

講義名	ホスピタリティ実践論			授業形態	
担当教員	正原 直恵	開講期・曜日・時間	後期 金曜日 3時限		
		単位数	2	履修開始年次	2年生

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、ロールプレイングやグループディスカッションを通して体得する。高いホスピタリティを発揮している企業の事例を検討する。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な手法を学修する。

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

毎回の授業内で小レポートを実施。時間内に仕上げ提出。必要に応じて小テストを実施。

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

毎回の授業で課す小レポートや小テストは、次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については、その解説を全体で共有する。

評価の基準

- ・平常点(小テスト・レポート) 50%
- ・授業評価態度(グループディスカッションなど) 50%

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加意識と協調性、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

.使用しない。 .

参考図書

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.オリエンテーション 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.ホスピタリティを伝える基本 「伝え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 「コミュニケーションの基本「他者理解」を体得する。
- 3.ホスピタリティを伝える基本 「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 ケーススタディ「ホテル」
- 4.言葉で表すホスピタリティ 「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り、自身の話し方や伝え方の印象を知る ケーススタディ「エアライン」
- 5.言葉で表すホスピタリティ 「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.言葉で表すホスピタリティ 「挨拶の重要性」
・挨拶の必要性、効用を演習で理解する。・お辞儀の種類を体得する。ケーススタディ「カフェ」
- 7.非言語コミュニケーション 「第一印象の重要性」
・第一印象をアップの要素を理解し、好印象を与える表情、立ち居振る舞いを習得する。
- 8.ビジネスマナー 「電話応対・ビジネス文書・メールのマナー」
・電話/メールの基本を理解する。
- 9.ビジネスマナー 「席次・訪問」
・席次の基本、訪問のマナーを理解する。
- 10.社会人基礎力 「前に踏み出す力」
・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。 ケーススタディ「グランドスタッフ」
- 11.社会人基礎力 「考え抜く力」 ケーススタディ「営業」
- 12.社会人基礎力 「チームで働く力」 ケーススタディ「客室乗務員」
- 13.傾聴と主張 「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。
- 14.自己表現 「模擬面接(自己PR)」
・面接の場面を模擬演習して、自己分析や自己アピールの重要性を理解する。
- 15.まとめ 「まとめと振り返り」

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

- ・次の授業テーマの範囲を予習し、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)

卒業認定・学位授与の方針と当該授業科目の関連

到達目標(1)・(4)を達成することで共通DPに貢献できる。この講義は、ホスピタリティの根底にある「人とのコミュニケーション」の必要性を理解した上で、変化する社会に対応して未来を切り拓いていく力を養う。全ての講義で実践演習やロールプレイングを使ってより実践的な講義とし、他者理解・コミュニケーション力・情報収集力を高め、学修したビジネスマナーや社会人基礎力を生かして、就業につながる高いホスピタリティを発揮できる人材をつくる。

双方向授業の実施及びICTの活用に関する記述

実務経験の有無及び活用

航空会社の国際線客室乗務員として勤務し、国際線広報活動やサービス向上委員会メンバーに任命され接待向上に参画。その後、コミュニケーション・マナー講師として活動。2009年よりANA総合研究所客員研究員として各大学でエアライン・ホスピタリティ関連の講義を交付持つ。また2016年からは、キャリアコンサルタントとしてキャリア支援も行う。本講義では実務経験を活かして、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
