

## 国際観光学科

科目名: ビジネス・コミュニケーション演習			担当教員 氏名: 長島 裕美		
単 位	開講時期(年次・期)	科目の区分	授業方法	(卒業要件) 必修/選択	備考
1	1年次 前期	総合科目	演習	必修	
実務経験を用いてどのような授業を行っているか: 民間企業にて事務職・営業職・社員教育担当等従事した経験から実務現場や組織についてイメージし実践出来るよう、また行政機関でジョブサポーターに従事、企業が求める人材像や就業支援等伝えたいと思います。					
授業科目の学習教育目標の概要:					キーワード
仕事上の感情や、思考、知識の意志伝達の手法を学ぶことにより、人間関係力、顧客との関係性、部下の育て方、会議の進行、ビジネスマナーなどの力やノウハウを身につける。「話の内容」、「使う言葉」、「身振り手振り」、「表情」、「話を促す」、「質問の仕方」、「相手の考えを読み取る」等を演習する。					自己・他者理解、自己肯定感、自律、組織、社会人基礎力、思考力・問題解決力、コミュニケーション法、アサーション、ビジネススキル、ビジネスマナー
授業における学修の到達目標					
学習教育目標 (卒業認定・学位授与の方針との関連)		自己形成を進める行動目標 (短マトリックスで示される番号)		1. 2. 3. 4. 5. 7. 8. 10	
A 知識・理解力	ビジネス・コミュニケーションの知識を体系的に理解する。				
B 専門的技術	自己実現に技術が活用できる。				
C 論理的思考力	演習から得た情報や知識を論理的に表現できる。				
E 自己管理能力	自らを律して行動できる。				
H コミュニケーション力	言語や、体を用いて他者との理解を深めるコミュニケーションができる。				
成績評価の方法・基準: 以下の方法により評価し、学則および履修要項に従い、60点以上を単位認定とする					
テスト: 30 %	レポート: %	発表: 20 %	実技試験: %	その他: 50 %	
特記事項: アクティブ・ラーニング(グループディスカッション・発表、ロールプレイング、他)を学生主導のもと、実践的演習やゲームを体験。授業態度(積極的参加、チームワーク協力等)を評価します。					
アクティブラーニング要素: 課題解決型学習、ディスカッション、ディベート、グループワーク、プレゼンテーション 実習、フィールドワーク					
テスト・レポート・発表・実技試験等の実施時期: 小テスト実施(2回)、グループ発表					
課題(試験やレポート等)に対するフィードバックの方法: 小テストは後日返却します。また必要あれば解説します。					
授 業 計 画			準備学習(予習・復習等)		
			学習内容	学習に必要な時間(分)	
①オリエンテーション、自己紹介・初対面の人とどう接する? / 第一印象の重要性			【復習】授業を振り返り自己理解を深める	【復習】30分	
②自己理解/エゴグラムで見る自分のコミュニケーション特性			【復習】授業を振り返り自己理解を深める	【復習】30分	
③他者理解/5つの考え方・捉え方・行動			【復習】授業を振り返り他者理解を深める	【復習】30分	
④組織とビジネススキル、「働く」とは、社会人基礎力とは			【予習】テキストの該当箇所を読む 【復習】理解を深める	【予習】30分 【復習】30分	
⑤ビジネスマナー/マナーは「ホスピタリティ」 【小テスト】			【予習】テキストの該当箇所を読む 【復習】理解を深める	【予習】50分 【復習】50分	
⑥コミュニケーションスキル(1) 非言語コミュニケーション理解/相手の考えを読み取る			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑦コミュニケーションスキル(2) 傾聴力・質問力/コミュニケーションの秘訣			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑧コミュニケーションスキル(3) アサーションとは			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑨コミュニケーションスキル(4) アサーション/アサーティブな考え方			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑩コミュニケーションスキル(5) アサーション/心に届く伝え方			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑪ビジネス文書、ソーシャルメディアの活用とマナー、ビジネスに必要な知識 【小テスト】			【予習】テキストの該当箇所を読む 【復習】理解を深める	【予習】50分 【復習】50分	
⑫ビジネスコミュニケーションスキル(1) 「報・連・相」の徹底/業務遂行上、最重要			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑬ビジネスコミュニケーションスキル(2) クレームと苦情/ピンチをチャンスに変える			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑭ビジネスコミュニケーションスキル(3) チームビルディング/目標と役割			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
⑮モチベーション&コミュニケーション/自己実現への「誓い宣言」			【復習】授業を振り返り理解を深める	【復習】30分	
使用テキスト: 『社会人になるためのビジネスコミュニケーション&マナー』(株)インフォテック・サーブ、ビジネス教育実践学会監修/中村克彦編著 660円 ※必要に応じて資料を配布いたします。			その他参考文献など: 『アサーション入門 自分も相手も大切に自己表現法』講談社現代新書、平木典子、ISBN978-4-06-288143-2		
受講上の留意点(担当者からのメッセージ): 業務(実践)を行う上で必要なコミュニケーションスキルやビジネスマナーを学んでいただきます。社会人となる自覚をもって、授業及びグループワークは主体的かつ積極的に取り組んでください。何よりも平素からの姿勢が大切です。就活時には“企業が求める”、“企業に欲しいと思わせる”人材になっていただくことを切に願っています。一緒に頑張りましょう。					