

令和5年度 シラバス

科目名	単位数(時間数)	学科・学年	担当者氏名
ビジネスマナー	1単位(30時間)	美容科・1学年	中釜 志保美
学習目標			授業の方法
<p>ビジネスマナーは、あらゆる職業において基礎となるものであり、どんなに素晴らしい仕事をして、技術をもっていても、基本的なマナーができていなければ、人として信用されない。技術とマナーを兼ね備え、プロフェッショナルとして自身を持てるようになることを目標とする。</p>			講義
成績の評価方法			
定期考査(60点以上を合格とする)			
教科書		副読本	
<p>ビジネスマナー (公益社団法人 日本理容美容教育センター)</p>			

学習指導年間計画(授業計画)

章	項目	学習指導目的	履修時間
第1章 社会人としての 基本	1 職場での基本モラル 2 職場での身だしなみ 3 職場での人間関係	・ビジネスマナーの基本となる考え方、仕事に対する基本姿勢、チームワークを発揮するために必要な人間関係づくりの注意点などを解説します。	10h
第2章 正しい動作	1 あいさつ 2 基本動作 3 実践トレーニング	・あいさつやおじぎのしかた、基本的な接客用語、立ち座りの姿勢、ものの受け渡し方など、お客様の前に立って仕事をするにあたり、気を付けたい動作について具体的に解説します。	5h
第3章 言葉づかい	1 話し方、聞き方 2 敬語 3 人の呼び方 4 実践トレーニング	・聞き方・話し方の基本、言葉づかいの留意点などを中心に、具体的な場面を想定して説明します。お客様や目上の方に対する言葉づかい、報告、連絡、相談、クレーム対応、プレゼンテーションの基本を学びます。	5h
第4章 接客の基礎	1 接遇 2 接客対応 3 実践トレーニング	・サービス業における接遇の大切さ、そして、理容・美容のさまざまな接客場面で、何に気を付け、どのように行動したらよいかを解説します。理容・美容のサービスは、比較的長い時間をかけて提供されるものであり、しかも、サービスの途中、お客様の状況に合わせて気配り・目配りをし、快適に過ごしていただく心得を学びます。	5h
第5章 電話対応の基礎	1 電話の受け方 2 電話のかけ方 3 実践トレーニング	・理美容業に限らず、ビジネスツールとして欠かせない電話に関して、正しく、感じのよい対応について説明します。会社や店を代表して行う電話対応に求められる基本的な心得、ふさわしい言葉の選び方、相手や状況に応じた実際の会話例を示す。	3h
第6章 一般常識、 各種マナー	1 名刺交換、紹介、 訪問、座席の順番 2 冠婚葬祭	・理美容の仕事は、店の中だけではなく、出張サービス、撮影、ショーのバックステージ異業種とのコラボレーションイベントなど、今後ますます活動の場が拡大します。そのときあわてないように、訪問、座席の位置、名刺交換、冠婚葬祭など、ビジネス全般において知っておきたいマナーについて解説します。	2h