

授業科目	ホスピタリティ基礎					実務家教員担当科目	○
単位	2	履修	選択	開講年次	1	開講時期	前期
担当教員	高野 基子						
授業概要	<p>ホスピタリティは「相手を思いやる心」をベースとし、人ととの良好な関係や、社会活動をより豊かなものにする為の大切な要素です。</p> <p>実務家教員として、航空会社で新人教育をはじめ様々な教育とマネジメントを担当した経験を活かし、ホスピタリティの基礎を分かりやすく解説します。</p> <p>この授業では、ホスピタリティについての基礎概念を学び、感性を磨き、主体的かつクリエイティブに行動できる能力を養うことを目的とします。</p> <p>具体的には、マナー（接客）の5原則：挨拶、表情、身だしなみ、言葉遣い・話し方、態度・立ち居振る舞いなど、自身を表現する手法と、他者の価値観や立場に立ち、他者と良好に協働することが出来るコミュニケーション力の基礎を学びます。</p> <p>また、ホスピタリティが単なる知識ではなく社会で実際に役立つことを学生自身が肌で感じられるよう、学生同士のディスカッションを通して、理解を深めていきます。</p>						

学生が達成すべき行動目標

標準的レベル	1. ホスピタリティの基本概念を説明することができる。 2. ホスピタリティをベースとしたマナーを説明することができる。 3. 広い視野を持ち、多様な価値観を受容することができる。
理想的レベル	1. ホスピタリティの基本概念を説明することができる。 2. ホスピタリティをベースとしたマナーをいつでも体現することができる。 3. 広い視野を持ち、多様な価値観を受容して良好なコミュニケーションをとることができる。

評価方法・評価割合

評価方法	評価割合（数値）	備考
試験	0	
小テスト	20%	小テスト2回 各10%
レポート	60%	授業後ミニレポート 30% 期末レポート 30%
発表（口頭、プレゼンテーション）	0	
レポート外の提出物	0	
その他	20%	講義中の態度・参加意欲

カリキュラムマップ（該当DP）・ナンバリング

DP1	○	DP2	-	DP3	○	DP4	-	ナンバリング	EN11601J
-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	--------	----------

学習課題（予習・復習）

1回の目安時間（時間）

ホスピタリティに関する書籍から各回の授業に関する情報を収集する。 授業で学んだことについてのレポート等を作成する。	4
--	---

授業計画

第1回	オリエンテーション 授業の概要説明
-----	----------------------

第 2 回	ホスピタリティの基本概念と重要性～サービス・ホスピタリティ・おもてなし～
第 3 回	自己プロデュース：第一印象 人前で話す 第一印象の重要性（視覚的要素、聴覚的要素） 自己紹介
第 4 回	ホスピタリティとマナー① 接客 5 原則（挨拶・身だしなみ・表情・態度）マナー・エチケットの必要性
第 5 回	ホスピタリティとマナー② 言葉遣い
第 6 回	ホスピタリティ・コミュニケーション① 傾聴の重要性・傾聴の仕方 アクティブラスニング
第 7 回	ホスピタリティ・コミュニケーション② ポジティブコミュニケーション
第 8 回	ホスピタリティ・コミュニケーション③ 問題解決とクレーム対応
第 9 回	ホスピタリティマインド～心を磨く～
第 10 回	社会におけるホスピタリティ① チームワークにおけるホスピタリティ チームビルディング
第 11 回	社会におけるホスピタリティ② ボランティア活動
第 12 回	社会におけるホスピタリティ③ DEI アクセシビリティ
第 13 回	シミュレーション演習①
第 14 回	シミュレーション演習②
第 15 回	全体のまとめ 質疑応答
テキスト	適宜資料を配布する。
参考図書・教材／データベース・雑誌等の紹介	感動体験を創る！ホスピタリティマネジメント 第3版 山口一美 創成社 ホスピタリティ・マネジメント 第3版 徳江順一郎 同文館出版
課題に対するフィードバックの方法	授業後レポートは、次の授業内でフィードバックする。 小テストは採点後、返却する。
学生へのメッセージ・コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・教員からの連絡事項は、必ず確認すること。 ・積極的に学習活動に参加すること。 ・担当教員に報告、連絡、相談を行う習慣をつけること。 ・大学生として、礼儀正しい責任ある行動をすること。 <p>ホスピタリティの基礎を学ぶことで、人と人とのつながりを大切にし、 これから的学生生活や社会活動を豊かなものにしていきましょう。 みなさんと共に学びあえることを楽しみにしています。</p>