

講義名	ホスピタリティ・マネジメント論		
科目区分	学部フリーゾーン		
担当教員	栗原 正憲		
開講期・曜日・時限	後期 木曜日 2時限		
	2019年度 人間社会学部 人間健康学科 / 2019年度 人間社会学部 観光学科 / 2019年度 人間社会学部 人間社会学科 / 2019年度 経済学部 経済情報学科 / 2019年度 経済学部 経済学科 / 2019年度 商学部 マーケティング学科 / 2019年度 商学部 経営学科		
履修開始年次	1年生	単位数	2
		講義コード	42039

### 主題と概要

現代社会において様々な場面でホスピタリティの重要性が高まり、多くの産業でホスピタリティ人材が求められている。ホスピタリティの概念やその重要性を理解し、ホスピタリティを発揮するために必要な要素や能力を学習し、高いホスピタリティを発揮できる人材へと導く。また、後半では高いブランド力を持ち、ホスピタリティが発揮されている企業や組織の事例研究を行い、組織マネジメントや人材管理手法を学ぶ。

### 到達目標

現代の日本社会におけるホスピタリティの意味と生み出す価値を理解できる。  
サービスとホスピタリティの違いを理解し説明できる。  
高いホスピタリティを発揮できる人材になる。  
ホスピタリティを発揮する組織マネジメントのあり方を理解できる。

### 提出課題

毎回授業で小レポートの提出を求める。  
授業のまとめとして、期末試験を実施する。

### 評価の基準

日常評価 (小レポート・授業への参画姿勢)	50%
期末試験	50%

### 履修にあたっての注意・助言他

ホスピタリティ産業への就業志望者、ホスピタリティ研究に意欲を持つ学生の履修を期待します。  
授業では、受け身ではなく積極的に自分の考えを発言し行動すること。  
履修学生の学習の妨げにならないよう、授業開始15分後に施錠します。  
教室内では携帯使用の禁止、脱帽の徹底を求めます。  
この授業は座席指定です。  
第1回目の授業において、講義の進め方、評価方法、小レポート等授業概要を説明するので必ず出席すること。

### 教科書

・「使用しない」。

### プリント資料及び参考文献

必要箇所をプリント資料として配布し、パワーポイントを使用して授業を進行する。  
参考文献は、適宜講義内に紹介する。

### 授業計画

1. ガイダンス
2. ホスピタリティの語源
3. ホスピタリティと人間
4. ホスピタリティと文化
5. ホスピタリティとコミュニケーション
6. ホスピタリティの発揮
7. ホスピタリティの発揮
8. ホスピタリティと産業
9. ホスピタリティとチームワーク
10. ホスピタリティ・マネジメント
11. 事例研究 (航空会社)
12. 事例研究 (ホテル)
13. 事例研究 (テーマパーク)
14. 事例研究 (医療機関)
15. 事例研究 (流通産業)

### 予習・復習

常にホスピタリティ産業の動向にアンテナをはること。また、ホスピタリティの実践事例を収集し、それらに共通するもの・発揮したあとに自身が味わう心のあり様を予習(2時間)しておくこと。また、毎回授業の復習(2.5時間)として、授業で配布するプリントを利用して理解を深め、日常生活の場面でホスピタリティを発揮し、理論と実践を繰り返してホスピタリティマインドの体得に努めること。

### 備考