講義名	ホスピタリティ実践論				
科目区分	学部フリーゾーン				
担当教員	正原　直恵				
開講期・曜日・時限	後期 木曜日 ３時限		授業形態		
	2019年度 人間社会学部 人間健康学科 スポーツマネジメントコース／2019年度 人間社会学部 人間健康学科 スポーツ健康コース／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 ホテル・ブライダルコース／2019年度 人間社会学部 観光学科 観光事業コース／2019年度 人間社会学部 観光学科／				
履修開始年次	２年生	単位数	2	備考	

主題と概要

ホスピタリティ・マネジメント論で学修したホスピタリティの基本概念や発揮に必要な要素・能力を、ロールプレーイングやグループディスカッションを通して体得する。また、日常生活で実践できる実務的な演習により、現代社会で必要とされるマナーやホスピタリティを発揮するための具体的手法を学修する。

到達目標

１．自分と他者の考え方の違いを理解できる。（他者理解）
２．ホスピタリティを伝える言語・非言語コミュニケーションスキルを体得できる。
３．社会で求められるビジネスマナーや社会人基礎力を体得し日常生活で実践できる。
４．社会の動きを知る情報収集力を習得できる。

提出課題

①毎回の授業内で小レポートと小テストを実施。時間内に仕上げて提出。 ②授業のまとめとして、期末試験を実施する。

課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバック

毎回の授業で課す小レポートや小テストは、次回の授業の冒頭で出題意図、解答案、学生の優れたレポートを紹介する。また学生からの質問ついては、その解説を全体で共有する。

評価の基準

期末試験日にレポート実施。４０％
平常点（小テスト・レポート）　３０％・（授業参画態度）　３０％

履修にあたっての注意・助言他

・特にグループワーク、ペアワークなどの演習では、受講生の積極的な授業参画意識と協調性、周囲を巻き込むコミュニケーション力が強く求められる。
・本授業科目受講の前提として、ホスピタリティ・マネジメント論の履修修了が望ましい。

教科書

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する。
配布資料はファイリングして毎回持参すること。参考文献は授業内で適宜紹介する。

授業計画

1．（主題）オリエンテーション（副題）受講の心構え
講義の進め方、目的、注意事項、評価方法など。各回講義概要の説明。
2．（主題）ホスピタリティを伝える基本Ⅰ（副題）伝わるコミュニケーション
相手に伝えるために必要な要素とは
グループワークを通して「他者理解」を体得する
3．（主題）ホスピタリティを伝える基本Ⅱ（副題）異文化コミュニケーション
異文化コミュニケーションの基本的考えを理解する
聞き方・話し方演習を通して双方向の関係を理解する
4．（主題）言葉で表すホスピタリティⅠ（副題）言語コミュニケーション
言語コミュニケーションの要素を知る
アナウンス体験を通して相手にどう伝わるのか体感する
5．（主題）言葉で表すホスピタリティⅡ（副題）敬語
社会人として求められる正しい敬語の使い方を理解する
6．（主題）言葉で表すホスピタリティⅢ（副題）挨拶の重要性
挨拶の必要性、効用を演習によって理解する
お辞儀の種類を体得する
7．（主題）非言語コミュニ―ケーション（副題）第一印象の重要性
演習で好印象を与える表情、立ち居振る舞いを習得する
8．（主題）ビジネスマナーⅠ（副題）電話応対
電話の受け応えの基本的なマナーを理解する
9．（主題）ビジネスマナーⅡ（副題）ビジネス文書　メール・手紙
基本的なメールの送受信、ビジネス文書の基本を理解する
10．（主題）ビジネスマナーⅢ（副題）名刺交換　席次・訪問
名刺の渡し方の基本を学ぶ
席次の基本、訪問時のマナーを理解する
11．（主題）社会人基礎力Ⅰ（副題）前に踏み出す力　考え抜く力
社会人基礎力を理解し、今の自分のレベルを把握し、向上させる方法を習得する
12．（主題）社会人基礎力Ⅱ（副題）チームで働く
社会人基礎力を理解し、今の自分のレベルを把握し、向上させる方法を習得する
13．（主題）傾聴と主張（副題）チームの中で求められるコミュニケーション力
グループディスカッションの方法を習得する。自己・他者の役割を理解し、自分の考えを伝え、チームの目標達成に向け協力する力を身につける
14．（主題）自己表現（副題）模擬面接
面接の場面を模擬演出して、自己分析や自己アピールの重要性を理解する。また、採用選考で行われる面接時のマナーを身につけ、求められるコミュニケーションを体感する
15．まとめ
今まで学んできたことの復習と確認を行う

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

準備学修（予習・復習等）の具体的な内容及びそれに必要な時間

・次回の授業テーマや出題される小テストの範囲を予習し、要点や疑問点を整理しておくこと。（予習２時間）
・授業で扱った内容についてレジュメを復習するとともに、出された課題小レポートや小テストの問題について、自らの不足点を把握して内容を整理する。また、授業で学んだ内容を日常生活において意識を持って実践し行動化する。（復習２．５時間）

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

双方向授業を実施する為、演習時間を増やす。グループワーク、ペアワーク実施。

実務経験の有無及び活用

「実務経験あり」航空会社の国際線客室乗務員として勤務し、サービス向上委員会メンバーに任命され接遇向上に参画。その後、コミュニケーション・マナー講師として活動。本講義では実務経験を活かし、社会で求められる要件や能力など現状に応じて伝えると共に、必要とされるホスピタリティの発揮に向けて実務での事例や経験を紹介し、学生の「他者へのコミュニケーション」に対する意識向上を目指していく。

備考