

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(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	<p>ホスピタリティをサービスと比較し、ホスピタリティの概要を把握し、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、ディスカッションを行う。</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ホスピタリティマインド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	<p>パワーポイントを使用して、講義形式で行う。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で行う。また映像を活用し、ホスピタリティを実践している企業について視覚的に学んでいく。</p>						
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。						
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、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。	10	10		
レポート/作品					
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を行う。	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で評価する。	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	ホスピタリティとサービスの相違（概念の比較）
	事前・事後学習	ホスピタリティとサービスの相違について説明できるようにノートをまとめる。
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 敬語について説明できるようにノートをまとめる。
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）社会におけるマナー
	事前・事後学習	サービス接客検定の過去問題を解き、間違えたところを確認し、ノートにまとめる。
5	授業内容	おもてなし検定から学ぶ接客マナー② おもてなし検定の概要と実践
	事前・事後学習	おもてなし検定の過去問題を解き、間違えたところを確認し、ノートにまとめる。
6	授業内容	全日本空輸 ANA のホスピタリティ
	事前・事後学習	ANA の取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
7	授業内容	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	リッツカールトンホテルの取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
8	授業内容	加賀屋のホスピタリティ
	事前・事後学習	加賀屋の取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
9	授業内容	クルーズのホスピタリティ
	事前・事後学習	クルーズの取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
10	授業内容	MK タクシーのホスピタリティ
	事前・事後学習	MK タクシーの取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
11	授業内容	テーマパークのホスピタリティ
	事前・事後学習	テーマパークの取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
12	授業内容	劇団四季のホスピタリティ①（劇団四季の理念、概要）
	事前・事後学習	劇団四季の理念や概要について説明できるようにノートにまとめる。
13	授業内容	劇団四季のホスピタリティ②（劇団四季の取り組み）
	事前・事後学習	劇団四季の取り組みについて説明できるようにノートにまとめる。
14	授業内容	ホスピタリティを実践している企業 発表
	事前・事後学習	ホスピタリティを実践している企業について説明できるようにノートにまとめる。
15	授業内容	ホスピタリティ全体のまとめ ホスピタリティマインド
	事前・事後学習	ホスピタリティ全体のまとめ ホスピタリティマインドについてノートにまとめる。