

ナンバリング	科目名	サブタイトル	担当教員	配当年学期	単位数
222BK08	ホスピタリティ論	ホスピタリティの理解と実践研究	長橋 士席	2年次後期	2
科目区分	専門	キーワード	概念・歴史,サービスとホスピタリティ,産業事例,ホスピタリティ・マネジメント,接遇コミュニケーション		
ディプロマポリシーとの対応	2. 交通産業および関連分野での基礎能力(技術・理論)を有し、関連分野で活躍可能な能力				
カリキュラムポリシーとの対応	1. 一般教養および専門的(交通・観光関係)な知識と実践力とを総合的に身につける 2. 交通産業および関連分野で活躍するための基礎能力(技術・理論)を身につける				
事前に受講するとよい科目	観光学概論 A/B、旅行実務論など				
オフィスアワー	授業終了後、次の授業に支障がない範囲で教室内にて対応します。				
教員への連絡方法	教員の短大メールアドレス				
講義の目的	ホスピタリティの概念と各産業の事例を学び、考え方や行動、就業時の実践に落とし込んでいけるよう、深くそして広く理解していくことを本講義の目的とします。				
到達目標	ホスピタリティを広く深く理解し、自身に置き換えた考えや行動に落とし込み、就業後の自身のキャリアにも繋げて考えられることを、本科目の到達目標と致します。				
講義内容	1. ホスピタリティの概念、理論を歴史観とともに解説していきます。 2. ホスピタリティの事例研究として、業界別に事例を紹介・解説していきます。 3. ホスピタリティの実践事例として、企業や地域の事例を紹介・解説していきます。 4. ホスピタリティの実践として、接遇コミュニケーションの知識・スキルの基礎を伝えます。				
講義スケジュール		タイトル	内容		
	第1講	講義ガイダンス	講義概要・運営方法の説明、講師自己紹介(職歴紹介)		
	第2講	ホスピタリティ概論(1)	ホスピタリティとは(歴史と発展)、ホスピタリティ産業		
	第3講	ホスピタリティ概論(2)	定義、サービスとホスピタリティ		
	第4講	産業別ホスピタリティ(1)	産業別研究(宿泊事業 / 飲食サービス事業)		
	第5講	産業別ホスピタリティ(2)	産業別研究(テーマパーク・レジャー事業)		
	第6講	産業別ホスピタリティ(3)	産業別研究(航空事業 / クルーズ事業)		
	第7講	産業別ホスピタリティ(4)	産業別研究(鉄道事業)		
	第8講	企業ホスピタリティ	企業事例紹介・研究		
	第9講	地域ホスピタリティ	地域事例紹介・研究		
	第10講	マネジメント(1)	ホスピタリティ・マネジメント(CSとES、ロイヤルティ)		
	第11講	マネジメント(2)	" (モチベーション、エンパワーメント)		
	第12講	マネジメント(3)	" (クレーム・コンプレイン対応)		
	第13講	接遇コミュニケーション(1)	ホスピタリティ精神		
	第14講	接遇コミュニケーション(2)	コミュニケーションスキル		
第15講	科目まとめ	科目まとめ 試験概要の説明			
指導方法	原則、講義形式・座学型の授業運営となります。学生からの積極的な発言・参加者同士の意見交換や受講後のリアクションペーパーなどで理解の確認や深まりを促し、授業へ積極的に参加をして頂きます。				
事前学習	生活の様々な場面における接客・接遇に対して、ホスピタリティを意識して体感し授業内容と関連させていって下さい。関連の時事的なニュースからも考え、興味・関心を持って授業に臨んで下さい。				
事後学習	受講内容を参考図書・文献などでさらに調べて考察し、自身の知識や考え方をまとめ、理解を深めていきホスピタリティの醸成に繋げていって下さい。適宜、授業課題を提出して頂きます。				
成績評価方法	本試験(レポート)」(60%)、「平常点(授業内課題(リアクションシートなど))」(20%)、「平常点(発表・発言、授業参加度・受講態度)」(20%)				
課題(試験・レポート)に対するフィードバックの方法	授業内での解説、およびGoogle Classroom およびフォームを使用し、コメント・採点。				
テキスト	指定なし。必要に応じ、講義時にレジュメ・資料等を配布				
参考文献	サービス&ホスピタリティマネジメント」徳江順一郎 編著 産業能率大学出版部 2011年 「ホスピタリティ産業論」飯島 好彦 他 著 創成社 2021年、その他、講義内で紹介				
実務家教員による授業	○	教員経歴	1991年~2012年 ホテル・客船企業にて従事。その後、運営コンサルタントとして独立。		
特記事項					