

## コミュニケーション学 接遇作法

講師	峰下和子	実施時期 単位数	第2学年前・後期 1単位 (20時間)	実務経験	○
一般目標 (GIO)	コミュニケーション力をキーワードに良好な人間関係を構築するため、また、必要な情報、意思の伝達が的確にできるよう基本的な知識と態度、考え方を習得する。				
授業概要	社会人として必要なコミュニケーションの方法を講義とロールプレイで詳しく学ぶ。				
学習方法	①講義 ②グループディスカッション ③ロールプレイ				
成績評価の方法	授業態度20% ロールプレイ60% 小テスト20%				
教科書	独自のもの				
履修上の注意	ロールプレイが多い。 体験しながらコミュニケーション力を身につける。				
参考書	適宜紹介				
実務経験のある教員 (概要、科目との関連性)	民放アナウンサー、ニュースキャスターとしての経験を活かしてコミュニケーション力の重要性を伝えたい。				

### 授業計画

No.	授業項目	到達目標 (SB0s)
1	コミュニケーション総論・第一印象を知る	自らの好印象を表現できる。
2	話し方・会話の基本を身につける①敬語	敬語の基本を理解し使うことができる
3	話し方・会話の基本を身につける②敬語	会話の中で敬語を正しく使うことができる
4	話し方・会話の基本を身につける③会話力	聞き上手のテクニックを理解し身につける
5	話し方・会話の基本を身につける④会話力	相手の気持ちに寄り添った会話のテクニックを身につけ使えるようになる
6	話し方・会話の基本を身につける⑤会話力	先を読む会話を身につけて仕事の効率を上げる
7	話し方・会話の基本を身につける⑥会話力	指示の受け方・報告の仕方・クレームの処理の仕方を身につける
8	会話力を磨く	相手の長所を言葉で伝える・褒めることができる(いいところ探し)
9	電話の対応①	電話対応の基本(かけ方・受け方)を身につけて使えるようになる
10	電話の対応②	使う言葉を選び、相手と心地よい対応ができる