

令和5年度 シラバス兼授業計画書

学科名	未来観光ビジネス学科	科目名	ホスピタリティⅢ 接客心理学		
授業種類	講義	履修区分	必修	履修時期	通年
授業時間	60単位時間	担当教員	酒井智昭		
授業 内容	《授業概要》				
	<p>お仕事の間でも、プライベートでもホスピタリティ溢れる対応が出来れば、そのステージにいる方々は幸せな気持ちになれます。しかし、「ホスピタリティ」という言葉は知っていても、それを理論的に正しく理解したうえで実践している人は少ないのが現状です。</p> <p>そこで、ホスピタリティⅠからⅣでは、ホスピタリティについて様々な角度からアプローチして、履修する学生をホスピタリティの専門家レベルまで引き上げます。</p> <p>本授業（ホスピタリティⅢ）では、ゲストとの接遇の場において役立つ心理学（接客心理学）を学びます。経験則だけの接客スキルではなく、科学的な裏付けのある接客、接遇スキルを身につけた真のプロフェッショナルを養成していきます。</p>				
1	《学習の到達目標》				
	<p>1 心理学の概要と接客心理学の基本を理解することが出来る。</p> <p>2 様々なシチュエーションでの接客心理学の活用を学ぶことが出来る。</p> <p>3 接遇のプロフェッショナルとしての科学的基盤を養うことが出来る。</p> <p>4 接客心理検定の3受験レベルに到達する。</p>				
授業計画					
前期			後期		
1	属性名と属性値	16	スウェイ(心の揺らぎ)		
2	属性値の決定(一律情報)と属性値の決定(創造情報)	17	損失回避とコミットメント		
3	属性値を購買プロセスに組み込む・一律な属性値をストーリー化する	18	価値基準先行		
4	認知スキーマと属性値	19	サービスと接客・接客距離・笑顔の効果		
5	認知バイアスとバーナム/フォアラー効果	20	返報性と好意の法則・時間の共感・記憶		
6	ニュールック心理学	21	カクテルパーティー効果・カタルシス効果		
7	記憶	22	小さい提案から始める接客・大きい提案から始める接客		
8	正しい言葉遣い・情報とコミュニケーション	23	親和性を高める・アップセル・ダウンセル・クロスセル		
9	談話能力 Fact-Act・社会言語能力・方略的言語能力	24	テンション・リダクション・バンドワゴン		
10	ポジティブハロー	25	ヒューリスティックバイアス・希少性の原理		
11	単純接触の原理(ザイアンス効果)	26	空間心理・色彩心理		
12	初頭効果と親近効果	27	自己成熟・認知的不協和・チョコレートパラドクス		
13	マズローの段階欲求説	28	文脈効果・シャルバンティエ		
14	コントラストをつける・アンカリング	29	ハード・トゥ・ゲット・フォールス・コンセンサス		
15	前期学習項目のまとめ	30	ダブルバインド・ボディランゲージ		
前期試験			後期試験		
教科書 参考書	接客心理検定対策テキスト(一般社団法人ホスピタリティマーケティング協会) 心理学、接遇やホスピタリティに関して様々な書物が刊行されていますので、多読して下さい。				
成績評価	前期試験と後期試験(ともに100点満点)を80% 平常点(課題など)を20% ※平常点は課題レポートにより評価します。				
履修上の 留意点	☆予習は教科書で該当部分を一読しておいて下さい ☆復習はノートや教科書、配布プリントをしっかりと学習して下さい。検定科目でもあるため、問題演習にも積極的に取り組みましょう。・企業実習との関係で授業計画(進度)の入れ替えを行う場合があります。				