

科目名：ホスピタリティ

単位/授業時間/期間	1 単位/24 時間/年間	学科・学年	ホテル科1年・国際おもてなし科1年
講師名	木島 上	講師の実務経験	ホスピタリティ開発コンサルティング歴 20 年
授業の方法	講義	資格等	
ねらい 到達目標	①ホスピタリティに関する基本的な理解を促すとともに、接客業務への心がまえを整える。 ②「他者のハピネスのために自分を活かす」という視座で仕事を捉える習慣を身につける。		
検定試験	なし		
使用テキスト (出版社名)	『9割がバイトでも最高の感動が生まれるディズニーのホスピタリティ』(中経出版) オリジナル教材プリント		
評価方法	知識 50 点… 随時の小テストとレポート課題にて 態度 20 点… 授業中の集中度や積極性(問い合わせへの反応、発言や質問の多寡)にて 技能 20 点… 授業クレドの暗唱にて 出席 10 点… 出席率 70%以上で 5 点、80%以上で 8 点、90%以上で 10 点		
回数	授業時間	授業内容	
第 1 回	1	授業の説明、「授業クレド」の配布と解説、ホスピタリティとは何か	
第 2 回	1	ホスピタリティを發揮する“活自利他”的生き方と仕事	
第 3 回	1	対人コミュニケーションを豊かにする三段跳び発想、Hop, Step, Jump !	
第 4 回	1	テキスト第1章をもとに:ホスピタリティという根幹から、サービスという枝葉が生まれる	
第 5 回	1	テキスト第1章をもとに:ホスピタリティは、いつでもどこでも、誰に対してでも	
第 6 回	1	テキスト第2章をもとに:創造的アクションを生み出す「使命感、役割の自覚、チーム力」	
第 7 回	1	テキスト第3章をもとに:ブレンのホスピタリティは、「理念と行動指針の徹底浸透」から	
第 8 回	1	テキスト第3章をもとに:Employee Satisfaction (職場満足度)は、全員の手で高めよ	
第 9 回	1	テキスト第4章をもとに:ホスピタリティを伝えるデリバリー・スキル「アピアランス要素」	
第 10 回	1	テキスト第4章をもとに:ホスピタリティを伝えるデリバリー・スキル「言葉の遣わし方」	
第 11 回	1	ホテルと旅館の特性比較、シティホテルとリゾートホテルの特性比較	
第 12 回	1	実習先で気にすべきこと、気にしないほうが良いこと	
第 13 回	1	討議／「現場実習での気づきを共有化しよう！」	
第 14 回	1	“コマ送り”的視点で新たな知恵を生む、サービス・サイクル分析	
第 15 回	1	観光需要を喚起する「着地型ホスピタリティ発想」	
第 16 回	1	“仕掛け人”的発想による「アグレッシブ・ホスピタリティ」	
第 17 回	1	ホスピタリティと危機管理（お客様の身体・生命・財産・情報を守れ！）	
第 18 回	1	ホスピタリティとハードウェア（安全性や快適性を生み出す建築上の工夫）	
第 19 回	1	ホスピタリティとチームワーク（サービス・マネジメント、サービス・リーダーシップ）	
第 20 回	1	「人間関係に疲れた」と感じたときの賢い対処法	
第 21 回	1	“自分自身へのホスピタリティ”を、どう發揮すべきか	
第 22 回	1	「業界や企業や人事担当者に対するホスピタリティ」という発想法	
第 23 回	1	就職活動と“活自利他” ①履歴書やエントリーシートにおける表現の工夫	
第 24 回	1	就職活動と“活自利他” ②グループ面接、個人面接における表現の工夫	