

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)	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				
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	本館2階	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。また、科学的検討力の育成としては、ナレッジ・マネジメント、暗黙知、相互作用の科学、生命システム理論、社会システム理論、ネットワーク理論、能力の伝播システム、数理モデルのための事例と応用などを取り上げて検討を行う。				
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。 ④ホスピタリティに関する科学的検討力を身につけるようにする。				
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。 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。 ④ホスピタリティに関する科学的検討力が身につく。				
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、評価方法、その他)			
第2回目	「ホスピタリティ」の概念、ホスピタリティ・マネジメント			
第3回目	ビジネス用語としての「ホスピタリティ」、ナレッジ・マネジメントからの検討①(対等な立場での知識交換と知識創造)			
第4回目	サービスの構造、ナレッジ・マネジメントからの検討②(おもてなしの段階と相互依存関係)			
第5回目	「サービス」の用語法分析、ナレッジ・マネジメントからの検討③(客人と主人の協同から創造されるマナー)			
第6回目	観光におけるサービス、暗黙知からの検討①(理性と感性の調和)			

第7回目	消費生活とサービス評価の推移、暗黙知からの検討②(理性と感性の調和から生成されるマナー)
第8回目	” 人気温泉地 ” の変遷と感性マネジメントからの検討
第9回目	観光地におけるホスピタリティの役割、科学的検討①(相互作用の科学、生命システム理論)
第10回目	遍路における接待(ホスピタリティの実践)、科学的検討②(社会システム理論、ネットワーク理論)
第11回目	ホスピタリティのある観光のつくり方、科学的検討③(能力の伝播システム、数理モデル)
第12回目	ケーススタディ① (リッツカールトンホテルのホスピタリティ)
第13回目	ケーススタディ② (ANAのホスピタリティ)
第14回目	ケーススタディ③ (加賀屋のホスピタリティ)
第15回目	全体のまとめ
事前・事後学習	事前：授業Scheduleに合わせて、参考となる文献や資料を調べてから授業に臨む事 事後：授業での不明点は、次回授業までに調べ理解しておく事

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%	冬休み中のホスピタリティ体験（発揮した体験・受けた体験）に関するレポートを課す。
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。
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

●実務経験（職種：旅行業（国内旅行業務）、職歴：通算31年）
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。授業途中での無断で退出禁止。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。