

## ■科目基本情報

科目名	コミュニケーション			科目コード	J121	科目区分	専門
学科・コース	情報システム工学科 システムデザインコース			学 年	1 年	学 期	通年
方 式	講義	必 選	必修	単 位	1	総 時 数	30
実務経験のある教員科目	□対象・☑対象外						

## ■授業詳細情報

授業概要	「話す」「聞く」というコミュニケーションの基本的な知識の習得と、社会生活で起こり得る様々な場面に応じた対応ができるよう各種場面を想定し、演習を交え講義する。		
達成目標	コミュニケーションに必要な基本的な知識や技法を身につける。 社会生活中に起こり得る様々な場面において、適切な対応ができる。 コミュニケーション検定上級に合格できるレベルの知識や能力を身につける。		
使用教材	教科書： コミュニケーション検定上級公式ガイドブック&問題集 副教材： 参考書： コミュニケーションワークショップ		
授業外学習	日常から授業で学習した知識を活かし、コミュニケーションをとるよう心がけてください。		
授業計画			
項目	内 容		時数
1. コミュニケーションのもつ力	コミュニケーションにはどのような働き・効果があるのか、コミュニケーションの意義、目的、性質などに関する基本的な考え方について講義する。		2
2. 聞く力	状況や目的に応じて効果的な聞き方というものも変わってくる、また、聞き方が話し手に及ぼす影響を知り、状況に応じた効果的な手法について講義する。		2
3. 話す力	相手に何かを伝える際には、「自分は誰で」「誰に向かって」「いつ」「どこで」「どのような目的で」伝えようとしているのかを意識することの重要性について講義する。		2
4. 来客対応	来客対応の流れとポイントについて、その方法を講義する。		2
5. 電話対応	電話対応の流れとポイントについて、その方法を講義する。		2
6. アポイントメント・訪問・挨拶	アポイントメント、訪問及び挨拶のポイントについて、その方法を講義する。		2
7. 情報共有の重要性	ビジネスにおける情報共有の重要性、共有の仕方（ホウ・レン・ソウ、伝言メモの書き方など）について講義する。		2
8. チームコミュニケーション	異なる価値観の人々と、お互いの立場・役割を理解した上で柔軟に作業を進めるための方法（情報伝達の仕方、立場の違いの理解、状況判断、共同作業の進め方、適切な依頼の仕方・断り方 etc.）について講義する。		2
9. クレーム対応	隣人、客、友人などからクレーム・苦情を受けた際の対応方法やポイントについて講義する。		2
10. 会議・取材・ヒアリング	会議、取材、顧客ヒアリングにおけるコミュニケーションのとり方（情報聴取の仕方、質問の仕方、意見の主張の仕方、進行方法、メモや板書のポイント etc.）について講義する。		2
11. 面接	入社面接（個人面接、集団面接、代表面接、グループディスカッション）におけるコミュニケーションのとり方について講義する。		2
12. プレゼンテーション	社内会議や取引先などにおけるプレゼンテーションの手法（構成の組み立て方、グラフの効果的な使い方、演出方法、説得方法 etc.）について講義する。		2
13. 模擬問題 演習	コミュニケーション検定試験の過去問及び模擬問題を使用し、試験の対策を行う。		6
評価方法	①期末試験：60%、②出席率：20% ③課題提出：20% ①～③の合計得点を評価（優、良、可、不可）に置き換える		
関連科目			
備 考	本授業において習得した知識、経験は、社会人の準備期間の学年に不可欠である。自己理解、他者との関わりを持ち方、社会人となる基盤づくりに役立ててほしい。		