

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 22 年
授業の方法		講義・演習	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（問いかけへの反応、発言や質問の多寡）にて 技能 20 点・・・前期は授業クレドの暗唱、後期は授業クレドに関する 1 分間スピーチにて 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	対人コミュニケーションを豊かにする三段跳び発想 第 1 段階 Hop		
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 第 2 段階 Step、第 3 段階 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、全員の手で高めよう		
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	実習を有意義なものとするための準備と心得		
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	“仕掛け人”の発想による「アグレッシブ・ホスピタリティ」と、着地型観光		
第 15 回	1	説明力を高めよう（難しいことを分かりやすく伝えるコツ）		
第 16 回	1	雑談力を高めよう（言葉のキャッチボールを重ねるコツ）		
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（サービス現場のリーダーシップとフォロワーシップ）		
第 20 回	1	クレーム対応の基本と、クレームが発生しにくい組織風土づくり		
第 21 回	1	苦手な先輩・上司への対応、ハラスメントへの対応		
第 22 回	1	企業や人事担当者に対するホスピタリティ ①履歴書やエントリーシートにおける表現の工夫		
第 23 回	1	企業や人事担当者に対するホスピタリティ ②グループ面接、個人面接における表現の工夫		
第 24 回	1	“自分自身へのホスピタリティ”を、どう発揮すべきか		