

ホスピタリティを表現する接遇マナー研修

開催要綱

1 目的

なぜ接遇マナーを重視するお客様が多いのでしょうか。福祉事業所で起こるクレームの真因の約70%は「職員の接遇マナーに関することが原因」だと言われています。

どれだけ利用者様のことを考えていても、どれだけ真摯に福祉の仕事に向き合っているとしても、相手（利用者様・そのご家族）に伝わらなければ、意味はありません。日々の取り組みを「利用者様とご家族に正しく評価していただく」ために、「心」を表現する「型」としての接遇マナーの基礎について学び、習得します。

2 期 日

平成29年6月14日（水） 10:00～16:00（受付開始9:30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール

大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「接遇マナーの基礎を身に付けたい」、「チームに接遇マナーが定着しない」「サービスの質を向上させたい」と感じている施設責任者、現場管理者、一般職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円

〃 非会員施設 一人 6,000円

※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30	10:00		12:00	13:00	16:00
受付	開会	講演 義習	昼休 食憩	講演 義習	閉会

7 内 容

(1) ねらい

- ①「心」を表現するための接遇マナーを学び、その基礎を習得する。
- ②お客様と社会の変化を知り、接遇マナーの意義と重要性に気付く。

(2) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

① 接遇マナーの役割と重要性

- ・時代の流れと社会福祉施設
- ・組織の一員として働くということ
- ・第一印象の重要性
- ・受け取め方による違い

② 接遇マナーの基本項目

- ・身嗜み
- ・表情/立つ/歩く/座る/挨拶
- ・立居振舞（態度）の基本
- ・言葉遣いの基本
- ・電話対応

③ 実践練習

- ・理解度チェック
- ・演習（ロールプレイング）

④ まとめ

16:00 閉会

8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、6月7日（水）までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食（500円）の斡旋を行います。

9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル・・・（連絡なしの場合）参加費の100%
参加費の50%
 - (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・参加費の20%
 - (3) 8日前までのキャンセル・・・・・・無料
- 但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

効果的な部下・新人育成の実務研修

開 催 要 綱

1 目 的

優秀人材の育成は、福祉業界にとって常に大きな経営課題です。特に、生活環境、個人の価値観が大きく変化しつつある現在では、「自分の時はこうだった」「このくらいは言わなくても解るだろう」といった『自分の価値基準』は、なかなか相手に通用しません。

本研修では、「人を育てるといふことへの考え方」の基本と「部下とのコミュニケーションツールとしてのコーチング」について学びます。

コーチングでは、具体的分析手法を用いて部下と自分との違いを認識し、それぞれについて有効なアプローチ方法とコーチングの基礎について実践的に学びます。

2 期 日

平成29年7月5日（水） 10:00～16:00（受付開始9:30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール

大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「職員のボトムアップを図りたい」、「自分と部下の価値観が違う」、「後輩が育たない」と感じている管理職、中堅職員、教育担当職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円

〃 非会員施設 一人 6,000円

※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30	10:00	12:00	13:00	16:00
受	開	講 演	昼 休	講 演
付	会	義 習	食 憩	義 習
				閉
				会

7 内 容

(1) ねらい

①人材育成の意義とその基礎となる考え方を理解する。

②OJT担当として、OJTの基礎とそのスキルを習得する。

③部下育成に必要とされるコーチングスキルの基礎を習得する。

(2) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

①人材育成に必要なもの

- ・組織にとっての人材とは
- ・人を育てるための3要素
- ・人材育成担当としての心構え

②OJTの基本を知る

- ・OJTの本質
- ・教え方の基本
- ・褒める効用／叱る効用

③部下の考えと行動を引き出す

- ・タイプ別分析で自分と他者を知る
- ・コーチングの本質
- ・コーチングのスキルの習得
- ・コーチングの実践

④まとめ

16:00 閉会

8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、6月28日(水)までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食(500円)の斡旋を行います。

9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル・・・(連絡なしの場合) 参加費の100%
参加費の50%
 - (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・参加費の20%
 - (3) 8日前までのキャンセル・・・・・・無料
- 但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

職場内研修の手法研修

開催要綱

1 目的

「言いたいことが伝わっていない」「職場内研修などで、人前で話をするのが難しい」と感じたことはありませんか。「人に説明する」「教える」ということは、なかなか難しいもの。ただ話すだけでは相手には伝わりません。

「人が物事を学ぶ」ということを理解し、「複数を相手にする際のコミュニケーションのコツ」等を実践的に学ぶことで、人を育てる力と表現力・コミュニケーション能力の向上を目指します。

施設内研修だけでなく、日常業務でも活用できるスキルを高める研修です。

2 期 日

平成29年7月19日（水） 10:00～16:00（受付開始9:30）

3 会 場

大分県総合社会福祉会館 4階 大ホール

大分市大津町2-1-41 097-558-2945

4 対象者

「なぜか職場内研修の効果が出ない」、「言いたいことが伝わっていない」「職場内の教育がおざなりになっている」と感じることもある施設長、事務長、中堅職員

5 参加費

大分県社会福祉協議会会員施設 一人 4,000円

〃 非会員施設 一人 6,000円

※お釣りのないようにご準備ください。

6 日 程

9:30	10:00	12:00	13:00	16:00
受付	開 会	講 義 演 習	昼 休 憩 食	講 義 演 習 閉 会

7 内 容

(1) ねらい

- ①施設内伝達講習のポイントを学ぶ。
- ②「伝える技術」としてのコミュニケーションを習得する。
- ③インストラクターとして求められる能力を知り、インストラクターと

しての自己育成ポイントを学ぶ

(2) カリキュラム

10:00 開会・オリエンテーション

講義 研修の目的と進め方の共有

①社会を知り、企業教育の在り方を知る

- ・「学び」とは
- ・人材育成の在り方
- ・人材教育の基礎知識

②インストラクターの役割

- ・求められる能力
- ・コミュニケーション能力
- ・インストラクション能力

③インストラクションスキルを実践する

- ・1対多数でのコミュニケーション
～良い態度/良い話し方/良い聴き方/伝え方
- ・日常の業務での活かし方

④まとめ

16:00 閉会

8 参加申込

- (1) 別紙申込書に必要事項を記入のうえ、7月12日(水)までに本会施設団体支援課あてFAXで申込みください。
- (2) 参加費は当日受付にて徴収します。当日、希望者に昼食(500円)の斡旋を行います。

9 キャンセルについて

- (1) 当日のキャンセル・・・(連絡なしの場合) 参加費の100%
参加費の50%
 - (2) 7日から前日までのキャンセル・・・・・・参加費の20%
 - (3) 8日前までのキャンセル・・・・・・無料
- 但し、参加予定者や事業所に不測の事態が生じ、その理由がやむを得ないものであると認められる場合は、キャンセル料をいただきません。

10 その他

申込みにおける個人情報については、本研修の参加者名簿作成に利用し、それ以外の目的での使用及び第三者への開示、提供は行いません。

FAXでお申し込みください⇒ 097-558-6001

平成29年度社会福祉施設等経営支援セミナー

参加申込書

平成 年 月 日

法人名： _____

施設・事業所名： _____

住所： _____

TEL： _____ () _____

担当者名： _____

該当するものに「○」をご記入のうえ、お申し込みください。

役職名	ふりがな	第1回目	第2回目	第3回目	会員・非会員の 区別（何れかを○で 囲んでください。）
	氏名	6/14 (水)	7/5 (水)	7/19 (水)	
					会員・非会員

6月14日開催（第1回目） 締切日：平成29年6月 7日（水）

7月 5日開催（第2回目） 締切日：平成29年6月28日（水）

7月19日開催（第3回目） 締切日：平成29年7月12日（水）

○会員とは・・・（1）県経営協加入法人所属事業所
（2）県社協種別協議会加入施設
（3）県社協会員、賛助会員法人所属事業所
上記の何れかに該当する施設・事業所のことです。