

|      |      |     |            |           |        |
|------|------|-----|------------|-----------|--------|
| 対象学年 | 1 学年 | 科目名 | ロールプレイング I | 担当名       | 松田 由紀  |
| 対象学期 | 後 期  |     | 講義         | ・演習・実技・実習 | 単位/時間数 |

|             |   |
|-------------|---|
| 到達目標        | 新規接客の前半／ヒアリング(カウンセリング)を中心とした接客のロールプレイングの実践ができその度に自身の現在地を知って、課題や改善ポイントが見いだしている状態。次の実践の場で、課題改善に向けた行動を起こしている状態。  |
| 学習内容        | ウェディング業界20年のキャリア。トータル約500組の婚礼を担当。新規接客ノウハウを社内外に指導する役割や、社内の新規開業準備などに携わる経験を持つ。その他 人事経験の中で、採用や育成に携わり各種研修の企画・運営実績を持つ講師がロールプレイングを通じて、アウトプットの力を高める授業を進めます。                             |
| 成績評価の方法と基準  | 出欠点40点＋定期試験60点 合計点数100点にて成績を算出する<br>評価 GPA 合計点数<br>A - 4.0 90点～100点<br>B - 3.0 80点～89点<br>C - 2.0 70点～79点<br>D - 1.0 60点～69点<br>E - 出席不良<br>F - 0.0 59点以下(不合格)<br>※定期試験は筆記試験とする |
| 履修に当たっての留意点 |   |

#### 授業回数別教育内容

| 回数 | 授業内容(予定)       | 使用教材         | 授業以外での準備学習の有無    |
|----|----------------|--------------|------------------|
| 1  | オリエンテーション      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 2  | 来館時の顧客心理とは     | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 3  | ロールプレイング①      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 4  | ロールプレイング①の振り返り | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 5  | ロールプレイング②      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 6  | ロールプレイング②の振り返り | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 7  | ロールプレイング③      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 8  | ロールプレイング③の振り返り | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 9  | これまでの振り返り      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 10 | ロールプレイング④      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 11 | ロールプレイング④の振り返り | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 12 | ロールプレイング⑤      | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 13 | ロールプレイング⑤の振り返り | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 14 | 後期 全体の振り返り     | オリジナル資料      | 必要に応じて<br>自宅での復習 |
| 15 | 定期試験           | 各授業の振り返り資料持参 | 定期試験に臨むための<br>復習 |