

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科目 ホ テル・プライダルユニット)	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		2階	水曜日・木曜日	授業中に指示します
授業の概要				
多くの産業界でホスピタリティが必要とされている。現在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行く。				
授業の目標				
①ホスピタリティとサービスの違いを伝え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がどのような取り組みをしているかを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を身につけることができる。 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習し、顧客を個客として接し、心をつかむ工夫をすることができ 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	身近にあるホスピタリティを考える			
第3回目	ホスピタリティとサービスの違い			
第4回目	ホスピタリティの重要性・ホスピタリティマインドの基本			
第5回目	事例研究 全日本空輸のホスピタリティ			
第6回目	ホスピタリティが注目される理由			

第7回目	ホスピタリティが生み出す新たな価値	
第8回目	事例研究 リッツカールトンホテル大阪のホスピタリティ	
第9回目	事例研究 リッツカールトンホテル大阪のとりくみ	
第10回目	ホスピタリティの本質・プロ意識 調査内容発表	
第11回目	ホスピタリティの目指すもの・ホスピタリティマインドとアクション	
第12回目	事例研究 加賀屋のホスピタリティ	
第13回目	ホスピタリティが発揮される現場	
第14回目	事例研究 飛鳥Ⅱクルーズのホスピタリティ	
第15回目	ホスピタリティを実践している企業	
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		
調査報告書		
小テスト		
試験	50%	ホスピタリティの学習度を図る。S評価の基準＝90－100
発表内容（態度含む）	20%	グループディスカッションなど発表をしてもらうことがあるため、まじめに取り組んでいること。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た発表となっている。（第10回目）S=90-100
その他		
教科書と参考図書		
プリントで対応		
履修上の留意点・ルール		
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。観光フィールドの学生はホスピタリティ研究は必ず履修すること。		