

授業概要 (シラバス)

■科目基本情報		専門学校日本ホテルスクール	
科目番号	GS203	分類	講義科目
授業科目名	顧客心理	英文授業科目名	Business Psychology
年度	2024年度	年次	屋間部 2年 プライダル科
開講学期	通年	授業の方法	講義科目
単位数	2単位	年間授業時間数	30時間
科目区分	一般教育科目	授業コマ数	25コマ
担当教員名	講師名	実務経験あり	備考
経歴	各種学校にて心理学の講師・カウンセラー、研修会社で研修企画・講師などを経て、日本心理教育コンサルティングを設立。全国の企業・自治体・学校などで実践的な講義・研修・講演を行う。(プライダル業界での研修も多数)。著書『仕事が思い通りにできる心理術』一般社団法人日本ヒューマンスキル教育推進協会 代表理事		
■授業・科目情報			
学習目標	お客様に満足してもらえるより良いサービスを提供するためには、人間の心理について理解することが欠かせません。心理学の基本から、接客・販売・広告・経営に活用出来る実用的な心理学まで、心理テストや実験、様々な実習を通して楽しく習得します。		
教科書			
授業計画	回数	内容	
	1	心理学とは何か簡単に説明出来るようにする	
	2	性格分析の結果を読みとれるようにする(自分の性格・接客スタイルの客観視)	
	3	お客様の性格タイプを見極められるようにする	
	4	エゴグラムを活用した相性分析の行い方を身につける	
	5	心の不調・マリッジブルーの症状や原因を説明出来るようにする	
	6	しぐさなどからお客様の心理を理解できるようにする	
	7	観察力を高める方法を身につける	
	8	好感を持たれるコミュニケーションのポイントを身につける	
	9	コミュニケーション力を高めるため自分の長所を見つけられるようにする(自己肯定感を高める)	
	10	心理学を活用してわかりやすい説明が出来るようにする	
	11	お客様を不快にさせない上手な言い方が出来るようにする(アサーション)	
	12	顧客満足の心理学	
	13	前期試験	
	14	顧客満足の実現のため会話の中からお客様のニーズを把握できるようにする	
	15	カウンセリングの技法を対面接客に活用できるようにする	
	16	EQ・感情知能について学び自分の感情認知や感情コントロールが出来るようにする	
	17	ストレスの心理学 ストレスについて学び自ら対処できるようにする	
	18	目標達成の心理学 目標達成の心理を学び自らの夢や目標の実現に活用出来るようにする	
	19	印象形成の心理学 人相学の基本を学び接客や印象形成に活用できるようにする	
	20	記憶と脳 記憶の3要素を学び仕事や勉強に活用できるようにする	
	21	男女の脳の違いと心理的性差が説明出来るようにする	
	22	高齢者の心と体について学び高齢のお客様への対応に配慮が出来るようにする	
	23	緊急時など冷静に対処できるようセルフコントロールの技法を身につける	
	24	お客様の視点に立ったサービス実現のため様々な見方が出来るようにする	
	25	後期試験	
授業の進め方	毎授業ごとにグループを作成し、4人一組またはペアとなって心理テストや心理実験を行いながら進めていきます(参加型の授業となります)。またスライドやイラスト、アニメーションなども活用しながら楽しく学習できるように進めていきます。		
試験の実施方法	前後期各1回 試験期間に設定し、形式は文書試験とする。		
成績評価方法	本校の規定に基づき、全科において共通評価基準にて算出する。 ①試験得点 = 50% (10ポイント) ②出席率 = 50% (10ポイント) 上記の2つの項目をそれぞれ10ポイント(合計20ポイント)に置き換えて、そのポイントに応じてA,B,C,D,F評定を決定する。 尚、前提基準として①試験全体平均点の50%未満、または②出席率の50%未満に該当する場合には「F」評価とするが、通年教科の後期学年末の評価については、前期および後期全体の状況をもって算出する。		
関連科目	プライダルマーケティング、プライダルセールス		
参考書	「仕事が思い通りにできる心理術」 明日香出版		
学生へのメッセージ	顧客心理ではお客様対応やビジネスに活用出来る心理学だけでなく、プライダル科では恋愛や結婚に役立つ心理学も学んでいきます。ちょっとした心理テストから本格的な心理テストも行っていきますので、楽しみながら積極的に参加してください。		