

impress manage

ユニバーサルホスピタリティ研修

～ビジネスの場において、よりよいおもてなしを実現するために～



ユニバーサルホスピタリティ研修概要

対象	全スタッフ				
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの基本の理解 ■ ユニバーサルホスピタリティスキルの習得 ■ 高齢者・しょうがい者ケアの強化 				
特徴	<p>座学の一方向的な内容ではなく、ワーク等を盛り込んだ現場での事例に沿った内容での提供を行い、仕事への意欲向上を目指します。基本を丁寧に押さえた講義とわかりやすい言葉を使用した演習やテキストに加えて、現場イメージをすぐに持てる研修運営を行うことで、受講者が受け入れやすく、明日からすぐに使える内容をしっかりとご提供します。</p>				
学ぶ要素	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="258 839 981 1019"> <ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの基本 ■ ユニバーサルホスピタリティスキル ■ 効果的な接客コミュニケーション </td> <td data-bbox="1051 839 1758 1019"> <ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの大切さ ■ 現場での活用イメージ ■ 高齢者・しょうがい者への接し方 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="258 1029 981 1116">貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）</td> <td data-bbox="1051 1029 1758 1116">参加することによる気づき</td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの基本 ■ ユニバーサルホスピタリティスキル ■ 効果的な接客コミュニケーション 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの大切さ ■ 現場での活用イメージ ■ 高齢者・しょうがい者への接し方 	貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）	参加することによる気づき
<ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの基本 ■ ユニバーサルホスピタリティスキル ■ 効果的な接客コミュニケーション 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ユニバーサルホスピタリティの大切さ ■ 現場での活用イメージ ■ 高齢者・しょうがい者への接し方 				
貯めの知識（インプット）・技術（ロープレ）	参加することによる気づき				
実施日程	標準 1 日間（7 時間・休憩含）				

ユニバーサルホスピタリティ研修カリキュラム

ホスピタリティ溢れるサービスを提供するには、技術とマインドどちらも大切です。高齢者・しょうがい者へのサービススキルを習得しおもいやりいたわりの気持ちを技術で表現しましょう。

また、今までは料理が美味しい・施設が豪華といった点が施設の評価としてありました。これからは、高齢者やしょうがい者も安心して楽しめるということは大きな価値となります。

時間	テーマ	内容	手法	詳細・ねらい
午前	導入	◇あいさつ ◇アイスブレイク	講義 ペアワーク	研修ゴールの理解とマインドセット
	片麻痺（杖利用）の方への対応	◇歩行者の介助 ◇離席・着席の補助 ◇転倒時の対策 ◇衣類脱着 ◇食事、金銭收受時の留意点 ◇段差、階段、坂道等の留意点	講義 個人ワーク ペアワーク	基本理論を前提に、実習を通じ、知識を行動化します 実習を通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
昼食休憩				
午後	視覚障害の方への対応	◇補助犬についての知識 ◇歩行時の介助 ◇離席、着席の補助 ◇転倒時の対策 ◇食事、金銭收受時の留意点 ◇段差、階段、坂道等の留意点 ◇狭い道での対応	講義 個人ワーク ペアワーク	基本理論を前提に、実習を通じ、知識を行動化します 実習を通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
	下肢障害の方への対応	◇補助犬（盲導犬）についての知識 ◇車椅子の知識 ◇歩行時の介助 ◇離席介助 ◇転倒時の対策 ◇食事、金銭收受時の留意点 ◇段差、階段、坂道等の留意点 ◇狭い道での対応	講義 個人ワーク ペアワーク	基本理論を前提に、実習を通じ、知識を行動化します 実習を通して現場で役立つスキルを身につける 基本を講師が指導し理解を深める
	振り返り	◇今後のアクションプランの設定	講義 個人ワーク グループワーク	ワークシートを活用して、行動計画を具体化し業務へ接続する
	振り返り・まとめ	◇まとめと質疑応答	講義	本日のポイントを整理し、今後へ接続する

※ご要望等に応じて内容の変更が可能です。お気づきの点は遠慮なくご相談ください。