

授業計画（シラバス）

科 目	マナー接遇		■講師名 利重 牧子
I 部 1 学年	前期	8 コマ (1 コマ 90 分授業)	総時間 15 時間 講義 1 単位
■学修概要 ①社会人としてのビジネスマナーの基本を理解し、学生から社会人にスムーズに移行できるようにする。 ②仕事に就いたときに、人間関係などの行き違いを小さくする。自分を知り、立場の違う人との円滑なコミュニケーションのコツを掴む。 ③仕事においてメンタル面で挫折しないように心構えや対策を伝える。			
■授業目的、到達目標 ①社会に通用する有効なビジネスマナーを身につける。習ったことをすぐに実践できるようにする。 ②ディスカッション、発表の場などを通じて、より良い自己の向上を目指す。 ③対面のコミュニケーションに弱い現代の新人の課題にも触れ、不安を少なくする。			
■授業方法 ・自発性を重んじ、講義・グループワーク・ロールプレイングにより進め、発表の場を多く取り入れる。 ・文字に触れ、自身で考え行動する習慣をつけることを目指す。			
■教科書（書籍名・著者・出版社） 新人の「？」を解決するビジネスマナーQ&A100 同文館出版 利重牧子			
■成績評価・講義上の注意 記述式を含めた試験を実施予定。その上で受講態度を重んじる。			
■実務経験 ・接遇研修講師として大手企業の新入社員研修、役員研修、部下指導講座や就職対策セミナーなどを実施。 ・産業カウンセラーとして職場のカウンセリングを行う。 ・アンガーマネジメントジャパンの実践リーダーとして研修を実施。 ・講師歴 30 年以上の実績を持つ。			
■授業計画（講義の流れ）			
1	人間関係構築の基本	第一印象の重要性	職場に求められることとは何か
2	会話とコミュニケーション	話し方&聴き方	会話トレーニング
3	職場内コミュニケーション	報連相（口頭・メールなど）	職場内マナー
4	電話対応 I・II	基本（受け方・かけ方）	応用（歯科衛生士としての応用力）
5	ビジネスメール I	社内・社外メールの基本	
6	ストレスマネジメント	ストレスとは何か	ストレスとの向き合い方
7	アサーティブコミュニケーション 復習	自分のことも相手のことも大切にして伝える「伝え方」を学ぶ	質疑応答
8	定期試験、解答解説		