

科目名 Course Name	ホスピタリティ論 Hospitality Theory			ナンバリング No.	E4-003		
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						
連絡方法	C-ラーニングにて対応、オフィスアワー:本館2F(研究室)火～金曜 9:00～16:00(授業・会議時間を除く)						
必修/選択	選択						
関連 DP	DP2,DP3,DP4						
授業の概要と 到達目標	<p>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いく。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。</p> <p>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。</p>						
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、ディスカッションを取り入れながら授業に参画できる方式を取る。						
学習成果	L01	①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。 ②ホスピタリティに関する科学的検討力を身につけることができる。					
	L02	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。					
	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	プリントで対応する。必要に応じ、参考図書を紹介する。						
履修上の留意点 やルール等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>						
担当教員の実務 経歴	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> </ul>						

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。	15	15		
レポート/作品	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。S評価の基準=90-100	10	10		
発表					
小テスト					
試験	ホスピタリティの学習度を図る。S評価の基準=90-100	25	25		

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、評価方法、その他）
	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	「ホスピタリティ」の概念、ホスピタリティ・マネジメント
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
3	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
4	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
5	授業内容	「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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
6	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
7	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
8	授業内容	“人気温泉地”の変遷と感性マネジメントからの検討
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
9	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
10	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
11	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
12	授業内容	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)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
13	授業内容	ケーススタディ② (ANAのホスピタリティ)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
14	授業内容	ケーススタディ③ (加賀屋のホスピタリティ)
	事前・事後学習	学習した内容の復習を行う。
15	授業内容	全体のまとめ（試験に向けて）
	事前・事後学習	試験に向けて、各回の内容を総復習する。