

講義名	ホスピタリティ・マネジメント論			授業形態	
担当教員	瀧田 実	開講期・曜日・時限	後期 金曜日 2 時限		
		単位数	2	履修開始年次	1 年生
				ナンバリング・コード	HMN160

主題と概要

現代社会においては、さまざま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。本講義では、ホスピタリティの概念やその重要性、ホスピタリティを発揮するために必要な要素や能力について学修し、高いホスピタリティを実践できる人材の育成を目指す。また、後半では高いブランド力を持ち、ホスピタリティが実際に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について学ぶ。

到達目標

現代社会におけるホスピタリティの必要性と生み出す価値について理解できるようになる。
サービスとホスピタリティの違いを理解し説明できるようになる。
顧客満足を得るために必要なホスピタリティの基礎知識・技術を習得し、観光業界において高いホスピタリティを発揮できる人材になる。
高いホスピタリティを発揮する組織の共通点を分析し、観光業界の就業現場において新たな組織マネジメントのあり方について提案を行うことができるようになる。

提出課題

毎回の授業で感想・質問・意見を求める。
毎回の授業で課題小レポートの提出を求める。

課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバックの方法

授業で講す課題小レポートについては、次回授業の冒頭で出題意図を解説するとともに学生の優れたレポートを紹介しながら前回授業を振り返り理解を深める。また、学生からの質問や意見についても解説を行い全体で共有する。

評価の基準

授業への参画姿勢（質問・感想・レポート内容評価）：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に期待する。
授業では、受け身ではなく積極的に自分の考えを発表し行動すること。
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。

参考図書

.なし。

その他

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

- 第1回 ガイダンス
予習内容：「ホスピタリティ」という言葉に関心を持ち、事前にインターネットや関連書籍等で知識・情報を収集しておく（120分）
復習内容：配布した資料で内容を振り返り、全体像をつかみ今後の学修イメージを作り上げる（120分）
- 第2回 ホスピタリティの起源
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：ホスピタリティの起源について資料を整理、課題に取り組みことで更なる理解を深める（150分）
- 第3回 ホスピタリティと人間
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：ホスピタリティと人の関わりについて資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第4回 ホスピタリティと文化
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：ホスピタリティと文化の関連性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第5回 ホスピタリティとコミュニケーション
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：コミュニケーションの重要性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第6回 ホスピタリティの発揮
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：観光産業とホスピタリティとの関係性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第7回 ホスピタリティと産業（産業構造）
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：産業の構造とホスピタリティとの関連性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第8回 ホスピタリティと産業（観光産業）
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：観光産業とホスピタリティの関係性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第9回 ホスピタリティとチームワーク
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：チームワークの重要性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第10回 ホスピタリティ・マネジメント
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：企業での組織管理、人材管理手法について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第11回 ユニバーサルデザイン①DEI
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：ホスピタリティとDEI、多様性について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第12回 事例研究（航空）
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：航空業界の取り組み内容について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第13回 事例研究（ホテル・レストラン）
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：ホテル業界の取り組み内容について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第14回 事例研究（テーマパーク）
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：テーマパーク業界の取り組み内容について資料を整理、課題に取り組みことで復習する（150分）
- 第15回 事例研究（流通・接客現場）まとめ
予習内容：テーマに沿った内容について、事前にインターネットや関連書籍などで情報収集する（90分）
復習内容：流通や接客現場での取り組み内容について資料を整理、復習する。また、これまでの資料をすべて見直し、内容を体系的に振り返りを行うこと（150分）

授業形態（アクティブ・ラーニング）

ア：PBL（課題解決型学習）	イ：反転授業（知識習得の要素を授業外に済ませ、知識確認等の要素を教室で行う授業形態）
ウ：ディスカッション、ディベート	エ：グループワーク
オ：プレゼンテーション	カ：実習、フィールドワーク
キ：その他（A-L型であるけれども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

目標、を達成することで共通DPに貢献できる。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、観光産業ではホスピタリティ人材が求められている。ホスピタリティの基礎知識、その発揮手法、付加価値、組織マネジメントのあり方を学修し、高いホスピタリティマインドをもって観光産業で活躍できる人材を作る。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

毎回の授業に関する感想、質問、意見や課題小レポートの提出手法として Respon を使用。

実務経験の有無及び活用

「実務経験あり」
航空会社での勤務経験（本社部門、空港部門、海外駐在など）を活かし、航空業界の様々なエピソードや具体的事例を紹介しながらホスピタリティマインドの重要性を伝え、企業が求めるホスピタリティ人材の育成につなげる。

備考