

2024年度 シラバス&LESSONプラン

科目 コミュニケーション	講師 吉田 美弥子	提出 24年 7月 18日
学科 国際観光ビジネスデュアル科	学年 2年	授業の方法 講義
	前期 後期	講義時限数 単位数
		16 2

< 講義目的と主な内容(ハンドブック記載) >

職場で信頼してもらえる社会人になるため、ビジネスマナーと接遇力を身につける

< 講義概要と具体的な進め方 >

- ・自己を知り、他人を知る
- ・人の多様性を理解する
- ・人柄あふれる接遇力を習得する
- ・ビジネススキルに接遇力を活かす

上記の能力取得するため、座学・グループワーク・ゲーミングを通し、ポイントやスキルを学ぶ。

< 到達目標レベル(何を、どのレベルに) >

- ・社会人として一人の人間として、自身に関わる職場(実習先企業・新社会人生活)にて信頼してもらえるようになる。
- ・必要な接遇力とマナーを活かし、社内でのお客様とも良い人間関係を構築できる。

< LESSONプラン(時限ごとの項目スケジュール概要) >

	授業概要	テキスト・使用資料その他
①	ビジネスコミュニケーション ～来客対応	講師オリジナル資料
②	ビジネスコミュニケーション ～来客対応	講師オリジナル資料
③	自分を知ろう・相手を知ろう ～ソーシャルスタイル	講師オリジナル資料
④	自分を知ろう・相手を知ろう ～ソーシャルスタイル	講師オリジナル資料
⑤	人の多様性を知ろう ～アサーティブコミュニケーション	講師オリジナル資料
⑥	人の多様性を知ろう ～アサーティブコミュニケーション	講師オリジナル資料
⑦	お客様を知ろう ～ホスピタリティとサービス	講師オリジナル資料
⑧	お客様を知ろう ～ホスピタリティとサービス	講師オリジナル資料
⑨	話の聴き方 傾聴とは?	講師オリジナル資料
⑩	話の聴き方 質問力	講師オリジナル資料
⑪	伝える・伝わる (聴く力・話す力・伝わる力) ～SDSまで	講師オリジナル資料
⑫	伝える・伝わる(聴く力・話す力・伝わる力) SDS以降+上司の相談ワークシート2つ 学んだコミュニケーションスキルを使って①タングラム ～傾聴・質問力・伝える力	講師オリジナル資料
⑬	ビジネスコミュニケーション 応用編 ～ 聞いて伝える 電話対応&メール対応応用	講師オリジナル資料
⑭	ビジネスマナー 応用編 ～顧客6大心理とクレーム対応	講師オリジナル資料
⑮	後期授業 総まとめ	講師オリジナル資料
⑯	期末試験	講師オリジナル資料

試験と評価

- | | | | | |
|---|----|--|--|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 試験期間中 | 評価 | <input checked="" type="checkbox"/> 筆記試験 | <input type="checkbox"/> 小テスト | <input type="checkbox"/> レポート |
| <input checked="" type="checkbox"/> 講義時限内 | 方法 | <input type="checkbox"/> 実技試験 | <input checked="" type="checkbox"/> 受講態度 | <input type="checkbox"/> 作品 |
| | | | | <input type="checkbox"/> その他 |

教員紹介

グランドスタッフの勤務経験を活かし、ビジネスマナーや接遇力、コミュニケーションについて研修を企業・省庁にて行っている。授業では講義やゲーム、ワークを通し、社会人として前向きに働くための「使えるコミュニケーションスキル」を指導する。