

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 1 時限		
		単位数	2	履修開始年次	1 年生

#### 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、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修し、高いホスピタリティを発揮できる人材へと育て、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

授業で課す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小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信し行動すること。  
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

- ガイダンス
- ホスピタリティの語源
- ホスピタリティと人間
- ホスピタリティと文化
- ホスピタリティとコミュニケーション
- ホスピタリティの発祥
- ホスピタリティの産業（産業構造の変化）
- ホスピタリティの産業（観光産業のホスピタリティ）
- ホスピタリティとチームワーク
- ホスピタリティ・マネジメント
- ユニバーサルサービス、D&I
- 事例研究（航空）
- 事例研究（ホテル・レストラン）
- 事例研究（テーマパーク）
- 事例研究（流通・医療施設等）

#### 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型であるけども、以上の項目のいずれにも該当しない場合）	

#### 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

日頃からホスピタリティの実践事例の収集を心掛けること。常にホスピタリティ産業の動向にアンテナを張り、ニュースの短いやそれらに共通するものを考察しまとめること（予習2時間）。  
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することを心掛け、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。また、発想した後に自身が味わう心のあり様を記録すること（復習2時間）。

#### 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、その実践力、付加価値、高いホスピタリティを発揮できる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に就業できる人材を作る。

#### 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クリック（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、貨物部門、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な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