

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/前期	学科・学年	ホテル科 1 年・国際おもてなし科 2 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講義と演習によって実践的に対人スキルを磨き、高品位レベルの接客への自信をつける。		
検定試験	なし		
使用テキスト (出版社名)	『さすが！と言われるビジネスマナー完全版』（岩下宣子ほか監修 高橋書店） 副読本『ホテル業界就職ガイド 2019』（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 20 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 20 点・・・クレド暗唱とアピアランス・チェックにて 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	2	授業の説明、「クレド」の配布と解説、「対人コミュニケーションの Hop, Step, Jump！」 演習／Visual 要素の基礎トレーニング ①アピアランス・チェック、立ち姿、立礼
	第 2 回	2	ホスピタリティとサービス、ホスピタリティは「いつでも、どこでも、誰にでも」 演習／Visual 要素の基礎トレーニング ②座り姿、表情を豊かにするフェイスサイズ
	第 3 回	2	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 演習／Visual 要素の基礎トレーニング ③美しい指し示し
	第 4 回	2	訪日外国人観光客の動向と、期待されるホスピタリティ 演習／Visual 要素の基礎トレーニング ④物品の持ち運びと受け渡し
	第 5 回	2	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」 演習／Visual 要素の基礎トレーニング ⑤接客業務におけるウォーキング
	第 6 回	2	職場の人間関係を豊かに育むための実践的ポイント 演習／Vocal & Verbal 要素の基礎トレーニング ①好感度の高い言葉遣いと話し方
	第 7 回	2	Employee Satisfaction（職場満足度）は、全員の手で高めよ 演習／Vocal & Verbal 要素の基礎トレーニング ②接客のための基本用語
	第 8 回	2	仕事の質もアナタの評価も高める「報告・連絡・相談」、記憶と気づきを留める「メモ」 演習／Vocal & Verbal 要素の基礎トレーニング ③返事、あいづち、クッション言葉
	第 9 回	2	お客様の案内誘導のポイント（通路、階段、エレベーター、ドア作法、着座サービス） 演習／Vocal & Verbal 要素の基礎トレーニング ④よくある場面での受け答え（宿泊編）
	第 10 回	2	副読本をもとに： 求人情報から読み解く「ホテル・旅館スタッフに求められるホスピタリティ」 演習／Vocal & Verbal 要素の基礎トレーニング ⑤よくある場面での受け答え（料飲編）
	第 11 回	2	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 演習／Vocal & Verbal 要素の基礎トレーニング ⑥外線および内線電話への対応
	第 12 回	2	苦手な先輩・上司や、ハラスメントへの対応 クレーム対応の基本、「転じて福」とする知恵と工夫、クレームが発生しにくい土壌づくり