

佐野短期大学シラバス2013			
科目名 Subject Name		開講年次	開講学期
ホスピタリティ論 Hospitality Studies		2年	後期
曜日・時限		金曜日・2時限	
単位数	授業の形態	授業の性格	
2単位	講義	選択	(観光ビジネス実務士必修科目)
当該科目の理解を促すために受講することが望まれる科目			
観光ビジネス実務演習・ホテル業概論			
同時に履修しておくことが望まれる科目			
観光ビジネス実務総論			
担当者に関する情報			
氏名	研究室の場所	オフィスアワー	電話番号・メールアドレス
伊藤 優子	講師室	金曜日・2時限	授業中に指示します
授業の概要			
現在、多くの産業界でホスピタリティが必要とされている。現代のビジネスが抱える様々な問題に焦点をあて、人間本来の性質やシンプルな考え方がホスピタリティを発揮する際にどのように作用するのか。心の時代におけるホスピタリティのフレームワークとホスピタリティ産業の現状を学んでいく。企業で実践するホスピタリティとは何か、企業の事例とともにホスピタリティの本質の理解を深めていくものである。			
授業の到達目標			
①ホスピタリティとサービスの違いを理解することができるようにする。②ホスピタリティの本質とホスピタリティ力を養うために必要なものを身につけることができるようにする。③ホスピタリティ産業全体を把握し、企業が実践するホスピタリティマインドの理解を深めることができるようにする。			
授業の方法			
パワーポイントを活用し、講義形式で進める。企業のホスピタリティ実践事例を学んでいく。			
学習の成果			
①ホスピタリティの本質と人間本来の本質や考え方がホスピタリティを発揮する際にどのように作用するか理解することができる。②ホスピタリティの本質とホスピタリティ力を養うために必要なものを身につけることができる。③ホスピタリティ産業全体を把握し、企業が実践するホスピタリティマインドの理解を深めることができる。④社会に出ても実践できるホスピタリティ力を身につけることができる。			
授業のスケジュールと内容			
第1回目	ホスピタリティとは何か ホスピタリティの意味		
第2回目	ホスピタリティとサービスの違い ホスピタリティの重要性		
第3回目	ホスピタリティマインドの基本		
第4回目	ホスピタリティが注目される理由		
第5回目	ホスピタリティが生みだす新たな価値		
第6回目	ホスピタリティの事例研究1 (全日本空輸)		

第7回目	ホスピタリティの本質を考える	
第8回目	ビジネスで成功する鍵	
第9回目	ホスピタリティの事例研究2（ホテルリッツカールトン大阪）	
第10回目	ホスピタリティを発揮するのに必要なこと	
第11回目	ホスピタリティの事例研究3（劇団四季）	
第12回目	プロ意識	
第13回目	ホスピタリティの事例研究4（飛鳥クルーズ・ディズニークルーズ）	
第14回目	ホスピタリティの事例研究5（加賀屋）	
第15回目	まとめ	
成績評価の方法と基準		
評価の領域	割合	評価の基準
授業参加態度	30%	授業に集中し、ノートをとっている。不明なことがあれば積極的に質問する。指名されたら自分の意見を述べるなどが評価の対象となる。
レポート		
調査報告書		
小テスト		
中間・学期末試験	50%	ホスピタリティの実践企業についての理解度を図る。ホスピタリティの重要性を理解できているか確認する。
発表内容（態度含む）	20%	ホスピタリティ実践例を発表することで、ホスピタリティの本質を理解する。
その他		
教科書と参考図書		
パワーポイントで講義を進めるため購入する教科書はなし		
履修上の心得・ルール		
遅刻厳禁。私語はつつしむこと。授業途中で無断で退出厳禁。携帯電話使用禁止。飲食厳禁		