

科目名: ホスピタリティ I

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・国際ビジネス科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 23 年
授業の方法	講義・演習	資格等	
ねらい 到達目標	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。 「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)	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 「オープンマインドと誠実な関心」	
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 「ありのままの受容と尊重」	
第 4 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3段階 Jump 「アタマ・ココロ・カラダへの贈り物」	
第 5 回	1	ホスピタリティとサービスの関係／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	ホスピタリティを深め、広げる“自主トレ” (ヒューマンウォッチングとリフレーミング)	
第 7 回	1	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 8 回	1	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 9 回	1	Employee Satisfaction (職場満足度)は、全員の手で高めよ	
第 10 回	1	ホスピタリティを伝えるデリバリー・スキル	
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	