

講義名	海外ホスピタリティ研修		
科目区分	特別研究		
担当教員	栗原 正憲		
開講期・曜日・時限	前期 水曜日 3時限／前期 水曜日 4時限	授業形態	
	2018年度 人間社会学部 人間健康学科 スポーツ健康コース／2018年度 人間社会学部 人間健康学科 健康マネジメントコース／2018年度 人間社会学部 人間健康学科／2018年度 人間社会学部 観光学科 ホテル・プラザコース／2018年度 人間社会学部 観光学科 観光事業コース／2018年度 人間社会学部 観光学科／		
履修開始年次	2年生	単位数	4
		備考	

主題と概要
<p>「ホスピタリティとは何か」を実践的に学びたい学生には必須の科目である。 今年度は、研修先を米国ハワイとし、海外ホスピタリティ研修を実施する。 事前にホスピタリティとサービスの概念比較、ホテルや旅行会社における接遇について学修する。 また海外研修で必要となる旅行英会話など海外現地での調査・分析活動をサポートする。ホスピタリティマインドの重要性や日本と海外との違いについて現地研修を通して体験し、今後の自らの行動に繋げる。 帰国後は海外研修で調査・学修した「海外におけるホスピタリティへの取組み」について発表する機会を設ける。</p>

到達目標
<p>①ホスピタリティとサービス概念の違いについて明確に説明できる。 ②ホスピタリティを発揮している海外現地の活動を調査し、日本と海外のホスピタリティマインドの共通点、相違点を述べるができる。 ③日常行動からホスピタリティが発揮できる人材になる。 ④海外研修を通して見聞した現地の歴史・文化・観光振興について述べるができる。 ⑤海外研修を通して、コミュニケーション力（傾聴力・発信力）や協調性を身に付ける。</p>

提出課題
<p>①授業にて、随時レポート課題の提出を求める。 ②研修旅行中の毎日の活動レポート提出を求める。 ③授業の集大成として「海外におけるホスピタリティへの取組み」について個人研究結果をまとめ、レポート提出とグループ発表を求める。</p>

課題（レポートや小テスト等）に対するフィードバック
<p>研修前の課題レポートは、次の授業のグループディスカッションにおける議論の基礎資料として共有する重要な資料となる。また、研修後の研修レポートは海外調査の集大成であり、同時にグループによるプレゼンテーションの基礎資料となるため提出は必須である。</p>

評価の基準
<p>①平常点 50% (小レポートと授業への参画姿勢) ②研修旅行中の毎日の活動レポート 20% ③研修調査レポートと発表 30%</p>

履修にあたっての注意・助言他
<p>①この授業は、海外研修に参加することが必須要件となる。 ②少人数かつグループディスカッションが多い授業となるので遅刻・欠席は厳禁とする。 ③海外渡航に際して、パスポート・ESTA取得と健康診断の受診の確認が必要となる。 ④海外旅行に際して、大学が指定する旅行傷害保険への加入が必要となる。 ⑤原則として水曜3・4限の連続授業とするが、授業の特性から変則した授業日の設定があるので注意すること。 ⑥海外研修の時期は、9月初旬とする。 ⑦海外研修での安全確保の徹底のため、規律性・団体行動に不適と教員が判断した場合、当該学生の履修を中止することができる。</p>

教科書
<p>・使用しない。</p>

プリント資料及び参考文献
<p><教科書> 教科書は使用しない。 パワーポイントを使用し、授業を進行する。 <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する。 参考文献は、適宜講義内に紹介する。</p>

授業計画
<p>1 オリエンテーション 2 ホスピタリティとサービスの概念比較 3 海外旅行の心得とマナー 4 旅行スケジュール概要 5 ハワイの歴史、経済、観光 6 ハワイのホテル事情 7 旅行英会話(1) 8 チーム作り(責任感と協調性) 9 旅行英会話(2) 10 海外旅行の基本行動とESTA申請 11 旅行会社の支店訪問(1) 12 旅行会社の支店訪問(2) 13 事前研修(調査項目の作成1) 14 事前研修(調査項目の作成2) 15 海外研修出発前日の確認 16 海外ホスピタリティ研修 1日目 17 同上 18 海外ホスピタリティ研修 2日目 19 同上 20 海外ホスピタリティ研修 3日目 21 同上 同上 22 海外ホスピタリティ研修 4日目 23 同上 24 海外ホスピタリティ研修 5日目 25 同上 26 海外ホスピタリティ研修 6日目 27 研修研修レポートの作成(1) 28 研修研修レポートの作成(2) 29 グループ発表(1) 30 グループ発表(2)とまとめ</p>

授業形態（アクティブ・ラーニング）
<p>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</p>

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
<p>海外研修に向けて、以下のことを予習復習として学修する。（授業前後4時間） (1)パスポートやESTAの申請・取得方法 (2)海外渡航の手続き (3)海外における旅行マナー (4)渡航先の気候風土・国情・歴史・文化・慣習・現地情報 (5)渡航先が展開する観光誘致策と観光データの収集 (6)比較対象となる日本のホスピタリティ産業の状況把握 (7)海外現地で調査する事項をあらかじめ準備する (8)日常英会話の語学力向上に向けた学習 (9)研修旅行のしおり製作</p>

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述
<p>履修学生をいくつかのグループに分け、グループ内で課題レポートに基づき情報を共有して海外の歴史・文化を理解し、海外と日本のホスピタリティの違いを把握して今後の自らの行動に繋げる。 また、研修のまとめとしてグループでのプレゼンテーションの機会を設ける。</p>

実務経験の有無及び活用
<p>航空会社の営業部門、空港部門での接遇教育責任者、旅行会社での海外旅行企画、営業の経験、また過去の海外ホスピタリティ研修の実績を生かし、ホスピタリティマインドの重要性を深く考察できる研修内容を組み立てる。</p>

備考
<p>原則として、水曜3・4限の連続授業とするが、授業の特性から変則して授業日が設定されることに注意すること。また、研修前に旅行会社接客部門の見学セミナーを予定するため、交通費の負担が発生します。</p>