

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及び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				
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 ホテル業概論				
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
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				
ホスピタリティ論で基礎を学びつつ、ホスピタリティ研究では、旅行業の現場から様々な場面を通して、より深くホスピタリティを研究していく。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学ぶ。また、講義後半には旅館宿泊研修を予定している。				
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出来るようにする。 ②ホスピタリティを心がけ、常日頃から実践することが出来るようにする。 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出来るようにする。 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出来るようにする。				
授業の方法				
ホスピタリティの基礎を確認し、旅行業の現場で実践している事例をパワーポイントなどを活用して学習を深めていく。実際の事例を分析検討し、適宜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明確にすることが出来る。 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出来る。 ③高度のホスピタリティ力を身につけることが出来る。				
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	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ(店頭・販売編①) (「正しい知識」は基本の基本)			
第3回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ(店頭・販売編②) (「子供用プールは工事中!」)			
第4回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ(店頭・販売編③) (つながらない電話と応対にお叱り)			
第5回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ(店頭・販売編④) (海外でのトラブル)			
第6回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ(営業・渉外編①) (まずは人間関係をつくる)			

第7回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ（営業・渉外編②）（たかが連絡、されどお叱り！）
第8回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ（幹旋・添乗編①）（目配り・気配り・心配り）
第9回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ（幹旋業・添乗編②）（「自分のグループ優先」の落とし穴）
第10回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ（幹旋・添乗編②）（航空券紛失、帰国は3日後）
第11回目	旅行業の現場から学ぶホスピタリティ（まとめ）
第12回目	旅館におけるホスピタリティ研修（事前準備）
第13回目	旅館におけるホスピタリティ研修（現地研修・伊香保温泉予定）
第14回目	旅館におけるホスピタリティ研修（反省会・レポート作成）
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	40%	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	40%	毎講義時間にて、事例を元にディスカッションを行ない、感想メモを提出する。
調査報告書	20%	旅館研修の報告書を提出する。（第14回目）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）		
その他		

教科書と参考図書

観光ホスピタリティ読本（JTB総合研究所）

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。  
 旅館研修（近郊の温泉を予定）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。