

科目名 Course Name	ホスピタリティ・マナー Hospitality Manner				ナンバリング No.	E1-007-	
年次	1年	期別	前期	単位数	1	授業形態	演習
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する。また社会で必要とされるビジネスマナーを身につけられるようにする。</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	パワーポイントを使用して、講義形式で行う。また映像、動画を活用し、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び、ディスカッションしながらホスピタリティの本質を考え、自分の意見をまとめていく。						
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ホスピタリティマインド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修得し、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	<p>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。  授業最後にテーブルマナーを体験する。テーブルマナーは学外での実施になり、授業 2 回分とする。ホテルまでの交通費は各自負担し、テーブルマナー実施の費用は 7,000 円前後となる。費用、日程等は詳細を授業開始後に連絡する。</p>						
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	テーブルマナーについてレポート作成し、内容で評価する。	20	20		
発表	ホスピタリティの実践企業について発表を行い、内容で評価する。	20	20		
小テスト					
試験					
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にまとめる。
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にまとめる。
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配布した過去問題を解く。
5	授業内容	ユニバーサルマナー検定から学ぶ接客マナー ディスカッション
	事前・事後学習	ユニバーサルマナー検定について説明できるようにノートにまとめる。
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	MK タクシーのホスピタリティ①（企業理念、研修スタイル）
	事前・事後学習	MK タクシーの企業理念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	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。
11	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。
12	授業内容	テーブルマナーの実践①
	事前・事後学習	テーブルマナーの基本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	テーブルマナーの実践②
	事前・事後学習	テーブルマナーにおける留意点など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	サービス業全般でホスピタリティを実践している企業。
	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	ホスピタリティマインド、実践企業について説明できるようにノートにまとめる。