

科目名	コミュニケーション							年度	2024
英語科目名	Basic Communication							学期	後期
学科・学年	スポーツ健康学科 スポーツインストラクターコース 1年次	必／選	必	時間数	30	単位数	2	種別※	講義
担当教員	手島	教員の実務経験		有	実務経験の職種		コーチングデベロッパー		
【科目の目的】									
インストラクターとして必要なお客様とのコミュニケーション方法を中心に、より良いコミュニケーションのために必要な「質問・傾聴・興味」の技法を駆使したコミュニケーションスキルを磨きます。									
【科目の概要】									
スポーツ現場で必要なコミュニケーションスキルを学びます。（営業力、選手のケア、お客様への対応、さまざまなシーンを想定しながらコミュニケーションスキルを磨いていきます。）									
【到達目標】									
職業としてのスポーツインストラクター等になるために、「営業力、選手のケア、お客様への対応」さまざまなシーンを想定しながらコミュニケーションスキルを高めます。ヒアリング・モチベーション・目標達成、感情表現を読み取るなどのスキルが、クライアントの悩みを解決させる糸口となり、運動のきっかけや継続につなげるヒントにもなるコミュニケーションスキルとなります。 A. 円滑なコミュニケーションのために必要な、自己理解をしっかりとすることができる B. より良いコミュニケーションに向けた「質問・傾聴・興味」の技法についてしっかりと実践することができる C. 接客時における困難な対応において、しっかりとした対応力を示すことができる D. 相手との会話の中で、誤解のないコミュニケーションをするための技法「繰り返し・言い換え・要約」についてしっかりと理解することができる									
【授業の注意点】									
授業時数の4分の3以上出席しない者は定期試験を受験することができません。									
評価基準＝ループリック									
ループリック 評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力				
到達目標 A	円滑なコミュニケーションのために必要な、自己理解をしっかりとすることができる		円滑なコミュニケーションのために必要な、自己理解をある程度することができる		円滑なコミュニケーションのために必要な、自己理解をあまりすることができない				
到達目標 B	より良いコミュニケーションに向けた「質問・傾聴・興味」の技法についてしっかりと実践することができる		より良いコミュニケーションに向けた「質問・傾聴・興味」の技法についてある程度、実践することができる		より良いコミュニケーションに向けた「質問・傾聴・興味」の技法についてあまり実践することができない				
到達目標 C	接客時における困難な対応において、しっかりとした対応力を示すことができる		接客時における困難な対応において、ある程度の対応力を示すことができる		接客時における困難な対応において、十分な対応力を示すことができない				
到達目標 D	相手との会話の中で、誤解のないコミュニケーションをするための技法「繰り返し・言い換え・要約」についてしっかりと理解することができる		相手との会話の中で、誤解のないコミュニケーションをするための技法「繰り返し・言い換え・要約」についてある程度、理解することができる		相手との会話の中で、誤解のないコミュニケーションをするための技法「繰り返し・言い換え・要約」についてあまり理解することができない				
到達目標 E									
【教科書】									
30時間でマスターWord&Excel2021、配布プリント									
【参考資料】									
【成績の評価方法・評価基準】									
試験と課題を総合的に評価します。積極的な授業参加度、授業態度によって評価します。									
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。									

科目名		コミュニケーション				年度	2024
英語表記		Basic Communication				学期	後期
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容		到達目標＝修得するスキル	評価方法	自己評価
1	コミュニケーションとは	コミュニケーションの概念について理解する	1	コミュニケーション	コミュニケーションとは何かについて理解できる	2	
			2	自己分析（私を知る）	自己分析から私が伝えるべきことを理解できる		
2	他者との繋がり	Connecting the dotsを理解する	1	Connecting the dots	現在のコミュニケーションが、今後のコミュニケーションにつながっていく事を理解できる	2	
3	コミュニケーション技法 1	より良いコミュニケーションに向けた知識を高める	1	視覚・聴覚・言語	視覚・聴覚・言語によるコミュニケーションについて理解できる	2	
			2	より良いコミュニケーション	より良いコミュニケーションのための原則が理解できる		
			3	行動変容	コミュニケーション能力の向上が行動変容に及ぼす影響について理解できる		
4	コミュニケーション技法 2	より良いコミュニケーションに向けた技能を高める	1	質問の実践	より良いコミュニケーションに向けて「質問」の技法を理解できる	2	
5	コミュニケーション技法 3	より良いコミュニケーションに向けた技能を高める	1	傾聴の実践	より良いコミュニケーションに向けて「傾聴」の技法を理解できる	2	
6	コミュニケーション技法 4	より良いコミュニケーションに向けた技能を高める	1	興味の実践	より良いコミュニケーションに向けて「興味」の技法を理解できる	2	
7	コミュニケーション技法 5	1対1の接客	1	困難な課題：取り合わない（取り合ってくれない）人に話を聞いてもらう	接客時における困難な課題を実践し、対応する能力を養うことで、対応策を理解できる	2	
8	コミュニケーション技法 6	1対1の接客	1	困難な課題：クレーム対応 1	接客時における困難な課題を実践し、対応する能力を養うことで、対応策を理解できる	2	
9	コミュニケーション技法 7	1対1の接客	1	困難な課題：クレーム対応 2	接客時における困難な課題を実践し、対応する能力を養うことで、対応策を理解できる	2	
10	コミュニケーション技法 8	会話 1	1	繰り返し	相手との会話の中で誤解のない（共通理解が得られている）コミュニケーションをするための技法（繰り返し）を実践し、その対応策について理解できる	2	
11	コミュニケーション技法 9	会話 2	1	言い換え	相手との会話の中で誤解のない（共通理解が得られている）コミュニケーションをするための技法（言い換え）を実践し、その対応策について理解できる	2	
12	コミュニケーション技法 10	会話 3	1	要約	相手との会話の中で誤解のない（共通理解が得られている）コミュニケーションをするための技法（要約）を実践し、その対応策について理解できる	2	
13	コミュニケーション技法 11	自己紹介 1	1	相手が期待を持てる自己紹介の作成	初めての相手が期待を持てる自己紹介の作成方法を理解できる	2	
14	コミュニケーション技法 12	自己紹介 2	1	相手が期待を持てる自己紹介の発表	初めての相手が期待を持てる自己紹介を実践し、その改善方法を理解できる	2	
15	コミュニケーション技法 13	まとめ	1	これまでに学んだ技法をあらゆるシチュエーションで利用する	これまでに学んだ技法をあらゆるシチュエーションで利用することができる	2	

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等