

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
サービスの心理学 Psychology for Care		2年	前期	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)	特に無し
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				
特に無し				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
特に無し				
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
秋山真奈美	講義棟3階	火・土・授業時間を除く		授業中に指示します
授業の概要				
<p>ここで言うところのサービスとは、他者（社会）に対する奉仕的・対価的な働きかけのことである。この科目では、主に他者への心遣いに関連する心理学を学ぶ。私たち自身（個人）と、私たちが所属する社会集団との関わりに焦点をあて、私たち人間の「こころ」のしくみについて考えていく。私たちの働きかけに対し「他者」がそれをどのように認知するのか、また「他者」との関係の中で私たちはどのように振舞うのが好まれるのか、といったことを講義の柱とするので、対人関係上相応しい対応をその都度思案していけるようになって欲しい。</p>				
授業の目標				
<p>① 普段から、人間社会に対し多角的に興味を持ち、自己と他者の行動への理解を深めるという姿勢を身につけることができるようにする。 ② 相手の求めるもの（ニーズ）に対し、適切な対応（サービス）をとれるようにする。 ③ マーケティングの発想を身につけることができるようになる。 ④ 個人および集団行動の傾向を学び、現実場面と照らし合わせることができるようにする。</p>				
授業の方法				
<p>サービスの基礎理論として社会心理学・コミュニケーション心理学の基本的な考え方や技法を紹介する。視覚教材、プリント等も活用しながら講義形式にて実施する。単元の終了ごとに小テストを行う。コミュニケーションや自己理解の単元ではグループワーク等の演習も行う。 好ましいレポートや論述試験解答の書き方および評価の基準・観点は、初回オリエンテーション時に具体的に指導する。</p>				
学習の成果（学習成果）				
<p>(1) 顧客が当該サービスに対し、何を求めているのかを知り、相応しい対応、好ましいやりとりをその都度実行できる。 (2) 心理学的な観点から個人および集団行動の傾向を知り、日常生活における対人コミュニケーションやサービスなどの現実場面に活かすことができる。</p>				
授業のスケジュールと内容				
第1回目	オリエンテーション：心理学とは 社会心理学・コミュニケーション心理学について サービスとケア ホスピタリティ・マインド			
第2回目	サービスを理解する：奉仕としてのサービス、商品としてのサービス サービス・マーケティング サービスの品質と満足 ユニバーサル・サービス			
第3回目	わたし（自己）から始まる親密な人への関わり：自己認知 社会的アイデンティティ 自己評価と社会的比較			
第4回目	わたし（主体）が顧客（客体）と関わる時：サービスへの動機づけ 主要な社会的欲求 他者認知と印象形成 集団との関わり			
第5回目	わたし（主体）が顧客（客体）と関わる時：魅力的な態度とは 相手の気持ちを変容させることはできるのか リピーターの心理			
第6回目	他者（客体）に見せる：自己像と自己呈示 どう見せるのか、どう伝えるのか ディズニーリゾートのサービス【事例研究】			

第7回目	他者（客体）に見せる：広告効果 色彩心理学とディスプレイ ※レポート提出	
第8回目	親密な関係を築く：対人コミュニケーションと社会的スキル 言語的・非言語的コミュニケーション クチコミ 電子コミュニケーション マス・コミュニケーション	
第9回目	親密な関係を築く：ストレス・コーピングとソーシャル・サポート 援助行動	
第10回目	観光の心理学：観光の要素 旅をする理由 旅行者とそれを支える人々 旅のプランニング	
第11回目	観光の心理学：サービス・マネージャーの役割 ホスピタリティ 観光地の要件と整備	
第12回目	社会の中の落とし穴：苦情・クレーム行動 コンプレイント・マネジメント 悪質商法と説得のコミュニケーション 人は何故騙されるのか	
第13回目	マーケティングの心理：マーケティング調査の方法 消費者行動と広告 価値と決定	
第14回目	論述試験 わたしの文化と相手の文化：文化的自己観	
第15回目	わたしの文化と相手の文化：文化の理解とサービスとの関係	
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	15% グループワーク時の積極的な参加姿勢、講義内容への質問などを高く評価する。
	レポート	20% 授業中に視聴したサービス現場の映像資料の感想文を、翌週（第7回目）に提出してもらう。サービスを提供する者としての視点を重視する。
	調査報告書	
	小テスト	5% 単元終了毎に、その翌週の授業冒頭で実施する。日常の努力点として勘案する。小テストを復習すれば、学年末試験での成果が期待できるしくみである。
	試験	60% 論述試験を実施。授業の目標①～④が反映された、設問への妥当な回答がなされていることを評価する。このため具体的な事象・事例の記述や多角的な視点からの考察がおおいに加点の対象になる。
	発表内容（態度含む）	
	その他	
教科書と参考図書		
教科書：『わたしから社会へ広がる心理学』金政祐司・石盛真徳〔編〕（北樹出版）。参考書・資料は初回授業はじめ各回授業で随時紹介する。		
履修上の留意点・ルール		
この授業では理論の他に、心理的支援をするためのコミュニケーションの基礎を学ぶことを重視する。従って、コミュニケーション上好ましくない行為（例えば私語・居眠り・授業に無関係の行動・不参加）は減点の対象とするので、そのつもりで履修すること。観光フィールド以外の受講も歓迎する。		