

ホスピタリティ論 II

科目ナンバリング MAN-204
選択必修 2単位

山中 左衛子

1. 授業の概要(ねらい)

ホスピタリティ産業においては、いつ利用してもゲストの期待を超えるサービスにより、ゲストとスタッフの間に信頼の絆が結ばれます。

「ホスピタリティマネジメント」とは、事業の存在理由-理念をスタッフが共有するしくみ、ゲストに選ばれ続けるマーケティング活動、ゲストと接するスタッフが優れたサービスを提供するための組織マネジメントが一体となった経営です。

本講座では、ホスピタリティ産業のなかから、主として調査機関やマスコミが実施する顧客満足度調査で常に上位にあるホテル業、旅客業、テーマパーク等の事例(ケース)をもとに、業種ごとの国内、海外のゲストを迎える戦略としてのホスピタリティマネジメントに対する理解を深める場としたいと思います。

なお、ゲストスピーカーを招くことがあります。

本講座では、ホテル企業の人材育成責任者としてのホスピタリティマネジメントの知識や実務、日本ホテル協会の研修委員を務めた私自身の経験を活かして授業を行います。現場、マーケティング、開業準備室、内部統制、アメリカのホテルでの勤務経験から、日米の現場のケーススタディにも企業研修の手法を取り入れています。

2. 授業の到達目標

- (1)顧客満足度の高い企業のホスピタリティマネジメントの特徴を説明できるようになる。
- (2)ホスピタリティ、おもてなしの心を行動に移す考え方と方法を修得する。

3. 成績評価の方法および基準

中間テストまたは授業内レポート(評価割合25%)と期末テスト(評価割合50%)
受講態度・リアクションペーパー(25%)により評価されます。

4. 教科書・参考文献

教科書

適宜資料を配付します。

参考文献

デービッド・アトキンソン 『新観光立国論』 東洋経済新報社

山口 英彦 『サービスを制するものはビジネスを制する』 東洋経済新報社

エイミー・カディー 『パワーポーズが最高の自分を作る』 早川書房

Edited by Michael C. Sturman 他 『The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality』(英文)
John Wiley, and Sons Inc.

5. 準備学修の内容

上記の参考資料のうち興味があるものに目を通すことを勧めます。

6. その他履修上の注意事項

接客の仕事でアルバイト経験のある人は、責任者になったつもりで、その施設の目指す姿、何がゲストの心を動かすのか、何がスタッフの心を動かすのか考えてみましょう。

7. 授業内容

【第1回】	オリエンテーション
【第2回】	前期の振り返り
【第3回】	ケース①
【第4回】	ケース②
【第5回】	ケース③
【第6回】	ケース④
【第7回】	ケース⑤
【第8回】	中間のまとめ
【第9回】	ケース⑥
【第10回】	ケース⑦
【第11回】	ケース⑧
【第12回】	ケース⑨
【第13回】	ケース⑩
【第14回】	ケース⑪
【第15回】	全体総括