

科目名	おもてなしマイスター養成講座
担当者名	高野登/安藤勝洋

【科目の目的】

「おもてなし」は一方的に提供する「サービス」のことではありません。同じ目線に立ち、相手の気持ちになって行う誠意ある対応のことです。そうして、温かな人間性が触れ合った瞬間に「感動」が生まれるのです。つまり「おもてなし」とは、相手に自分の心を寄り添えて対話をする姿勢そのものなのです。心は相手に見えなくても、心遣いや心がけ、心構えはちゃんと伝わります。

「おもてなし（ホスピタリティ）」は、観光に携わる人たちだけのものと思われがちですが、そうではありません。「おもてなし」の語源は、聖徳太子の「和を以って尊しと為す」までさかのぼると言われます。すなわち、「何を以って何を為す」のかを常に心に思い描くということです。

本講座では、サービス・ホスピタリティの意味を理解し、さらにブランディングや付加価値創造について事例を中心に学びます。また、付加価値創造を生み出すための人材育成や組織経営のあり方についても学びます。

（学士基盤力）想像力・表現力、実践力・問題解決力、人間関係形成力、自己学修力

【到達目標】

（知識・理解）

・サービス・ホスピタリティ・付加価値創造の意味について人に説明できる。

（思考・判断・表現／思考・技能・実践）

・自分なりのブランディング戦略について設計することができる。

（態度・志向性）

・現在の業務や自らのキャリアに反映させることができる。

【授業内容】

第1回（11/29 水）ホスピタリティ	サービスからホスピタリティへ～価値創造のパラダイムシフト～
第2回（12/6 水）付加価値	サービスを超える瞬間～価値を生み出す働き方～
第3回（12/13 水）ブランディング	進化するホスピタリティ～感性価値のパラダイムシフト～
第4回（12/20 水）働き方	社員が仕事にワクワクする姿を実現する方法
第5回（1/10 水）モチベーション	ホスピタリティ溢れる組織づくり～モチベーション・アップを目指す～
第6回（1/17 水）リーダーシップ	いまリーダーに求められるもの
第7回（1/24 水）顧客満足	感動と伝説が生まれる舞台づくり
第8回（2/7 水）耀く組織の作り方	～すべては感謝と笑顔から～

（授業外の学修）

授業後に感想を提出する。

【教育方法】

Zoomによる同時双方向型の遠隔授業で実施します。

実施後1週間程度、オンデマンド配信を行います。

（実務経験のある教員による教育方法）

人とホスピタリティ研究所（代表）、元ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー日本支社長などの実務経験をいかし、当該科目の理論と実践を統合させた教育を行う。

【評価方法】

（知識・理解）(30%)

各回の講義の感想

（思考・技能・実践）(40%)

課題レポート

（態度・志向性）(30%)

各回の授業参加姿勢

【必携図書】

なし

【参考図書】

授業内で適宜紹介します。

【履修上の注意】

本科目は、16：30～18：00の時間帯にオンライン（Zoom）で実施します。

【履修者へのメッセージ】