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　ホイエル・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
斎藤　清		火曜日・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出来るようにする。
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出来るようにする。
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出来るようにする。

授業の方法

プリントとパワーポイントを使用して、講義形式で行う。重要なキーワード等については、クイズ形式や質問形式を取り入れ、常に考えながら授業に参画できる方式を取る。

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出来る。
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出来る。

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（講義の進め方）
第2回目	「ホスピタリティ」の概念
第3回目	ビジネス用語としての「ホスピタリティ」
第4回目	サービスの構造
第5回目	「サービス」の用語法分析
第6回目	観光におけるサービス

第7回目	消費生活とサービス評価の推移
第8回目	”人気温泉地”の変遷
第9回目	観光地におけるホスピタリテイの役割
第10回目	遍路における接待　～ホスピタリテイの実践～
第11回目	ホスピタリテイのある観光をつくる
第12回目	ケーススタデイ①（リッツカールトンホテルのホスピタリテイ）
第13回目	ケーススタデイ②（ＡＮＡのホスピタリテイ）
第14回目	ケーススタデイ③（加賀屋のホスピタリテイ）
第15回目	全体のまとめ

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%	冬休み中のホスピタリテイ体験（発揮した体験・受けた体験）に関するレポートを課す。S評価の基準＝90－100
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）		
その他		

教科書と参考図書

プリントで対応する。

履修上の留意点・ルール

3分の1以上欠席した場合は、理由の如何を問わず単位認定しない。
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を必ず履修すること。