

講義科目名称： おもてなしマイスター養成講座

授業コード： 63000011

英文科目名称：

開講期間	配当年	単位数	科目必選区分
後期集中	1・2・3・4	1	選択
担当教員			
上田 比呂志/増田 貴史			
区分	科目番号	曜日・時限	
添付ファイル			

対象学生	全学部、山梨大学生、科目等履修生（社会人・高校生等）、特別聴講生（大学コンソーシアムやまなし等）
授業の目的	<p>対価を求めない真の「おもてなし」の精神は、人に感動と喜びを与えることとなります。それはデジタル化やAI化といった合理化/自動化が進むこれからの国際社会でこそ、私たちに求められる力かもしれません。本科目では講師の実体験に基づき、ディズニー、三越、ティファニー、料亭などの一流の職場がどのような「おもてなし」を心掛けているのか、またゲストとの対談を通しプロフェッショナルが心掛ける「おもてなし」についてなど、皆さんとの議論を通して多くの気付きや学びを得ていくプログラムとなります。</p> <p>本科目は、おもてなしの持つ心力(思いやり)・能力(技)・想像力(感性)を学ぶことで、これからの国際社会に必要な人間力を育成することを目的とします。</p> <p>(2年生以上の学士基盤力) 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</p>
学士力A	技法力
学士力A (ウェイト)	○
学士力B	思考力
学士力B (ウェイト)	○
学士力C	実践力
学士力C (ウェイト)	◎
学士力D	
学士力D (ウェイト)	
学士力E	
学士力E (ウェイト)	
学士力F	
学士力F (ウェイト)	
学士力G	
学士力G (ウェイト)	
学士力H	
学士力H (ウェイト)	
到達目標No.1	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。
到達目標No.1 (学士力対応)	技法力
到達目標No.2	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。
到達目標No.2 (学士力対応)	思考力
到達目標No.3	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。
到達目標No.3 (学士力対応)	実践力
到達目標No.4	
到達目標No.4 (学士力対応)	
到達目標No.5	
到達目標No.5 (学	

士力対応)			
成績評価の方法	評価の方法	割合(%)	評価の基準
	目標No.1	30%	各回の感想により到達目標の達成度を評価する。
	目標No.2	40%	課題レポートにより到達目標の達成度を評価する。
	目標No.3	30%	各回の質疑など授業参加姿勢により到達目標の達成度を評価する。
授業の方法	第1回、第5回、第8回は、教室での対面授業とオンライン（Zoom）を併用したハイブリット方式で実施します。 第2～4回、第6回、7回は、オンライン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。		
受講に際して・学生へのメッセージ	山梨県はおもなしに力を入れている有数の県です。2027年のリニア新幹線が開通すると甲府を中心に世界中からより多くのお客様がいらっしゃるでしょう。近い未来を見つめると皆さんの能力が発揮できる舞台が整いつつあります。そんな中講座ではしっかりとおもてなしの基本を学び、世界中から山梨にいらっしゃるゲストに満足して又来て頂く為のおもてなしマイスターを育成していきたいと思ひます。 おもてなしには心力(思いやり)、能力(技)、想像力(感性)が必要です。どの様なことを学べば実践で活かせるのか。私のディズニー、三越、ティファニー、料亭での実体験などもシェアしながら多くの気づきや学びを得て頂くプログラムになっております。又期間中その道のプロフェッショナルのゲストもお招きしお話を伺う予定でもありますので、どうぞ楽しみに講座をお受け下さい。共に楽しみ共に学びましょう。		
教科書	テキスト	なし	
	参考書	『ディズニーと三越で学んできた日本人にしかできない「気づかい」の習慣』三笠書房（2020/3/23）	
授業計画の概要	1		
	タイトル	(10/9水) おもてなしの本質	
	授業内容	おもてなしに必要な3つの力など実体験を交えた基本のお話	
	事前学習		
	事後学習	授業後にレポート提出	
	2		
	タイトル	(10/23水) ディズニーで学んだポジティブコミュニケーション	
	授業内容	ディズニーのキャスト達が明るい笑顔でゲストをお迎えできるように心掛けていること	
	事前学習		
	事後学習	授業後にレポート提出	
	3		
	タイトル	(11/6水) おもてなし実践事例 熊澤酒造 人材採用マネージャー 酒井康平氏	
	授業内容	老舗酒造メーカーが経営するレストランでのおもてなしを学ぶ	
	事前学習		
	事後学習	授業後にレポート提出	
	4		
	タイトル	(11/20水) おもてなしコミュニケーション 傾聴する	
	授業内容	相手(お客様)の話を良く聴き望まれていることをキャッチする力を磨く	
	事前学習		
	事後学習	授業後にレポート提出	
	5		
	タイトル	(12/11水) おもてなし実践事例 元JALトレーナー 昭和女子大学グローバルビジネス学部ビジネスデザイン学科教授 飴善晶子氏	
	授業内容	ホスピタリティマネジメント	
	事前学習		
	事後学習	授業後にレポート提出	
	6		
	タイトル	(12/25水) おもてなしコミュニケーション 受けとめ質問する	
	授業内容	相手(お客様)の話を受とめ寄り添うペーシングを学ぶ	
事前学習			
事後学習	授業後にレポート提出		
7			
タイトル	(1/15水) 気づかいの習慣		
授業内容	日常の気づかいの大切さとおもてなしのアンテナをたて良かった体験の		

		シェアから学べること
	事前学習	
	事後学習	授業後にレポート提出
	8	
	タイトル	(2/5水) おもてなし実践事例 元(株)モスフードサービス専務取締役 田村 茂氏
	授業内容	モスバーガーで心掛けていたおもてなし、講座の総まとめ
	事前学習	
	事後学習	授業後にレポート提出
実務経験のある教員による授業科目の概要	<p>上田比呂志講師の実務経験を活かし、当該科目の理論と実践を統合させた教育を行う。</p> <p>&lt;講師の略歴&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1982年に大手デパート・三越に入社。</li> <li>・同社の社内研修制度によりフロリダで開催されたウォルトディズニーワールドの「フェロウシッププログラム(人材育成プログラム)」に参加。1年間、世界11ヶ国の人々とディズニーユニバーシティに通い、ディズニーマネジメント(ディズニーウェイ)を学ぶ。</li> <li>・その後、フロリダにてディズニーワールドエプロットセンターのジャパンパビリオンディレクター(取締役)に就任するなど、世界を舞台に人材教育・マネジメントに従事。</li> <li>・現在は、これまでの経験をもとに、講演・企業研修・パーソナルコーチングを中心に活動中。料亭のおもてなし、ディズニーウェイをとり入れたコーチングスタイルは好評を博す。</li> </ul>	
備考	<p>・本科目は、16:30~18:00の時間帯に次の方法で実施します。</p> <p>10/9 山梨県立大学飯田キャンパス及びオンライン</p> <p>10/23、11/6、11/20 オンライン</p> <p>12/11 山梨県立大学飯田キャンパス及びオンライン</p> <p>12/25、1/15 オンライン</p> <p>2/5 山梨県立大学飯田キャンパス及びオンライン</p> <p>・他大学の学生や社会人等とともに学ぶ「PENTAS YAMANASHI」の科目です。</p> <p>※令和6年6月24日 シラバス修正</p>	