

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	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>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、旅行業及びおもてなしを重視する日本旅館の現場から様々な場면을素材にして、学びを深める。</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なか、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	旅行業等の現場における事例を題材にして、グループディスカッションを通じて、ホスピタリティの実践の際の大切なポイントや心構えなどに関する理解を深める。						
学習成果	L01	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) (参考図書)日本の宿 おもてなし検定 テキスト						
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。ディスカッションでの取り組み姿勢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。	20	20		
レポート/作品					
発表					
小テスト					
試験	ホスピタリティの学習度を図る S=90-100	30	30		
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・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③） （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	日本旅館における“おもてなし”を学ぶ①
	事前・事後学習	配布プリント（お客様ニーズを把握する）
13	授業内容	日本旅館における“おもてなし”を学ぶ②
	事前・事後学習	配布プリント（お客様ニーズに対応する）
14	授業内容	日本旅館における“おもてなし”を学ぶ③
	事前・事後学習	配布プリント（お客様からの苦情対応）
15	授業内容	全体のまとめ（試験にむけて）
	事前・事後学習	学習してきた内容の総まとめ