

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	ビジネスコミュニケーション I (CH)		(TCR206)
講義名（コード）	TCR_ビジネスコミュニケーション I_E		(TCR206E)
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	2学年
対象コース	英語ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	白戸 直美	時間数	30
成績評価教員	白戸 直美	講義期間	春学期
実務者教員		履修区分	必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

到達目標・目的	サービス分野内のホスピタリティ科目として、様々な関連分野で活躍するためのホスピタリティマネジメントおよびコミュニケーションの理論、知識、スキルを習得することで、即戦力として活躍できる対人対応力を養成する。
全体の内容と概要	現場で行われているホスピタリティ対応が心理学・人間行動学など様々な分野知識をもとに導き出された行動であることを理解し、ケーススタディ等を通じて「知識をもとにした実行力」をつける。
授業時間外の学修	
履修上の注意事項等	

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理能力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
	F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。

4. 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	前期講義の目的を把握する	・オリエンテーション（講義計画・内容理解、講師自己紹介など） ・企業、顧客から見たサービススタッフの立ち位置を知る
2	感覚操作①	・印象、目線、空間操作効果の知識理解、実践
3	感覚操作②	・印象、目線、空間操作効果の知識理解、実践
4	コミュニケーションスキル 聴き方①	・傾聴力の重要性復習
5	コミュニケーションスキル 聴き方②	・「あまくさの法則」と雑談（サービス内容とは異なる話題で相手の好み等の情報を引き出すこと）による共感力の重要性知識理解、実践
6	コミュニケーションスキル 聴き方③	・質問力の重要性知識理解、実践 ・話題が主題から逸れ過ぎた時の戻し方
7	コミュニケーションスキル 聴き方④	・ケーススタディ
8	2～7回の振り返り	
9	クレーム対応①	・「報連相」の復習 ・ケーススタディ
10	クレーム対応②	・ケーススタディ
11	クレーム対応③	・ケーススタディ
12	予備	■期末試験告知
13	前期講義振り返り	
14	期末試験	・実技試験を実施
15	前期試験総評 後期に向けての意識付け	・フィードバック

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	講義中に講師から別途プリント等が配布されることがある。
参考文献・資料等	
備考	