

JHRCA

日本ホテルレストランコンサルタント協会 関西支部

11月例会報告

2008年11月

JHRCA正会員：ゲスト会員各位

1. 11月例会報告

今月は正会員の友澤会員に「ホスピタリティ再考と自分再発見」をテーマに講演していただきました。

様々な件をホスピタリティという感覚から考えることが大切で、賢者は歴史から学ぶが愚者は経験で学ぶという言葉のように、歴史を学ぶことが大切である。

ホスピタリティとは結局自分を語ることでもある。

サービスの語源は“servus = 奴隷、戦利品としての外国人”で仕える、尽くすという意味である。「お客様は常に正しい」や「お客様は神様」という意識が日本には根付いており、その態度が余計にお客の態度を傲慢にさせてしまう傾向があるが、サービスには「客が主人で提供者は従者」という一時的な主従関係が成立し、客の意識が優先され、提供者は従者としての役割を果たし、礼儀正さが重視される。

ホスピタリティの語源は“Hospes=客人の保護者、外人、敵人、客人、主人”
“hostis(味方としてのよそ者)+potis(能力のある)” 親切なもてなし、歓待、厚遇である。

互いに認め合い、理解し合い、助け合い、依存し合い、共存共栄を目指す。客人の保護者となり、温かく親切にもてなすことからフレンドリーな振る舞いが重視される。その為の場所、材料、人材を確保することである。

ホスピタリティは本質的に異文化との交流に触発されて発展する。

日本ホスピタリティ・マネジメント学会によると、ホスピタリティとは生命の尊厳と社会的公正をもって、互いに存在意識や存在価値を理解し、認め合い、助け合う精神をいう。このホスピタリティは、伝統や習慣の違いを超えて、新しい共通意識としての価値を創造するものである。また日常生活にお

けるホスピタリティの実践は、自然との共生と思いやり社会の実現への第一歩と考える。

ホスピタリティは多面体であって、人的側面、物的側面、創造的側面、機能的側面の4つの側面を持っている。

以上