

授業科目	*ホスピタリティ論				単位	2		
履修	必修	関連資格			ナンバリング	TO11108J		
開講年次	2	開講時期	後期	該当DP	DP3-1 DP4-1 DP4-2			
担当教員	劉 明							
授業概要	ホスピタリティというと、一般的には、「おもてなし」あるいは「マナー」といったレベルで理解されている。しかし、ホスピタリティは今や企業が生き残るために必須の要素になっているのである。お客さま、従業員、地域社会、そしてそのほかの利害関係者に、夢・感動・幸福を提供することこそが企業の存在にとって必要不可欠なのである。つまり、ホスピタリティは企業が存在するための「規範」あるいは「価値」として位置づけられるようになったのだ。この講義では、ホスピタリティとは何かを理論的に学び、企業の事例などを用いてわかりやすく解説する。また、講義の内容と関係ある映像の活用を図る。							
学生が達成すべき行動目標	1.ホスピタリティの歴史と文化がわかる。 2.ホスピタリティとサービスの類似性がわかる。 3.ホスピタリティとサービスの違いがわかる。 4.製造業のホスピタリティについて理解し、その精神の深化が分かる。 5.観光産業のホスピタリティについて理解し、その精神の深化が分かる。							
達成度評価								
評価と評価割合／ 評価方法	試験	小テスト	レポート	発表(口頭、プレゼンテーション)	レポート外の提出物	その他	合計	備考
総合評価割合	0	0	50	0	30	20	100	
知識・理解 (DP1-1)								
知識・理解 (DP1-2)								
知識・理解 (DP1-3)								
知識・理解 (DP1-4)								
思考・判断 (DP2-1)								
思考・判断 (DP2-2)								
関心・意欲 (DP3-1)			30		10	10	50	
関心・意欲 (DP3-2)								
態度(DP4-1)			10		10	5	25	
態度(DP4-2)			10		10	5	25	
態度 (DP4-3)								
技能・表現 (DP5-1)								
技能・表現 (DP5-2)								
技能・表現 (DP5-3)								
具体的な達成の目安								
理想的レベル				標準的なレベル				
ホスピタリティを理論的に正しく理解し、社会生活のさまざまな場面において積極的に実践できる。				ホスピタリティについて理解し、それを人に説明することが出来る。ホスピタリティを社会生活で実践できる。				
授業計画								
進行	テーマ・講義内容			授業の運営方法		学習課題(予習・復習)		予習・復習時間(分)
1	オリエンテーション			講義		復習:該当箇所の復習		30

	シラバスの内容、講義の進め方、受講上の注意を説明する。			
2	ホスピタリティとは何か ホスピタリティの歴史と文化について学ぶ。	講義	復習:該当部分の復習	60
3	ホスピタリティとサービス ホスピタリティとサービスの類似性を学ぶ。	講義	復習:該当部分の復習	60
4	ホスピタリティとサービス ホスピタリティとサービスの相違点を学ぶ。	講義	復習:該当部分の復習	60
5	文化とホスピタリティ 日本文化とホスピタリティについて学ぶ。	講義	復習:該当部分の復習	60
6	文化とホスピタリティ 外国の文化とホスピタリティについて学ぶ。	講義	復習:該当部分の復習	60
7	ホスピタリティ・マネジメント実践 製造業のホスピタリティについて学ぶ(上)	講義	復習:該当部分の復習	60
8	ホスピタリティ・マネジメント実践 製造業のホスピタリティについて学ぶ(下)	講義	復習:該当部分の復習	60
9	ホスピタリティ・マネジメント実践 食文化のホスピタリティについて学ぶ	講義	復習:該当部分の復習	60
10	ホスピタリティ・マネジメント実践 旅行業のホスピタリティについて学ぶ	講義	復習:該当部分の復習	60
11	ホスピタリティ・マネジメント実践 ホテルのホスピタリティについて学ぶ	講義	復習:該当部分の復習	60
12	ホスピタリティ・マネジメント実践 旅館のホスピタリティについて学ぶ	講義	復習:該当部分の復習	60
13	ホスピタリティ・マネジメント実践 航空業および客室乗務員のホスピタリティについて学ぶ。	講義	復習:該当部分の復習	60
14	ホスピタリティ・マネジメント実践 観光産業におけるホスピタリティについて学ぶ。 (外部講師による授業)	講義	総復習	60
15	テーマ:まとめ 本講義で学習した内容を振り返り、総括する。	講義	総復習	30
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				

24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
理解に必要な予備知識や技能	ホスピタリティに関心があること。他人のことを大事にすること。			
テキスト	レジュメを配布予定			
参考図書・教材／データベース・雑誌等の紹介	『ホスピタリティ・マネジメント入門』服部勝人著 丸善株式会社出版 『ホスピタリティ精神の深化』山上徹 法律文化社出版			
授業以外の学習方法・受講生へのメッセージ	①旅をすること。 ②観光とホスピタリティの書籍・雑誌・新聞をよく読むこと。 ③少しでも長く勉強を続けること。 ④よく質問すること。			
達成度評価に関するコメント/課題に対するフィードバックの方法	達成度評価の「そのほか」とは、授業への参加・貢献度です。単に出席しているだけでなく、(意義のある)意見を発言してくれたり、積極的に質問・提案をしてくれたり、といったことが評価されます。			

