

| | | | | | | | |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------------|--------|----|
| 科目名 Course Name | ホスピタリティ研究 Hospitality Studies | | | | ナンバリング No. | E4-004 | |
| 年次 | 2年 | 期別 | 後期 | 単位数 | 2 | 授業形態 | 講義 |
| 担当者氏名 | 斎藤 清 | | | | | | |
| 連絡先(質問等) | 本館 1F 研究室か、メールで対応。オフィスアワーは授業担当時間以外。 | | | | | | |
| 必修/選択 | 選択 | | | | | | |
| 関連 DP | DP2,DP3,DP4 | | | | | | |
| 授業の概要と到達目標 | <p>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。</p> <p>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企業の事例から学び、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。</p> | | | | | | |
| 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、テキストを通して学習し、ディスカッションしながら理解を深めていく。 | | | | | | |
| 学習成果 | L01 | ①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。 | | | | | |
| | L02 | ①自己を深く知ることでホスピタリティの本質を明確にすることができる。 ②高度のホスピタリティ力を身につけることができる。 | | | | | |
| | L03 | | | | | | |
| | L04 | | | | | | |
| 課題に対するフィードバック | 質問や疑問等に対しては、授業内にて回答・説明し、各自にフィードバックする。 | | | | | | |
| 教科書/参考図書 | プリントにて対応する。(参考図書) 観光ホスピタリティ読本 (JTB 総合研究所) | | | | | | |
| 履修上の留意点やルール等 | <ul style="list-style-type: none"> ●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。授業途中での無断退出禁止。携帯電話の使用・飲食は厳禁。 ●事前・事後学習に費やすべき時間の目安は各回 180 分とする。 | | | | | | |
| 担当教員の実務経験 | <ul style="list-style-type: none"> ●実務経験(職種:旅行業、職歴:通算 31 年) 旅行業界での実務経験に基づく、具体的な顧客との接し方の基本等を、授業内で説明する。 | | | | | | |

| 成績評価の方法と基準 | | | | | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-----|-----|
| 評価の領域 | 評価基準 | 学習成果の割合 | | | |
| | | L01 | L02 | L03 | L04 |
| 授業参加態度 | 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。 | 10 | 10 | | |
| レポート/作品 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎講義時間にて、事例を元にディスカッションを行ない、感想レポートを提出する。 ・旅館宿泊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 | 40 | 40 | | |
| 発表 | | | | | |
| 小テスト | | | | | |
| 試験 | | | | | |
| その他 | | | | | |
| 合計 | | 50 | 50 | | |

| 回数 | | 授業計画 |
|----|---------|---------------------------------------------------|
| 1 | 授業内容 | オリエンテーション（講義の進め方） |
| | 事前・事後学習 | オリエンテーション内容の再確認 |
| 2 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第1章 店頭・販売編①～⑤ |
| 3 | 授業内容 | 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！」） |
| | 事前・事後学習 | 第1章 店頭・販売編⑥～⑩ |
| 4 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第1章 店頭・販売編⑪～⑮ |
| 5 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第1章 店頭・販売編⑯～⑲ |
| 6 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第2章 営業・渉外編⑳～㉕ |
| 7 | 授業内容 | 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！） |
| | 事前・事後学習 | 第2章 営業・渉外編㉖～㉿ |
| 8 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第3章 幹旋・添乗編㉿～㉿ |
| 9 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第3章 幹旋・添乗編㉿～㉿ |
| 10 | 授業内容 | 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） |
| | 事前・事後学習 | 第3章 幹旋・添乗編㉿～㉿ |
| 11 | 授業内容 | 旅行業の現場から学ぶホスピタリティ（まとめ） |
| | 事前・事後学習 | 第4章 まとめ㉿～㉿ |
| 12 | 授業内容 | 旅館におけるホスピタリティ研修（事前準備） ※伊香保温泉にて実施 費用：@12,000 予定 |
| | 事前・事後学習 | 伊香保温泉研修資料の収集と研究 |
| 13 | 授業内容 | 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）① |
| | 事前・事後学習 | 伊香保温泉研修内容の記録① |
| 14 | 授業内容 | 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）② |
| | 事前・事後学習 | 伊香保温泉研修内容の記録② |
| 15 | 授業内容 | 旅館におけるホスピタリティ研修（反省会・レポート作成） |
| | 事前・事後学習 | 伊香保温泉研修の研修記録発表他。 |