

演習 I

科目ナンバリング SEM-301
必修 2単位

山中 左衛子

1. 授業の概要(ねらい)

日本のおもてなしは、世界に通用するのか?サービスを標準化する(資質、経験にかかわらず一定レベルのサービスができるようにする)方法はあるのか?当ゼミは、2020年開催のオリンピック・パラリンピック東京大会、さらにその先に向けて「おもてなし」のあり方を考える場としたいと思います。

そこでホスピタリティ産業を対象に「ホスピタリティマネジメント」という経営の視点(組織文化、マーケティング、組織マネジメント)で研究したい人を求めます。

またもうひとつのテーマとして各国のホスピタリティ、日本の地域特有のもてなしを取り上げます。

具体的なテーマを絞りこんで、基本的にグループで調査研究を行い、グループで批評し合い、協働してレポートを書き上げます。

また、社会に出るにあたり、皆さんが自分の強みを発揮できないことのないよう、ワークショップ形式でさまざまなスキルをシェアします。なお、ゲストスピーカーを招くことがあります。

2. 授業の到達目標

- (1) 自らの興味に応じ研究テーマを設定、研究計画を立てられるようになります。
- (2) 問題を発見、情報を収集して原因を探り、問題解決への一歩を考えるようになります。
- (3) 企業人として必須の前に踏み出す力、チーム力、プレゼンテーション力、メール・文書作成力等に加え、社会人のマナーが身につきます。

3. 成績評価の方法および基準

出席は必須です。発表内容(評価割合40%)、グループワークへの積極的な参加(評価割合30%)、ゼミ運営への貢献(評価割合30%)により評価します。

4. 教科書・参考文献

教科書

適宜資料を配付します。

訪日外国人消費動向調査(観光庁HP)

宿泊旅行統計調査(観光庁HP)

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

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

事前に配付された資料については読んでおく。

上記資料、参考書のうち興味のあるものについて、内容を把握しておくことを勧めます。

6. その他履修上の注意事項

本演習で自分の研究テーマを追求することは、就職の際はもちろん、社会人になってからも必ず役立つ経験になります。

7. 授業内容

- | | |
|--------|-----------------------|
| 【第1回】 | オリエンテーション |
| 【第2回】 | 研究テーマの仮設定とグループ分け |
| 【第3回】 | 仮テーマに沿ったグループ別討議とテーマ決定 |
| 【第4回】 | 調査・研究・討議① |
| 【第5回】 | 調査・研究・討議② |
| 【第6回】 | 調査・研究・討議③ |
| 【第7回】 | 調査・研究・討議④ |
| 【第8回】 | 中間のまとめ |
| 【第9回】 | レポート発表・討議① |
| 【第10回】 | レポート発表・討議② |
| 【第11回】 | レポート発表・討議③ |
| 【第12回】 | レポート発表・討議④ |
| 【第13回】 | レポート発表・討議⑤ |
| 【第14回】 | レポート発表・討議⑥ |
| 【第15回】 | まとめ |