

科目名：ホスピタリティⅠ－Ⅰ

単位/授業時間/期間	1 単位/18 時間/前期	学科・学年	ホテル科 1 年・国際おもてなし科 1 年
担当教員名	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 24 年
授業形態	講義と演習	資格等	
授業の目的 (Course Objectives)	あらゆる仕事の基盤となるホスピタリティについて理解し、「自分を活かして他者のハピネスを高め、共に喜ぶ」という姿勢で仕事に臨むマインドを醸成する。 併せて、他者と良好な関係を築くための実践的コミュニケーションスキルを習得する。		
到達目標 (Learning Outcomes)	本授業を履修することで、学生は下記の能力を身につける。 1. ホスピタリティという概念につき説明できる。 2. 自らのホスピタリティを一層育み、それを発揮して行く方法論を習得する。 3. 立ち居ふるまい、声と言葉遣い、対面や電話による顧客対応の基本スキルを習得する。		
成績評価方法 (Assessment)	下記割合で総合評価する。 平常点 30% (授業中の集中度や、発言・質問等の積極性) 課題レポート 30% 小テスト 20% 出席点 20%		
学修時間の内訳 (合計 45 時間)	対面授業 18 時間 (90 分×12 回) 事前学修 10 時間 (テキスト指定箇所の読み込み) 事後学修 7 時間 (授業内容の振り返り) 課題 10 時間 (レポート作成)		
準備学習・復習 (Pre & Post Learning)	■授業前に、テキストの指定箇所をよく読んでおくこと。 ■授業の後は、内容をよく振り返り、後日のレポート作成に備えること。		
教科書・参考文献	教科書 ①『ビジネスマナー完全版』(高橋書店) ②『ホテル業界就職ガイド 2027』(オータパブリケーションズ) 参考文献 『ディズニーのホスピタリティ』(KADOKAWA)、そのほか講義中に適宜紹介する		
受講上の注意	■初講で配布する「授業クレドカード」を、登校時は(この授業のない日でも)毎日携帯すること。 ■ホスピタリティの表現手段であるコミュニケーションスキルを、日々実践する姿勢を持つこと。 ■課題レポートは、指定する体裁と期限を守って提出すること。		
回数	授業内容		
第 1 回	ホスピタリティとは／授業クレドの解説	演習：身だしなみチェック①／立ち姿と立礼	
第 2 回	三段跳び発想 HOP「オープンマインドと誠実な関心」	演習：座り姿、表情を豊かにするフェイササイズ	
第 3 回	三段跳び発想 STEP「ありのままの受容と尊重」	演習：接客場面におけるウォーキング／ドローイン	
第 4 回	三段跳び発想 JUMP「アタマ・ココロ・カラダへの贈りもの」	演習：手の表情を整える意味と、美しい指し示し	
第 5 回	ハピネスのタネを撒く「活自・利他」の生きかた	演習：感じの良い物品の持ち運びと受け渡し	
第 6 回	ホスピタリティを深め広げる自主トレ法 ①リフレーミング	演習：好感度の高い言葉遣いと話しかた	
第 7 回	ホスピタリティを深め広げる自主トレ法 ②人間観察	演習：接客のための基本用語、声の磨きかた	
第 8 回	ホスピタリティを深め広げる自主トレ法 ③他者への祈り、他	演習：外線および内線電話対応と伝言の承りかた	
第 9 回	ホスピタリティとサービス／単なるうやうやしさを超える	演習：案内誘導（廊下、階段、エレベーター、車の乗降補助など）	
第 10 回	ホスピタリティ比較論 ①ホテルと旅館	演習：よくある場面での受け答え（宿泊サービス編）	
第 11 回	ホスピタリティ比較論 ②アーバンホテルとリゾートホテル	演習：よくある場面での受け答え（料飲サービス編）	
第 12 回	自分自身へのホスピタリティ 基本編	演習：身だしなみチェック②／現場実習に向けた確認事項	