

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	伊藤 優子						
連絡方法	C-Learning または研究室(本館 2F)で対応。オフィスアワーは授業担当時間外。						
必修/選択	選択						
関連 DP	DP2,DP3,DP4						
授業の概要と到達目標	<p>ホスピタリティとは見返りを求めず純粋に相手を想う優しい気持ちから発展してきたものである。サービスとの比較からホスピタリティ全体を理解し、なぜホスピタリティに注目が集まっているのかを考える。多くの産業界でホスピタリティが必要とされており、ホスピタリティマインドの具体的な表現方法を学び、実社会で実践していくことを目的とする。ホスピタリティを実践している企業の事例を分析する。</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。</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。時々、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	、授業内で各自にフィードバックする。						
教科書/参考図書	授業内でプリント配布						
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							

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	ホスピタリティ体験に関するレポート S 評価の基準=90-100	10	10		
発表	ホスピタリティを実践している事例をプレゼンテーション S 評価の基準 90-100	25	25		
小テスト					
試験					
その他		50	50		

合 計		50	50		
------------	--	----	----	--	--

回数		授業計画
1	授業内容	オリエンテーション（講義内容・講義の進め方等）
	事前・事後学習	オリエンテーション内容の確認
2	授業内容	ホスピタリティとサービス（概念の比較） 第一印象の重要性
	事前・事後学習	ホスピタリティとサービスの相違を復習
3	授業内容	ビジネス用語・敬語・言葉遣い・挨拶・立ち居振る舞い（基本を学ぶ）
	事前・事後学習	言葉遣い 敬語の復習
4	授業内容	サービス接客検定から学ぶ接客マナー①（ペーパー試験）
	事前・事後学習	サービス接客検定の復習
5	授業内容	サービス接客検定から学ぶ接客マナー②（面接試験）
	事前・事後学習	サービス接客検定の面接試験復習
6	授業内容	おもてなし検定から学ぶ接客マナー① おもてなし検定の概要
	事前・事後学習	おもてなし検定の復習
7	授業内容	おもてなし検定から学ぶ接客マナー② おもてなし検定の実践
	事前・事後学習	おもてなし検定の復習
8	授業内容	ユニバーサルマナー検定から学ぶ接客マナー
	事前・事後学習	ユニバーサルマナー検定の復習
9	授業内容	SNS のマナー トラブル事例
	事前・事後学習	SNS のマナーの復習
10	授業内容	ホスピタリティマインドを实践
	事前・事後学習	ホスピタリティマインドの復習
11	授業内容	ホスピタリティとプロ意識
	事前・事後学習	プロ意識の復習
12	授業内容	ホスピタリティと顧客満足度
	事前・事後学習	顧客満足度調査の復習
13	授業内容	ホスピタリティの目指すもの 情報の伝え方
	事前・事後学習	情報の伝え方復習
14	授業内容	ホスピタリティコミュニケーション（傾聴・話すスキル）
	事前・事後学習	ホスピタリティコミュニケーションの復習
15	授業内容	ホスピタリティ全体のまとめ ホスピタリティ事例発表
	事前・事後学習	ホスピタリティ全体復習