

1. 授業の概要(ねらい)

「一生忘れられないおもてなしを受けた」とゲストの心を動かすスタッフのサービスは、どのように生まれるのでしょうか。皆さんは、敬語の魔法、アイコンタクトの力を知っていますか？
この演習では、ホスピタリティマネジメントに基づき、事例(ケース)をとおして、向き不向きや経験にかかわらず、高いレベルのサービスを提供できるようになる可能性を追求します。

演習は3つのパートから構成されています。

- (1) 優れたサービスのあり方の基本を学ぶ
おもてなしの心を行動に移すサービスのありかたを共有します。同時に日本語・英語における敬語の役割、アイコンタクトや表情、声のトーンなど言葉以外のメッセージについて学びます。
- (2) ロールプレイによる発表
いくつかの具体的なケースについて、対応の方針を明確にし、ゲストが何を望み、何がゲストの心を動かすのか、ホテルスタッフがどうゲストの望みを予期して、行動に移すのかチームに分かれて検討します。そのうえでチームごとにケースを織り込んだロールプレイの台本を製作し、グループで演じて競い合います。
- (3) スタッフのモチベーションに関するプレゼンテーション
現場スタッフの心を動かすものは何か、多面的にグループで考え、発表します。

なお、専門的な技能を持つ講師を招くことがあります。

この演習は、ホテル企業での私自身の実務経験を活かし、全社人材育成の責任者を務めて得たホスピタリティマネジメントの知識や経験、外部企業に対する研修の開発、実施経験、現場の責任者を務めた経験を活かし、実例に基づくケーススタディを教材として、企業研修の手法を用いて皆さんの討議やロールプレイを指導します。

2. 授業の到達目標

- (1) 事例(ケース)のディスカッションとロールプレイを通じ、優れたサービスのありかたを理解する。
- (2) 企業はどうスタッフのモチベーションに関わっていくべきか自分の意見を言えるようになる。
- (3) 日本語・英語における敬語の効果、言葉以外のメッセージについて理解し、試してみるようになる。

3. 成績評価の方法および基準

演習(評価割合20%)、発表内容(評価割合30%)、授業への参加・取組み度(評価割合30%)、最終レポート(20%)により評価します。

4. 教科書・参考文献

教科書

テキストは使用せず、適宜資料を配付します。

参考文献

村松友視 『帝国ホテルの不思議』 文春文庫
エイミー・カディ 『パワーポーズが最高の自分を作る』 早川書房

5. 準備学修の内容

事前に資料が配付された場合は、読んでおくといでしょう。

6. その他履修上の注意事項

- (1) グループワークが基本になるため、出席は必須です。受講者の上限は、30名を目途とし、受講希望が多い場合は抽選により決定しますので、初回のオリエンテーションに必ず出席しましょう。
- (2) 接客業でアルバイト経験のある人は、その店の店長になったつもりで、お店の目指している姿、何がゲストの心を動かすのか、何がスタッフの心を動かすのか考えてみましょう。

7. 授業内容

- 【第1回】 オリエンテーション
- 【第2回】 ホスピタリティとおもてなしの心、サービスの実践
- 【第3回】 ゲストの心・スタッフの心
- 【第4回】 演習 ケース① コミュニケーション①
- 【第5回】 演習 ケース② コミュニケーション②
- 【第6回】 演習 ケース③ コミュニケーション③
- 【第7回】 演習 ケース④ コミュニケーション④
- 【第8回】 コミュニケーションまとめ
- 【第9回】 ロールプレイ発表準備
- 【第10回】 ロールプレイ発表
- 【第11回】 スタッフのモチベーションについて考える①
- 【第12回】 スタッフのモチベーションについて考える②
- 【第13回】 グループ討議・発表準備
- 【第14回】 モチベーション向上のための提案発表
- 【第15回】 全体総括