

科目名:	ディズニーに学ぶ心くばりの技法		科目コード	HH29	
			単位	2	
科目主査:	櫻井 恵里子	担当講師:	櫻井 恵里子	配当年次	1
授業の目的と概要		グループワーク:	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	個人ワーク:	<input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
<p>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」です。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します。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、人財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びます。</p>					
履修の前提となる科目	<input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし	科目名:			
履修の前提となる知識 その他特記事項	<p>本科目はディズニーのホスピタリティマネジメント全般を学ぶ科目です。事前にテキストを熟読し、わからない点や自信のない点があったら、マーケティングし、質問できるようにしておいてください。</p>				
テキスト	『「一緒に働きたい」と思われる心くばりの魔法 ディズニー元人材トレーナーの50の教え』 櫻井 恵里子, サンクチュアリ出版, 2016年				
この科目の到達目標	<p>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。</p>				
成績評価の方法	<p>授業態度を重視し、授業時間中の集中度合い、グループワークでの参画度合いを評価の対象とします。また、授業開始時間後の遅刻は減点の対象とします。最終試験は学習した内容を自分自身の経験に置き換えた理解を論述することが求められます。</p>				
事後学習	<p>テキストや演習等で学習したことを深めるために、他の理論や手法などを学び、比較検討してください。またご自身の職場や日常生活において実践してください。ディズニーの他の書籍や論文を読んでもらうことで本コースの内容が深まります。</p>				
事後学習の参考文献	<p>『3日で変わるディズニー流の育て方』 櫻井 恵里子, サンクチュアリ出版, 2017年 『ディズニーの元人材トレーナーが教える夢をかなえる時間の使い方』 櫻井 恵里子, 大和書房, 2018年 『ハンブル・リーダーシップ』 エドガー・シャイン, 尾川 丈一, 櫻井 恵里子, 日向 美穂, Process Consultation Inc. 2019年 『キャリア・アンカーゼロ』 エドガー・シャイン, 尾川 丈一, 櫻井 恵里子, Process Consultation Inc. 2020年</p>				
スクーリング受講時に用意するもの					
<input checked="" type="checkbox"/> テキスト <input checked="" type="checkbox"/> 筆記用具 <input checked="" type="checkbox"/> カメラ・マイクは必須となります。					