



教-18-01
平成30年4月27日

◆新規講座のご案内◆

一般社団法人日本フードサービス協会
教育研修委員長 高岡 慎一郎

教育担当者の人材育成にご活用ください

ホスピタリティコーチングの職場環境が定着率・就職率を上げる!!

JFトレーナーズ・トレーニングセミナー

平成30年 **6月20日 (水)**
10:00 ~ 17:00

講師 **清水 均氏**

(株)プロジェクト・ドゥ・ホスピタリティマネジメント研究所
代表取締役

国際観光専門学校ホテル・レストラン経営学科卒業後、シズラージャパン本部スタッフなど多くの現場を経験。その後コンサルタントとして外食、小売業、ホテル業界などで500社以上の企業を指導し、亜細亜大学では経営学部講師として、26年間に渡り教鞭を執る。

著作に「パート・アルバイト戦力化<完全>マニュアル」「フードサービス攻めの計数」、「フードサービス攻めのマネジメント」、「ホスピタリティコーチング」など多数

人材確保と育成は業界全体の課題です。現在、外食業界の新規採用社員の約80%は自社店舗でのアルバイトやフリーター経験者です。外食産業は楽しくやりがいがあり、自分を生かし成長できると実感できる職場環境が定着率・就職率に直結しています。店舗での新規採用者は初めの3日間＝審判の3日間でその企業を見抜きます。各自の多様性を認め、相互リスペクトが育まれる職場環境がなければ、高額な募集費と縁あって採用したパート・アルバイトも辞めてしまいます。初期教育・トレーニングを担当する店長やトレーナーにより、ホスピタリティとやる気が引き出される『ホスピタリティコーチングの職場環境』づくりが人材育成と確保定着の決め手です。

自社の人材育成システムや教育・トレーニング手法をホスピタリティコーチングによる体験学習を通して、再確認と再構築してはいかがでしょうか。

◆対象

店長(候補)、エリアマネージャー、
教育研修担当者 等

◆持ち物:テキスト 日経BP社

「ホスピタリティコーチング」新装改訂版
(1冊税込¥1,500で頒布いたします)

◆会場

JFセンター会議室(会場図参照)

TEL:03-5403-1060

東京都港区浜松町1-29-6

浜松町セントラルビル10階

- JR線 浜松町駅北口下車、改札口を出た前方左手(世界貿易センタービル向かい側)に薬局Tomod's(トモズ)の看板が見えます。そのビルの10階です。(2~3分)
- 都営地下鉄大江戸線・浅草線大門駅B4出口を出て、通りを渡った向いのビルです。

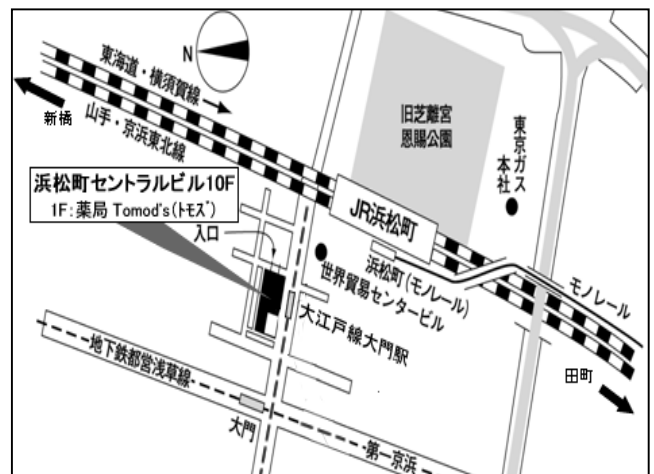
◆受講料: **10,000円(税込)**

(テキスト代は含みません)

ご不明な点はお気軽にお問い合わせ下さい。

担当:上田・岡田 TEL:03-5403-1060

E-mail:edu-jf@jfnet.or.jp



研修の主な目的と目標(めあて)

- ① ホスピタリティコーチングの職場環境づくりの基礎となる、オリエンテーションと初期教育・トレーニングをJF会員各社参加者の相互体験学習を通し学ぶ。
- ② トレーナーズ・トレーニング(教える人の教え方トレーニング)に必要なホスピタリティコーチングを基本サービスにより体験学習し、自社に導入・活用する。
- ③ トレーナーに必要なホスピタリティコーチングの「トレーニングプログラム」(サンプル)を実際に使用し、自店で活用できるよう相互体験学習する。
- ④ 体験学習により良い教え方(上手な説明の仕方や見本の見せ方、フォローの仕方)など、相互の気づきと振り返りで共有し知識・技術をレベルアップする。

プログラム ※一部内容が変更になる場合がございます

I. ホスピタリティコーチングの職場環境

- ①ホスピタリティを抽出すコーチング
- ②サービスの「差」は、そこで「働く人の質の差」
- ③ホスピタリティコーチングの職場環境が定着率・就職率を上げる

II. 人材を人財にする本質は『初めの3日間＝審判の3日間』に集約される

- ①体験相互学習『初めの3日間』とその後の段階的な育成
ピープルビジネス＝教育・トレーニングビジネス＝共育
- ②コミュニケーションの原点は「あいさつ」と「アイスブレイク」
- ③そして上司・先輩からの「ありがとう」
- ④新人の孤立感・疎外感・孤独感を無くす
ゴールデンルール

III. ホスピタリティコーチングで優秀なトレーナーを育成する

- ①トレーナーズ・トレーニングのための基礎知識と基礎教育
- ②トレーニング・プログラムと
トレーナー用トレーニングツールの仕組みづくり
- ③体験相互学習
基礎作業と基本サービスのOJTトレーニング指導
- ④体験学習
上級者のための参加型相互学習指導法
・基礎作業と基本サービスを
トレーニング・プログラムでOJT実施
- ⑤グループワーク 上級者育成プログラム
ホスピタリティコーチング参加型相互学習指導法

IV. まとめ

- ・参加者相互の自己開示とフィードバック
「ジョハリの心の4つの窓」
 - ①ホスピタリティコーチングの職場環境
 - ②ナレッジマネジメントの企業体質
 - ③自立・自律型の人材育成
 - ④「学習する組織」の構築

ホスピタリティコーチングとは

- ① コーチングのスキルによって、従業員が本来持っているホスピタリティ(おもてなしの心)を引き出し、行動レベルに育むコミュニケーション手法である。
- ② 顧客の感動と感激(＝従業員が働くことを通して得る感動と感激)へと結びつくホスピタリティサービスの実現とその環境づくりを目的とする。
- ③ 上司と部下が共に「気づき」と「振り返り」、「分かち合い」を積み上げることで、自分で考え、行動する人材を育成できる。
- ④ 各自の多様性を尊重する企業文化が芽生え、“学習する組織”を醸成し、環境や時流の変化に左右されない経営を実現できる。
- ⑤ 従業員は自己実現により最終的に使命(ミッション)を見出し、個人が働く目的と企業の目的との調和を図ることができる。

トレーナーズ・トレーニングセミナー 参加申込書

ヨガナ お名前	「ホスピタリティコーチング」 清水 均 著の購入について (どちらかに○)
お役職	
	希望する ・ 希望しない (当日渡し) (持参する)
	希望する ・ 希望しない (当日渡し) (持参する)
	希望する ・ 希望しない (当日渡し) (持参する)
	希望する ・ 希望しない (当日渡し) (持参する)
	希望する ・ 希望しない (当日渡し) (持参する)

貴社名 _____

お申込ご担当者 _____

お役職 _____

TEL _____ FAX _____

E-mail _____

通信欄 _____

請求書発行のご希望等がございましたら通信欄にご記入ください。
当協会は平成27年4月より請求書の電子化を推進しています。
ご記入頂いたメールアドレスに請求書を発行するためのご案内をお送りします。

参加費 _____ 円は _____ 月 _____ 日に振込み予定
(当日欠席のご返金は致しかねますので予めご了承下さい)

振込先：口座名 《一般社団法人日本フードサービス協会 普通口座》
みずほ銀行 浜松町支店 3370577 三井住友銀行 浜松町支店 2768194
三菱UFJ銀行 田町支店 1513407 りそな銀行 芝 支店 1094206
参加費：おひとり様 税込10,000円 (テキスト購入希望者は税込11,500円)

*振込手数料は貴社負担にてお願い申し上げます。また、振込名義人に貴社名をご記載ください。