

専門教育科目 講義科目

基本/OCR SC

授業科目名	ディズニーに学ぶ心くばりの技法	科目コード	配当年次	単位
担当教員	櫻井 恵里子	HH29	1	2

#### 科目の概要

ディズニーのホスピタリティの根幹、それはキャスト（従業員）が提供する「心くばり」である。仕事を円滑に進めるための心の持ち方や周囲の人を笑顔に変える言葉、好感を持たれる立ち振る舞い、気持ちが伝わる伝え方などの「心くばり」を学ぶことで、コミュニケーション上手になるための方法を学習する。また、心くばりとは何かの理解を深めるとともに、HRM（人的資源管理）の考え方、人材育成の具体的な手法に始まり、CSとESの両立を果たす組織づくりについて、顧客満足の考え方など具体的な事例とともに学ぶ。

#### 科目の到達目標

- ①自らの「やる気の源泉」を知ること、感情のコントロールができる。
- ②テーマパークにおける顧客づくり、人づくりの概略を理解し説明できるようになる。
- ③相手を思う気持ちを大切に「心くばり」を意識して、日常生活や職場などで実践する意欲を持ち、ホスピタリティマネジメントの考えを論理的に考察できるようになる。

テキスト	『心くばりの魔法 ディズニーの元人材トレーナー50の教え』櫻井 恵里子, サンクチュアリ出版, 2016年
------	---

#### テキストの読み方

- ①ディズニーのホスピタリティを支える「心くばり」とは何かを理解する。
- ②仕事を円滑に進めるためのマインド、人間関係を良好にするコミュニケーションのあり方を理解する。
- ③学習にあたりテキストを読み込み、自身の言動を振り返り、それを日常生活や仕事に置き換えて解釈する。

#### 単位修得の方法

- ①レポート課題を提出し、60点以上であれば合格となり、科目修得試験を受験できる。科目修得試験の得点が60点以上であれば合格となり、評価が確定し、2単位を修得できる。または、
- ②スクーリングを受講し、合格すれば2単位を修得できる。この場合、レポート課題の提出と科目修得試験の受験は不要。