

■ ホスピタリティ体験プログラム(例:講師研修+ホスピタリティ体験)

所要:1泊2日/最大20名の場合のタイムテーブル例

時間	セッション	ねらい	実施概要	その他	
1 ↓ 6	ホスピタリティ マインド&メソッド 研修 3時間~8時間(1研修グループ最大20名)				
7	17:15~17:45 (45分)	ホスピタリティ体験 の案内	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修のポイント整理 ● 体験をリアルなものとするための手順の理解 	<ol style="list-style-type: none"> ① 講師による1日目のセミナーのまとめ ② 体験・宿泊する施設の概要を知ろう ③ 体験する各種サービスを、学んできたメソッドで分析する手順を確認しよう ④ 明日の予定の確認 	
8	チェックイン ~宿泊	ホスピタリティ体験① (実際に体験してみよう!)	<ul style="list-style-type: none"> ● 学んできたものを、実際の体験と比較・検証する 	★ 学んできたメソッドで分析する体験ポイント A) チェックイン手続き B) 客室へのご案内 C) 夕食のサービス D) 各種付帯設備でのサービス E) 朝食のサービス F) チェックアウト手続き G) その他、フロント・コンシェルジュ・客室係・ポーター・ベルデスク等のサービス	事前に配布する「分析ワークシート」を活用した体験&ワーク形式となります。
1	~チェックアウト				
2	10:00~10:20 (20分)	2日目のはじめに	<ul style="list-style-type: none"> ● 1日目の振り返り ● 2日目の研修への導き 	<ol style="list-style-type: none"> ① 講師による振り返り ② アイスブレイク 	
3	10:20~11:00 (40分)	ホスピタリティ体験② (体験の成果を共有化しよう!)	<ul style="list-style-type: none"> ● 体験してきたことを共有化し、あらためて自社の課題を確認する 	<ol style="list-style-type: none"> ① 体験に対する分析ワークの結果を発表しよう ② 自社へのアンケート評価と比較して、あらためて自社の課題を考えよう 	ワークショップ形式となります。
	11:00~11:15	休憩			
4	11:15~12:30	ホスピタリティ体験③ (ホスピタリティパーソンのお話を聞こう)	<ul style="list-style-type: none"> ● ホスピタリティマネジメントを実践する方からリアルなお話を聞くことで、実感を強める 	<ol style="list-style-type: none"> ① ホスピタリティパーソンからの実践ベースのお話 テーマ(案):「私にとってのホスピタリティ」 ② ホスピタリティパーソンと昼食を共にしながら、質疑応答(コミュニケーション) 	質疑応答ができるだけ活発に行われるように、会場スタイルに工夫が必要となります。
	12:30~13:30	昼食			
5	ホスピタリティ スキルアップ 研修 3時間~5時間 (1研修グループ最大20名)				