

# 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？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？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                   |