

科目名 Subject	美しいサービス Thoughtful Hospitality			教員名	原 素子	
開講年次	2	開講時期	前期	単位	1単位	
必修／選択	選択	授業形態	演習	時間	30時間	
実践的教育	○					
主な学習効果	知識・技能	主体的行動力	課題解決能力	多様な価値観や考え方を理解し、受け入れる能力	日本の伝統と文化を理解し、美意識を備えて行動できる能力	美しく生きる力を実践できる能力
	○		○	◎	◎	
科目の概要	お客様の気持ちを察し深掘りすること、お客様の期待に応えることとはどのようなことかを理解します。そのためには、ディプロマポリシーにある「多様な価値観や考え方を理解し受け入れる能力」を培います。また「日本の伝統と文化を理解し、美意識を備えて行動できる能力」を身につけることで、日本が誇る「おもてなし」とはどのようなことかを理解すると共に、実践することができます。サービスする相手の喜びが自分の喜びとなることに気づき、仕事とは・プロフェッショナルということとはどのようなことかを考えていきます。					
授業方法	対面授業 ただし状況によりオンラインと対面のハイブリッド型。ロールプレイングなど実践を要し、オンライン授業を実施する回は事前に通達します。					
授業の目標	グローバル社会の中のサービス産業に携わる者として、日本の伝統・文化から伝承されてきたきめ細やかな心配り・気配りの「おもてなし」ができ、気持ちの良いコミュニケーションを実践できるようになります。サービス産業の活性化と生産性向上に役立つ人材になるための知識・技能を修得し、お客様が思う様々な課題解決に応えられるための主体的行動力を培います。授業を通して、企業やお客様から求められる接遇力を身につけ、人に喜ばれる「おもてなし」を実行できることを目標とします。					
時間外学習 (予習・復習)	接遇で重要な要素の中に「コミュニケーション力」があります。毎授業それぞれのテーマでコミュニケーション力を考えます。自宅で復習する際は、授業のポイントとなる項目をノートに纏め理解を深めて下さい。予習は、次回の授業の内容がスムーズに理解する為に、教科書や配布されたプリントを事前に読み込んでください。各回の予習復習は概ね60分から90分を見込みます。					
教科書・教材	教科書		「マナー&プロトコルの基礎知識」・配布プリント			
	教材		必要に応じて提示します。			
	使用設備・備品		PC、CD、DVD、ビデオ再生機。			
	参考文献		必要に応じて提示します。			
評価方法	授業参加意欲20%、レポート30%、筆記試験50%の比率で評価します。 授業内容の性質上、特に授業態度は重視します。					
	なお、出席数が不足の場合は評価対象とはしません。					
学生へのフィードバックの方法	ミニ課題については次回授業時に総括コメントを返します。					
	必要の際には、個別にコメントを返します。					
履修上の注意	私語、居眠り、飲食、私的な携帯電話の使用、授業の妨げ、マナーに反する行為は退出を命ずることがあります。質問や意見をどんどん出して授業に積極的に参加することを望みます。					
本科目履修と関連する資格	資格名	なし				

授業計画			
	授業内容	到達目標	時間外学習・備考
第1回	オリエンテーション 接客・接遇とは何かを学ぶ。	授業の進め方、授業の全体像を理解し、15回の授業の展開を予測できるようになる。	予習：「人間の欲求」について情報収集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第2回	人間の欲求について学ぶ。	マズロー欲求階層説について理解し、具体的な人の欲求を説明できる。	予習：「顧客満足」について情報収集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第3回	接遇を理解し、顧客満足について学ぶ。	CS・ES・CDを理解し、それぞれの関係を述べるができる。	予習：「言葉遣い」について情報収集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第4回	接客・接遇の演習（言葉遣い）を学ぶ。	接客に相応しい言葉遣いを事例を交えて確認し、会話できるようになる。	予習：「敬語」について情報収集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第5回	接客・接遇の演習（敬語）を学ぶ。	敬語を意識したロールプレイをし、正しい敬語を使ったコミュニケーションをとることができる。	予習：「電話対応」について情報収集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第6回	電話対応（基礎）を学ぶ。	接遇のスキルとして求められる電話対応の基礎を学び、スムーズな電話対応ができる。	予習：「電話対応」の応用事例を考えまとめる。（30分）復習：授業で習ったポイントを復習し、反復練習する（30分）
第7回	電話対応（応用）を修得する。	電話対応（応用）をロールプレイして修得し、好感がもてる電話対応ができるようになる。	予習：「顧客心理」について情報収集しまとめる（30分）復習：授業で習ったポイントをふまえ、「電話対応」事例を反復練習する（30分）
第8回	お客様心理を考える。	事例からお客様心理を理解し、グループ討議に参加し、自分の意見を述べるができる。	予習：「お客様の心理」について自己の経験を踏まえて情報取集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第9回	5つのお客様心理をととは何かを学ぶ。	お客様の気持ちを深掘して考え、お客様の気持ちを述べるができる。	予習：「クレーム」について自己の経験を踏まえて情報取集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第10回	クレーム対応を学ぶ。	クレームに対しての基本的な考え方を理解し、クレーム対応ができる。	予習：「プロフェッショナル」について情報取集し、自分の考えをまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第11回	プロ意識とはどのようなものがあるか学習する。	プロの5意識を理解し、「プロとはどのような人か。」を述べるができる。	予習：「プロだと思う人」について考え理由を論理的にまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第12回	プロとはどのような人か、事例で学ぶ。	DVDを鑑賞しレポートに纏め、プロ意識を理解し、自分の考えをまとめることができる。	予習：「異文化コミュニケーション」について情報取集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第13回	異文化接客を学ぶ。	異文化の接客を演習して、異文化間コミュニケーションを比較することができる。	予習：「異文化接客」について情報取集しまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第14回	異文化接客ケース研究。	文化的な背景を考慮し、外国人の接客について調べ、グループ討議・ケース研究に参加し発表することができる。	予習：全14回の授業内容を振り返る。質問を考えてまとめる（30分）復習：授業最後に提示する題について授業の内容を踏まえて300字程度でまとめ期日までに提出（30分）
第15回	まとめ（15回の振り返り）	15回の授業を振り返り、理解度を確かめ実践できる。	復習：プリントとノートを再度見直し、15回の授業を復習する。