

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
ホスピタリティ論 Hospitality Theory		2年	後期	別途、時間割参照
単位数	授業の形態	授業の性格		履修上の制限
2単位	講義	選択	観光ビジネス実務士必修; ホテル・ブライダルユ ニット	全学生、観光フィールドの学生対 象
当該科目の理解を促すために受講しておくことが望まれる科目				
観光ビジネス実務総論				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
ホスピタリティ研究				
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	授業中に指示 します	水曜日、木曜日		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ひよすビタリティを發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を理解し、ホスピタリティ力を養う能力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がどのような取り組みをしているか把握す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。				
学習の成果（学習成果）				
①ホスピタリティの本質と人間本来の本質や考え方を比較して、ホスピタリティがどのように作用するかを自ら学ぶことができる。②ホスピタリティがビジネスで成功する鍵であることを学び、顧客を個客として接し、個客の心をつかむための工夫をすることができる。③物事の本質を洞察する力を身につけ、相手の視点に立ったホスピタリティを發揮することができる。④ホスピタリティを学生自らが経験することで高いプロ意識を持つことができる。				
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出す新たな価値 ホスピタリティの本質			
第6回目	全日空の事例研究			

第7回目	航空業界の事例	
第8回目	ホスピタリティを發揮するのに必要なこと	
第9回目	自己を知る	
第10回目	ビジネスで成功する鍵	
第11回目	飛鳥IIの事例研究	
第12回目	クルーズ業界の事例研究	
第13回目	物事の本質を察する	
第14回目	プロ意識とホスピタリティの関係	
第15回目	ホスピタリティ論のまとめ	
成績評価の方法と基準		
	評価の領域	割合
授業参加態度	30%	評価の基準 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。 S評価の基準：上記参加態度を全て満たす上位トップグループ。
レポート		
調査報告書		
小テスト		
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(実施日時は、授業中に指示します)。 S評価の基準：S=90-100
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(実施日時は、授業中に指示します)。 Sの発表内容の評価：課題の本質と学習成果が十分にまとめられている。
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		
履修上の留意点・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。観光フィールドの学生はホスピタリティ研究も履修することが必須となる。		