

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	ホテルパティシエ科 1 年、1 年
講師名	木島 上	資格等	職業教育・キャリア教育財団 専修学校専門課程教員認定
授業の概要と講師の実務経験	お客様対応の基盤となるホスピタリティについて、理論 (know-why) と実践スキル (know-how) の両面から学ぶ授業。講師はホスピタリティ開発の専門コンサルタントで、広告制作会社のコピーライターや、国内外でのホテル実務経験、ホテル専門学校の副校長などの経歴を持つ。		
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) 副読本『ホテル業界就職ガイド1011』 (オータパブリケーションズ) テキストに加え、オリジナル教材プリントを適宜配布		
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 10 点・・・授業中の集中度や積極性 (問いかけへの反応、自分からの発言、質問の多寡) にて 技能 10 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		
授業内容	回数	授業時間	授業項目
	第 1 回	1	授業の説明、「授業クレド」の配布と解説
	第 2 回	1	ホスピタリティを発揮した“活自利他”の生き方、そして仕事
	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 1 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ポイントと、気にしないほうが良いポイント
	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	“仕掛け人”の発想による「アグレッシブ・ホスピタリティ」
	第 16 回	1	観光需要を喚起する「着地型ホスピタリティ発想」
	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	職場の人間関係を豊かに育む実践的ポイント
	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 21 回	1	副読本をもとに：「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	副読本をもとに：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	副読本をもとに：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	