

第 2 回	ホスピタリティの基本概念と重要性～サービス・ホスピタリティ・おもてなし～
第 3 回	自己プロデュース：第一印象 人前で話す 第一印象の重要性（視覚的要素、聴覚的要素） 自己紹介
第 4 回	ホスピタリティとマナー① 接客 5 原則（挨拶・身だしなみ・表情・態度）マナー・エチケットの必要性
第 5 回	ホスピタリティとマナー② 言葉遣い
第 6 回	ホスピタリティ・コミュニケーション① 傾聴の重要性・傾聴の仕方 アクティブリスニング
第 7 回	ホスピタリティ・コミュニケーション② ポジティブコミュニケーション
第 8 回	ホスピタリティ・コミュニケーション③ 問題解決とクレーム対応
第 9 回	ホスピタリティマインド～心を磨く～
第 10 回	社会におけるホスピタリティ① チームワークにおけるホスピタリティ チームビルディング
第 11 回	社会におけるホスピタリティ② ボランティア活動
第 12 回	社会におけるホスピタリティ③ DEI アクセシビリティ
第 13 回	シミュレーション演習①
第 14 回	シミュレーション演習②
第 15 回	全体のまとめ 質疑応答
テキスト	適宜資料を配布する。
参考図書・ 教材／データ ベース・ 雑誌等の紹介	感動体験を創る！ホスピタリティマネジメント 第 3 版 山口一美 創成社 ホスピタリティ・マネジメント 第 3 版 徳江順一郎 同文館出版
課題に対する フィード バックの方法	授業後レポートは、次の授業内でフィードバックする。 小テストは採点后、返却する。
学生へのメ ッセージ・ コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・教員からの連絡事項は、必ず確認すること。 ・積極的に学習活動に参加すること。 ・担当教員に報告、連絡、相談を行う習慣をつけること。 ・大学生として、礼儀正しい責任ある行動をすること。 <p>ホスピタリティの基礎を学ぶことで、人と人とのつながりを大切にし、 これからの学生生活や社会活動を豊かなものにしていきましょう。 みなさんと共に学びあえることを楽しみにしています。</p>