ホスピタリティ演習

科目ナンバリング　MAN-108
選択　　2単位

山中　左衛子

1. 授業の概要（ねらい）

「あの店で受けた気遣いが、忘れられない」ー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。
新型コロナウィルスの流行が、非接触型のサービスやAI導入を加速させている今だからこそ、顧客接点のコミュニケーションの力が問われています。
この演習で皆さんは、ホスピタリティマネジメントの一部である「理念の共有と実践」「顧客満足とサービス向上」「組織マネジメント」の概念に基づき、ゲストとスタッフの心について考え、苦情を含む事例（ケース）の討議とロールプレイを通じて、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全員で追求します。同時に、皆さんが組織のリーダーとして、現場のスタッフのモチベーションを上げる方法を考える力を養います。
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、応対の方針を明確にし、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討議・発表します。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、グループに分かれて多面的に討議し、パワーポイントで発表します。
なお、産業界から、専門的な技能を持つ講師を招くことがあります。
この演習では、ホテル企業での教員自身の現場を含む実務経験、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見、外部企業に対する研修開発および実施経験を活かし、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

ロールプレイ演習（評価割合20%）、発表内容（評価割合30%）、
英語・日本語の敬語小テスト・授業への参加・取組み度（評価割合30%）、最終個別レポート（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
マヤ・バーダマン　『英語のお手本』　朝日新聞出版
文化審議会　『敬語の指針』　文化庁（インターネットで入手可能）

5. 準備学修の内容

ロールプレイや発表の準備、再テストに向けた小テストの復習

6. その他履修上の注意事項

（1）グループワークが基本となるため、出席は必須です。特にロールプレイや発表直前の連絡なき欠席は、減点します。
（2）受講者の上限は、25名を目途とし、受講を希望する人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は必ず参加してください。
（3）接客業でアルバイトの経験がある人は、その店の責任者になったつもりで、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。
なお、第11回「スタッフのモチベーションについて考える①」を、LMSによるオンデマンド授業とする予定です。

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】　まとめと授業内レポート