

2025年度 シラバス&レクシンプラン

科目 コミュニケーション	講師 杉崎みどり	提出 25年 1月 10日
学科 国際観光ビジネス科	学年 2年	授業の方法 講義
	前期 ○	講義時限数 15
	後期	単位数 2

<講義目的> この教科を学び、どのような力・知識が身に付くのか。

就職活動のフォローとともに、ビジネスパーソンとしての基本的なビジネスマナーを学びます。適切な言葉づかい、電話応対、来客、訪問のマナーなど、就職後すぐに役立てるようにさまざまなケースを練習問題やロールプレイングを通してそのスキルを身につけます。業界、配属先を問わず、どの職場でも対応できるビジネスマナーは、キャリアの選択肢を広げる重要な一つです。ビジネスマナーはビジネスパーソンにとっての「パスポート」です。

<講義概要>

就職活動の状況を踏まえ、希望する全ての学生が内定をもらえるよう主に面接のフォローをします。ビジネスマナーはワークブックに書き込みながらまとめます。これは就職後も役立てよう自分用のマニュアルです。グローバル化、デジタル化が進む中でも、必要なコミュニケーションスキル、ビジネスマインドを説明するために、リアルなビジネスの場での失敗や成功の話盛り込みます。ワークブックにまとめていくことで「聞きながら書く」というビジネスに必須なスキルを磨いてい

<授業の進め方>

講義 グループワーク 実技・演習 フィールドワーク 実習
 その他()

<授業計画全体における講義・演習・実習の割合>

講義 70 % 演習 30 % 実習 %

<到達目標レベル(何を、どのレベルに)>

- ①就職活動・・・内定をいただけるまでの面接の最終段階レベル。
- ②ビジネス会話・・・ワークブックをまとめ、練習問答を繰り返し、ビジネスパーソンとして会話ができるレベル。
- ③電話の受け方、かけ方、オペレーターとしての基本対応・・・ロールプレイングを繰り返し行い、自信を持って電話対応ができるレベル。
- ④来客、訪問対応・・・来客対応を軸として、受付から見送りまでの場面にあった対応と言葉づかいができるレベル。

<レクシンプラン(時限ごとの項目スケジュール概要)>

回	授業計画	テキスト・使用資料その他	学生PC利用
1	就職活動の状況確認、面接練習	自己PR、志望動機	<input type="checkbox"/>
2	面接練習(弱点克服のため、繰り返し練習します)	自己PR、志望動機	<input type="checkbox"/>
3	面接練習(活動中の学生は個別で指導へ)	自己PR、志望動機	<input type="checkbox"/>
4	企業の組織図(組織図作成から、役職と責任、文書の流れ)を説明する。商法、労働基準法に触れる。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
5	言葉づかいの基本(ビジネス会話の前段階)。今どき言葉の問題点をディスカッション。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
6	丁寧語、尊敬語、謙譲語の復習と練習問題(文法、口語体と文語体との表現の違い)	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
7	敬語全体の問答の練習。好感の持たれる話し方・聴き方のケーススタディをおして、返事の仕方でも評価や利益につながる意味を知る。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
8	電話対応のマナー(電話の特徴とキーワードで覚える「ビジネスマインド8+1つの意識」)	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
9	受け方のポイントを事例をもとに説明	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
10	さまざまなケースでの電話の受け方の練習。ロールプレイングあり。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
11	電話のかけ方のポイントを事例をもとに説明	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
12	さまざまなケースでの電話のかけ方の練習。ロールプレイングあり。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
13	来客対応「受付」「取次ぎ」のポイントをケーススタディ。ロールプレイングあり。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
14	来客対応「案内」「接遇」のポイントをケーススタディ、ロールプレイングあり。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>
15	来客対応「見送り」「後片付け」「来客データの管理」のポイントをケーススタディ。ロールプレイングあり。	コミュニケーションワークブック	<input type="checkbox"/>

<授業時間外の学習(準備学習・復習・宿題等)>

ワークブックを忘れずに。記入、復習、ロールプレイングです。最終講義の後、ワークブックのノートチェックを行います。

<成績評価方法・基準>

試験と評価方法 試験期間中 講義時限内 評価方法 筆記試験(70 %) 小テスト(%) レポート(%) その他(10%) 実技試験(%) 受講態度(20 %) 作品(%) (ノート提出)

<教員紹介>

総合商社の航空機部で旅客機(AIRBUS)の機材調達、国内外エアラインとの折衝を担当。その後、専任講師を経て、現在は企業、学校で講師を行う。ジョブパス検定テキスト(実教出版)を執筆。日本旅のベンクラブ会員。