

科目名 ホスピタリティとコミュニケーション【1単位 20時間】

担当 江橋

目標 1. コミュニケーションの種類や概念、基本原理、構成要素と成立過程、影響する要因を説明できる。

2. 人々との相互の関係を成立させるために必要とされるコミュニケーション技法(言語的・非言語的コミュニケーション)について、コミュニケーションに影響する要因について説明できる。

3. 自己の感情・思考・行動を振り返り言語化できる。

スケジュール

日時・時間数	内容	課題と評価
5月14日(木) 1時限目 2/2	科目の概要説明、履修に必要な考え方や演習方法の説明 ・自己を見つめる～メタ認知～ ・実践する～知識と技術と態度の統合～ ・ロールプレイ ・リフレクション 1 ホスピタリティとは 1)ホスピタリティマインド2)ホスピタリティアクション 3)自分のマインドとアクションをチェックする 2 自分を知る	確認テスト1 5点 事後課題1 4点 5/15金 8:40提出 1点
5月26日(火) 1時限目 2/4	3 基本のホスピタリティマナー 1)ホスピタリティマナー6つの要素の実践 (1)身だしなみ (2)実践;ロールプレイ(挨拶・笑顔・返事・態度・言葉遣い)	受講準備;「身だしなみ 3つの要素」をふまえた服装 3点 確認テスト2 5点 事後課題2 4点 5/27(水) 8:40提出1点
6月2日(火) 3時限目 2/6	2)公共・学習の場でのホスピタリティマナー (1)用件を聞く・伝えるマナー (2)電話を受ける・かけるマナー (3)実習場でのあいさつ、報告のマナー、相談のマナー (4)5W1H SBAR PREP法	確認テスト3 5点 事後課題3 4点 6/3(水) 8:40提出1点
7月6日(月) 3時限目 2/8	4 コミュニケーションとホスピタリティ 1)コミュニケーションとは 2)コミュニケーションとホスピタリティの関係	事前課題 2点 確認テスト4 5点 確認テスト5 5点
7月13日(月) 1時限目 2/10	(1)聴く(2)はなす(3)受け止める (4)お互いがメッセージの送り手と受け手	事後課題4 4点 提出1点
7月28日(火) 3時限目 3/13	5 アサーティブコミュニケーション 1)人間観—相手を受け入れる姿勢—自分の論理 2)相手を生かし自分を生かす 3)相手を知り、相手を生かす (1)質問する、たずねる(引き出す) (2)相手の心情や背景を捉える観察力(読み取る) (3)受け止めたことを表現する・確認する (4)自己決定を助ける	確認テスト6 5点 事後課題5 4点 提出1点
9月16日(水) 1-2時限目 3/16	5 アサーティブコミュニケーション(演習) 4)場面や状況に応じたアサーティブコミュニケーション 5) もう一人の自分による自分の行動の分析と修正 (1)分析・考察の視点	授業態度 5点 事後課題6 4点 提出1点
9月30日(水) 2時限目 2/19	5 アサーティブコミュニケーション(発表) 5) もう一人の自分による自分の行動の分析と修正 (2)行動の問題点と修正の視点の共有	発表態度 5点 事後課題 7 4点 提出1点
10月9日(火) 1時限目 2/20	まとめと共有(発表) 5 アサーティブコミュニケーション 6)ホスピタリティとコミュニケーション (1)6つのセンス (2)3つの配慮	発表態度 5点 事後課題8 15点

評価 筆記試験 30点 確認テスト1～6 課題(事前・事後) 45点

態度 25点(課題提出期限の厳守、授業態度)