

2023年度 シラバス & レッスンプラン

☐前期 ☐後期

科目 コミュニケーション

講師 杉崎みどり

学科 国際ホテル & ブライダル科
学年 2年

授業の方法|講義
講義時限数 15
単位数 2

＜ 講義目的と主な内容(ハンドブック記載)＞

就職活動のフォローとともに、社会人として必要な言葉づかい、電話対応、来客対応などマナー全般のスキルを上げる。

＜到達目標レベル(何を、どのレベルに)＞

何を	どのレベルに
・就職活動の最終段階	・内定をいただけるまで面接のフォローをする。
・ビジネス会話、電話対応の知識とスキル	・ワークブックに記入しながら理解促進を促し、実践できるようスキルを身につける。
・来客対応の流れ	・会社にいらっしゃったお客様に対し、受付から見送りまでの流れと、場面にあった対応ができるようにする。

＜講義概要と具体的な進め方(どんな進め方)＞

・就職活動の状況を踏まえ、就職を希望するすべての学生が内定をもらえるよう、主に面接のフォローをする。

・社会人として必要なビジネス知識やマナーをワークブックを記入していきながらまとめる。さまざまなケーススタディを練習し、習得する。

学ぶ順：言葉づかい→電話対応→来客対応

・デジタル化、リモート化が進む中でも仕事で必要なコミュニケーション力、ビジネスマインドを説明するためリアルなビジネスの場の失敗や成功の話を盛り込みます。

＜レッスンプラン(時限ごとの項目スケジュール概要)＞

	授 業 概 要	使用資料その他
①	就職活動の状況確認、面接練習	自己PR、志望動機
②	面接練習	自己PR、志望動機
③	面接練習(未内定者は個別で指導)	自己PR、志望動機
④	組織図作成から会社全体を理解する	コミュニケーションワークブック
⑤	言葉づかいの基本(ビジネス会話への前段階)「挨拶は仕事のはじまり」DVD	コミュニケーションワークブック
⑥	丁寧語、尊敬語、謙譲語の復讐と練習問題	コミュニケーションワークブック
⑦	敬語全体の練習問題と、好感のもたれる話し方	コミュニケーションワークブック
⑧	電話対応のマナー(電話対応の特徴とビジネスマインド8つの意識)	コミュニケーションワークブック
⑨	電話の受け方のポイント	コミュニケーションワークブック
⑩	さまざまな場面での電話の受け方、ケーススタディ	コミュニケーションワークブック
⑪	電話のかけ方のポイント	コミュニケーションワークブック
⑫	さまざまな場面での電話のかけ方、ケーススタディ	コミュニケーションワークブック
⑬	来客対応「受付」「取り次ぎ」ポイントとケーススタディ「笑顔の作り方」DVD	コミュニケーションワークブック
⑭	来客対応「案内」「接遇」ポイントとケーススタディ「お茶の出し方」DVD	コミュニケーションワークブック
⑮	来客対応「見送り」「後片付け」ポイントとケーススタディ	コミュニケーションワークブック

試験
と評価

☐試験期間中 評価方法 ☐筆記試験 ☐小テスト ☐レポート
☐講義時限内 ☐実技試験 ☐受講態度 ☐作品 ☒その他
(ワークブックの提出)

教員紹介

総合商社で旅客機の機材調達、国内外エアラインとの折衝を担当。専任講師を経て、企業や学校の研修でビジネスマインドの講座を持つ。ジョブパス検定テキスト(実教出版)を執筆。日本旅のペンクラブ会員。