

| | | | | | | | |
|------|---|----|----|------|------------------------|-----------|----|
| 授業科目 | *ホスピタリティ論 | | | | | 実務家教員担当科目 | - |
| 単位 | 2 | 履修 | 必修 | 開講年次 | 2 | 開講時期 | 後期 |
| 担当教員 | 劉 明 | | | | | | |
| 授業概要 | ホスピタリティというと、一般的には、「おもてなし」あるいは「マナー」といったレベルで理解されている。しかし、ホスピタリティは今や企業が生き残るために必須の要素になっているのである。お客さま、従業員、地域社会、そしてそのほかの利害関係者に、夢・感動・幸福を提供することこそが企業の存在にとって必要不可欠なのである。つまり、ホスピタリティは企業が存在するための「規範」あるいは「価値」として位置づけられるようになったのだ。この講義では、ホスピタリティとは何かを理論的に学び、企業の事例などを用いてわかりやすく解説する。また、講義の内容と関係ある映像の活用を図る。 | | | | | | |
| 授業形態 | 対面授業 | | | 授業方法 | Google フォームを利用して理解度を測る | | |

学生が達成すべき行動目標

| | |
|--------|---|
| 標準的レベル | 1. ホスピタリティの歴史と文化がわかる。 2. ホスピタリティとサービスの類似性がわかる。 3. ホスピタリティとサービスの違いがわかる。 4. 製造業のホスピタリティについて理解し、その精神の深化が分かる。 5. 観光産業のホスピタリティについて理解し、その精神の深化が分かる。 ホスピタリティについて理解し、それを人に説明することが出来る。ホスピタリティを社会生活で実践できる。 |
| 理想的レベル | ホスピタリティを理論的に正しく理解し、社会生活のさまざまな場面において積極的に実践できる。 |

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 | 0 | |
| レポート | 50% | |
| 発表（口頭、プレゼンテーション） | 30% | |
| レポート外の提出物 | 0 | |
| その他 | 20% | 意見を発言してくれたり、積極的に質問・提案をしてくれたり、といったことが評価されます。 |

カリキュラムマップ（該当 DP）・ナンバリング

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|--------|----------|
| DP1 | - | DP2 | - | DP3 | ○ | DP4 | ○ | DP5 | - | ナンバリング | T011108J |
|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|-----|---|--------|----------|

学習課題（予習・復習）

1回の目安時間（時間）

| | |
|------------|---|
| 復習：該当箇所の復習 | 4 |
| 授業計画 | |

| | |
|-----------------------|--|
| 第1回 | オリエンテーション シラバスの内容、講義の進め方、受講上の注意を説明する。 |
| 第2回 | ホスピタリティとは何か ホスピタリティの歴史と文化について学ぶ。 |
| 第3回 | ホスピタリティとサービス ホスピタリティとサービスの類似性を学ぶ。 |
| 第4回 | ホスピタリティとサービス ホスピタリティとサービスの相違点を学ぶ。 |
| 第5回 | 文化とホスピタリティ 日本文化とホスピタリティについて学ぶ。 |
| 第6回 | 文化とホスピタリティ 外国の文化とホスピタリティについて学ぶ。 |
| 第7回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 製造業のホスピタリティについて学ぶ（上） |
| 第8回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 製造業のホスピタリティについて学ぶ（下） |
| 第9回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 食文化のホスピタリティについて学ぶ |
| 第10回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 旅行業のホスピタリティについて学ぶ |
| 第11回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 ホテルのホスピタリティについて学ぶ |
| 第12回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 旅館のホスピタリティについて学ぶ |
| 第13回 | ホスピタリティ・マネジメント実践 航空業および客室乗務員のホスピタリティについて学ぶ。 |
| 第14回 | ・発表 テーマ：ホスピタリティを受けて |
| 第15回 | テーマ：まとめ 本講義で学習した内容を振り返り、総括する。 |
| テキスト | レジュメを配布予定 |
| 参考図書・教材／データベース・雑誌等の紹介 | 『ホスピタリティ・マネジメント入門』服部勝人著 丸善株式会社出版 『ホスピタリティ精神の深化』山上徹 法律文化社出版 |
| 課題に対するフィードバックの方法 | 「成績講評」を提示する。 |
| 学生へのメッセージ・コメント | ホスピタリティに関心があること。他人のことを大事にすること。 ①観光とホスピタリティの書籍・雑誌・新聞をよく読むこと。 |

- ②少しでも長く勉強を続けること。
- ③よく質問すること。

