

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	伊藤 優子						
連絡方法	C-Learning または研究室(2 階)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	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、ホスピタリティ産業と言われる様々な企業のホスピタリティ実践事例を学んでいく。 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。						
授業の方法	パワーポイントを活用し、ホスピタリティ産業といわれる各企業の現場における事例を題材にして、ホスピタリティに必要な心構えや企業における取り組みについて学んでいく。コンセンサス演習を実践し、社会で必要とされるマインドを身につける基盤を構築する。ホスピタリティを実践している企業についてプレゼンテーションを実施する。						
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によって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	授業内でフィードバックする。						
教科書／ 参考図書	適宜、プリントを配布する。 (参考図書)おもてなし検定 3 級(JTB 総合研究所)						
履修上の留意点 やルール等	1/3 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。 事前事後学習に費やすべき時間の目安は各自 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、傾聴を心掛ける。不明なことがあれば積極的に質問する。	10	10				
レポート／作品							
発表	ホスピタリティを実践している企業についてパワポにまとめて発表。	20	20				
小テスト							
試験	設問に対して的確に解答できているか評価する。	20	20				
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	ホスピタリティの必要性 成功する3つの鍵
	事前・事後学習	ホスピタリティの必要性を予習・復習
3	授業内容	社会人として必要な能力 コンセンサス演習
	事前・事後学習	社会人として必要な能力について予習・復習
4	授業内容	サービス接遇検定から学ぶ接遇マナー（面接試験）
	事前・事後学習	接遇マナーをサービス接遇検定の面接試験から復習
5	授業内容	ジェンダーから学ぶホスピタリティ
	事前・事後学習	社会におけるジェンダーの課題を予習・復習
6	授業内容	SNSから学ぶ社会の問題 現代社会に求められるホスピタリティ
	事前・事後学習	SNSの問題点を把握し、解決策について予習・復習
7	授業内容	ANAのホスピタリティの取り組み
	事前・事後学習	ANAの取り組みを予習・復習
8	授業内容	リッツ・カールトンホテルのホスピタリティの取り組み
	事前・事後学習	リッツ・カールトンホテルの取り組みを予習・復習
9	授業内容	加賀屋のホスピタリティの取り組み
	事前・事後学習	加賀屋の取り組みを予習・復習
10	授業内容	クルーズのホスピタリティの取り組み
	事前・事後学習	クルーズの取り組みを予習・復習
11	授業内容	テーマパークのホスピタリティの取り組み
	事前・事後学習	テーマパークの取り組みを予習・復習
12	授業内容	劇団四季のホスピタリティの取り組み
	事前・事後学習	劇団四季の取り組みを予習・復習
13	授業内容	劇団四季のホスピタリティの実践を映像から分析する
	事前・事後学習	劇団四季のホスピタリティを映像から分析した結果を復習
14	授業内容	ホスピタリティを実践している企業について発表
	事前・事後学習	ホスピタリティ実践企業の予習・復習
15	授業内容	全体のまとめ ホスピタリティマインドを身につけるための心がけ
	事前・事後学習	学習してきた内容の総まとめ