

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
ホスピタリティ研究 Hospitality Studies		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	(ホスピタリティ論受講の学生必修科目)	ホスピタリティ論受講の学生は全員が履修すること。観光フィールドの学生は全員履修すること。
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				
ホスピタリティ論 プライダル概論				
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	2階	水曜日・木曜日		授業中に指示します
授業の概要				
ホスピタリティ論で基礎を学び、産業界でホスピタリティを実践している企業研究を行なう。多くの企業の取り組みを事例として、心の時代におけるホスピタリティフレームワークとホスピタリティ産業の現状を研究していく。				
授業の目標				
①ホスピタリティを通じてコミュニケーションを高めることができるようにする。 ②ホスピタリティを心がけ、常日頃から実践することができるようにする。 ③企業の事例から社会に出てから、ホスピタリティマインドを実践するために何が必要かを考えることができるようにする。 ④ホスピタリティマインドをもって、接客上で好ましいやり取りをすることができるようにする。				
授業の方法				
ホスピタリティの基礎を確認し、企業が実践している事例をパワーポイントなどビジュアルツールを活用し、学習を深めていく。実際のホスピタリティ意識の高い企業について検討し、グループディスカッションを実施する。				
学習の成果（学習成果）				
①自己を深く知ることによってホスピタリティの本質を捉えることができる。 ②ホスピタリティ産業全体の現状を把握し、企業が実践するホスピタリティマインドの学習を深め、意識の高いホスピタリティマインドを社会で実践することができる。 ③高度の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	ホスピタリティの本質 グループディスカッション			
第2回目	事例研究 東京ディズニーリゾートのホスピタリティ			
第3回目	事例研究 東京ディズニーリゾートの取り組み			
第4回目	事例研究 ディズニーワールドのホスピタリティ			
第5回目	事例研究 ディズニークルーズのホスピタリティ			
第6回目	事例研究 帝国ホテルのホスピタリティ			

第7回目	事例研究 大江戸温泉物語のホスピタリティ	
第8回目	事例研究 澤のや旅館のホスピタリティ	
第9回目	事例研究 星のやグループのホスピタリティ	
第10回目	事例研究 大江戸温泉物語のホスピタリティ	
第11回目	事例研究 プリンズホテルのホスピタリティ	
第12回目	事例研究 劇団四季のホスピタリティ	
第13回目	事例研究 劇団四季が顧客満足度N01の理由研究	
第14回目	旅館研修（旅館の取り組み）	
第15回目	旅館研修（旅館の仕事）	
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、ノートをとる。不明なことがあれば積極的に質問する。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もの。
レポート	20%	課題のレポートを期限内に提出する。S評価の基準：課題の本質と学習成果が十分にまとめられている。S=90-100
調査報告書	10%	旅館研修の報告書を提出する。S評価の基準：課題の本質と学習成果が十分にまとめられている。S=90-100
小テスト		
試験		
発表内容（態度含む）	40%	ホスピタリティを実践している企業について研究したものを発表する。S評価の基準：課題の本質と学習成果が十分にまとめられた発表となっている。S=90-100
その他		
教科書と参考図書		
配布資料で対応		
履修上の留意点・ルール		
旅館研修（鬼怒川温泉を予定）は1泊2日を予定している。実費は各自負担とする。（費用は別途案内する）遅刻厳禁。私語は慎むこと。授業途中で無断で退出禁止。携帯電話の使用禁止。飲食厳禁。		