

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 水曜日 4 時限		
		単位数	2	履修開始年次	2 年生	ナンバリング・コード
主題と概要						
①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。 ②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。 ③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を実施。時間内に仕上げて提出。 ②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） 30% ・授業参加態度（演習、グループディスカッションなど） 30% ・グループ発表 40%						
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欲と協調性、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						
.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する。
配布資料はファイン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。
予習内容 インターネットの検索を通じて、ホスピタリティについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深めること。(120分)

2.ホスピタリティを伝える基本Ⅰ 「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 ・コミュニケーションの基本 「他者理解」を体得する。
予習内容 インターネットの検索を通じて、ホスピタリティについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する (120分)

3.ホスピタリティを伝える基本Ⅱ 「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」
予習内容 新聞報道やインターネットの検索を通じて、異文化コミュニケーションについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する (120分)

4.言葉で表すホスピタリティⅠ 「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」
予習内容 インターネットの検索を通じて、言語コミュニケーションについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する(120分)

5.言葉で表すホスピタリティⅡ 「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。
予習内容 これまでに学んだ敬語の知識を、復習しておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する120分)

6.言葉で表すホスピタリティⅢ 「挨拶の重要性」
・挨拶の必要性、知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」
予習内容 インターネットの検索を通じて、挨拶やお辞儀のマナーについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する120分)

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。
予習内容 インターネットの検索を通じて、非言語コミュニケーションについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する120分)

8.ビジネスマナーⅠ 「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。
予習内容 インターネットの検索を通じて、ビジネスマナーについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する120分)

9.ビジネスマナーⅡ 「席次・訪問」
・席次の基本、訪問のマナーを理解する。
予習内容 インターネットの検索を通じて、ビジネスマナーについて調べておく (120分)
復習内容 授業で扱った内容についてレジュメを復習し、理解を深め、日常生活でも実践する120分)

10.社会人基礎力Ⅰ 「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」

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）		

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。全ての講義で課題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、就職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客向上に参画。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受け持つ。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、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」に対する意欲向上を目指していく。

備考