機材、便せん、封筒、切手							
授業の到達目標								
☒ 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解							
☒ 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する							
☒ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
☒ 態度の観点	社会人としてふさわしい言動・身だしなみを身につける							
☒ 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画（全体）								
教本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。 特に電話応対は模擬応対機を使用し、実務に即した応対を指導します。 社会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。								
回数日付	授業項目・内容等				授業外学習の指示等		授業の記録	
1～2	第1章 社会人としての心構え1（接遇の基本理念・ホスピタリティ・CS思考）							
3～4	第1章 社会人としての心構え2（報告・連絡・相談）、3 第2章 基本動作 1，2，3，4，5							
5～6	第3章 言葉遣いの基本 1（日本語の特性、接客8大用語、クッション言葉）							
7～8	第3章 言葉遣いの基本 2							
9～10	第3章 言葉遣いの基本 3							
11～12	手紙の書き方 お礼状・お詫び状							
13～14	第5章 電話応対 1，2 資料編1発声練習、2滑舌の練習							
15～16	第5章 電話応対 2，ロールプレイング3							
17～18	第5章 電話応対 3，4							
19～20	第5章 電話応対 ロールプレイング4							
21～22	第5章 電話応対 5，ロールプレイング5							
23～24	第5章 電話応対 ケーススタディ3							
25～26	第5章 電話応対 6，（クレーム対応）							
27～28	第5章 電話応対 6，（Eメール）							
29～30	前期試験実施							
成績評価方法								
1 期末試験（筆記）と出席率								
2 小テスト								
3								
4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S（4）：90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A（3）：80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B（2）：70点以上
授業態度							評価なし	可、C（1）：60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E（0）：59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席				○			欠格条件	（ ）内はGPA点数

担当教員	江見 恵子	実務経験紹介	A型NTTユーザ協会テレコミュニケーション、講師, 山口県電話応対コンクール 審査委員
------	-------	--------	---

科目名	ビジネスマナーⅡ		単位数	2	科目コード			
授業形態	演習		時間数	30	開設期	1年後期		
受講条件			開設時期		教員実務経験対象	○		
授業概要 (目的・目標とする資格・検定等)	・来客、訪問のマナーを実践練習を通して習得すべく指導を行います。 ・冠婚葬祭や食事のマナー、ビジネス文書、個人情報保護法についての基礎を指導します。							
授業の一般目標	社会人・企業人として仕事をしていく上でのビジネスマナー・社会常識を習得する							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	教本（実践ビジネスマナー）、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、割り箸等							
授業の到達目標								
☒ 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解							
☒ 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する							
☒ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
☒ 態度の観点	社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける							
☒ 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画（全体）								
教本を軸として、様々なケースをロールプレイングを織り交ぜて授業を行います。 名刺交換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用してのロールプレイングも実施します。 社会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。								
授業計画（授業単位）								
回数日付	授業項目・内容等			授業外学習の指示等		授業の記録		
1～2	第4章 来客応対 1, 2							
3～4	第4章 来客応対 ロールプレイング1							
5～6	第4章 来客応対 4, ロールプレイング2							
7～8	第4章 来客応対 5, ケーススタディ1							
9～10	第4章 来客応対 6							
11～12	第4章 来客応対 7, 9, 10							
13～14	第4章 来客応対 8, ケーススタディ2							
15～16	第6章 訪問のマナー1, ロールプレイング6							
17～18	第6章 訪問のマナー2							
19～20	第6章 訪問のマナー ロールプレイング7、名刺							
21～22	第6章 訪問のマナー3, 資料編3							
23～24	資料編4、5							
25～26	ビジネス文書							
27～28	個人情報保護法							
29～30	後期試験実施							
成績評価方法								
1 期末試験（筆記）と出席率								
2								
3								
4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S（4）：90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A（3）：80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B（2）：70点以上
授業態度							評価なし	可、C（1）：60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E（0）：59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席				○			欠格条件	（ ）内はGPA点数
担当教員	江見 恵子			A型NTTユーザ協会テレコミュニケーション、講師、山口県電話応対コンクール 審査委員				

科目名	電話応対Ⅰ	単位数	2	科目コード					
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年前期				
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○				
授業概要 (目的・目標とする資格・検定等)	目標検定 電話応対校内コンクールに取り組み、電話応対の技能を高め、一般の方と電話応対のレベルをはかる。								
授業の一般目標	電話応対校内コンクール 上位入賞								
受講条件									
事前学習について (テキスト・参考書等)									
授業の到達目標									
☑ 知識・理解の観点	知識を身につける								
☑ 思考・判断の観点	状況に応じて応対できるための思考がある。								
☑ 関心・意欲の観点	コンクールの必要性を理解し、関心を持って臨んでいる。								
☑ 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示している。								
☑ 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができている。								
授業計画(全体)	もしも検定4級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習する。								
授業計画(授業単位)									
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等		授業の記録					
1～2	マナー①・おじぎ・身だしなみ・立ち居振る舞い								
3～4	マナー②・仕事の基本マナー								
5～6	マナー③・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次								
7～8	マナー④・ビジネス文書、FAX、メールの基本								
9～10	マナー⑤・冠婚葬祭・贈答と進物								
11～12	日本語①・敬語の種類と使い分け基礎編								
13～14	日本語②・敬語の種類と使い分け応用編								
15～16	日本語③・話しことば・語彙力								
17～18	日本語④・聴く・伝える								
19～20	電話応対①・電話応対の基本・かけ方、受け方								
21～22	電話応対②・電話の取り次ぎ・電話応対の言葉・伝言メモ								
23～24	電話応対③・クレーム対応・コミュニケーションツール								
25～26	法的知識・個人情報保護法								
27～28	電話校内応対コンクール 練習								
29～30	検定試験ふり返し								
成績評価方法									
1. 電話応対校内コンクール									
2. 授業出席状況									
3									
4									
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準	
定期試験	○				◎		60	秀、S(4):90点以上	
小テスト	◎	○					40	優、A(3):80点以上	
宿題授業外レポート							評価なし	良、B(2):70点以上	
授業態度							評価なし	可、C(1):60点以上	
発表・作品							評価なし	不可、E(0):59点未満	
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F	
出席				○			欠格条件	()内はGPA点数	
担当教員	江見 恵子			実務経験紹介	A型NTTユーザ協会テレコミュニケーション、講師、山口県電話応対コンクール 審査委員				

科目名	電話応対Ⅱ	単位数	2	科目コード					
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年後期				
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○				
授業概要 (目的・目標とする資格・検定等)	目標検定 電話応対校内コンクールに取り組み、電話応対の技能を高め、一般の方と電話応対のレベルをはかる。								
授業の一般目標	電話応対校内コンクール 上位入賞								
受講条件									
事前学習について (テキスト・参考書等)									
授業の到達目標									
☑ 知識・理解の観点	知識を身につける								
☑ 思考・判断の観点	状況に応じて応対できるための思考がある。								
☑ 関心・意欲の観点	コンクールの必要性を理解し、関心を持って臨んでいる。								
☑ 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示している。								
☑ 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができている。								
授業計画(全体)	もしも検定4級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習する。								
授業計画(授業単位)									
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等		授業の記録					
1～2	会話の特性を知る								
3～4	声の印象チェック・印象を変える								
5～6	かけ手・受け手の基本								
7～8	電話応対での言葉遣い								
9～10	感じのより応対(クッション言葉)								
11～12	切るときの基本								
13～14	初めの言葉の基本・応対方法(第一印象チェック)								
15～16	社内電話の応対・違い								
17～18	取り次ぎの応対(会議中・電話中・休暇中 別)								
19～20	取り次ぎの応対(所在不明・電話を直接聞かれた場合 別)								
21～22	困ったときの応対別練習								
23～24	クレーム時の応対								
25～26	実技練習(ロールプレイング)								
27～28	電話校内応対コンクール 練習								
29～30	検定試験ふり返し								
成績評価方法									
1. 電話応対校内コンクール									
2. 授業出席状況									
3									
4									
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準	
定期試験	○				◎		50	秀、S(4):90点以上	
小テスト	◎	○					40	優、A(3):80点以上	
宿題授業外レポート							30	良、B(2):70点以上	
授業態度							評価なし	可、C(1):60点以上	
発表・作品							評価なし	不可、E(0):59点未満	
演習					○		20	未修得、履修放棄、F	
出席				○			欠格条件	()内はGPA点数	
担当教員	江見 恵子			実務経験紹介	A型NTTユーザ協会テレコミュニケーション、講師、山口県電話応対コンクール 審査委員				

科目名	プロデュース業務Ⅰ	単位数	4	科目コード	
授業形態	演習	時間数	60	開設期	1年生通年
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	有
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	ウエディングをするうえで欠かせない、プロデュース能力（企画力、運営力、応用力、臨機応変対応能力、実践力）を身につける。ブライダルやホテル業に必須となるコミュニケーションを取りながらチームでお客様をもてなすためのチームワークを身につける。「リアルウエディング」を最終目標年、実際の新郎新婦の結婚式のプロデュースを実施する。				
授業の一般目標	イベント企画運営能力（目標を決め、明確に到達点までのスケジュールや数値目標を出し、達成する）が身につく				
受講条件					
事前学習について (テキスト・参考書等)					
授業の到達目標					
☑ 知識・理解の観点	ホテル・ブライダル業界用語の基礎分野において理解している。				
☑ 思考・判断の観点	ブライダルやイベントに必要なスケジュールを把握している				
☑ 関心・意欲の観点	一つの目標を立てて実行するという事の難しさややりがいを実感できる				
☑ 態度の観点					
☑ 技能・表現の観点					
授業計画（全体）	ロールプレイングを中心に授業をします。全員でチームワークを基にプロデュースができるよう指導していきます。後半は料飲の知識をもとにお客様からの簡単な質問についても答えることができるように指導していきます。				
授業計画（授業単位）					
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等		授業の記録	
1～2	イベントプロデュースの基礎作法、接客基礎、集客方法				
3～4	役割分担、テーマ決め、スケジュール				
5～6	イベントプロデュース打合せ（当日のタイムスケジュール）				
7～8	〃（ファッションショーフィッティング）				
9～10	〃（フィッティング・補正）				
11～12	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
13～14	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
15～16	イベントプロデュースリハーサル				
17～18	イベントプロデュース振り返り				
19～20	イベントプロデュースレポート発表				
21～22	イベントプロデュースにあたっての応用知識				
23～24	イベントプロデュース企画、プレゼン、投票				
25～26	イベントプロデュース役割分担、テーマ決め				
27～28	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
29～30	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
31～32	プロデューステスト（小テスト）				
33～34	イベントプロデュース企画				
35～36	イベントプロデュースプレゼン会・投票				
37～38	イベントプロデュース役割分担、テーマ決め				
39～40	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
41～42	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
43～44	イベントプロデュース振り返り				
45～46	集客方法ロープレテスト（小テスト）				
47～48	イベントプロデュース企画				
49～50	イベントプロデュースプレゼン会・投票				
51～52	イベントプロデュース役割分担、テーマ決め				
53～54	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
55～56	〃（演出詳細・買い出し・制作）				
57～58	イベントプロデュース				

59～60		イベントプロデュース振り返りレポート発表						
成績評価方法								
1								
2								
3								
4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S（4）：90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A（3）：80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B（2）：70点以上
授業態度							評価なし	可、C（1）：60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E（0）：59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							評価なし	（ ）内はGPA点数
担当教員			豊田 菜摘		実務経験紹介		ホテル、ブライダル業界にて会場運営業務および管理業務に従事（ブライダルコンサルタント資格）	