

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(問かけへの反応、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 | ホスピタリティを発揮する“活自利他”の生き方と仕事 | | |
| 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:ブレないホスピタリティは、「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「言葉の遣わり方」 | | |
| 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”の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”の発想による「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、どう発揮すべきか | | |
| 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 | | |