

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	原田 紀彦						
連絡方法	C-Learning で対応						
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發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。</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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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、ホスピタリティを發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"> ●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。	15	15		
レポート/作品	冬休み中のホスピタリティ体験（發揮した体験・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」
	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
	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
	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
	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
	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
	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
	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)
	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
	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。