

## 演習Ⅱ

科目ナンバリング SEM-302  
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、計画を立て、自発的に情報を取りにいくようになります。

(2)問題がどこにあるのか見つけ、原因を捜し問題解決への一歩を踏み出せるようになります。

(3)レポート作成の過程をとおして、企業人として必須のチームにおける役割分担力、プレゼンテーション力、文書作成能力等が身につきます。

### 3. 成績評価の方法および基準

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%)、ゼミ準備への貢献(評価割合30%)により評価されます。

### 4. 教科書・参考文献

教科書

適宜資料を配付する。

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

事前に配付される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】  | 前期振り返り、研究テーマの進捗確認 |
| 【第2回】  | レポート発表・討議①        |
| 【第3回】  | レポート発表・討議②        |
| 【第4回】  | レポート発表・討議③        |
| 【第5回】  | レポート発表・討議④        |
| 【第6回】  | レポート発表・討議⑤        |
| 【第7回】  | レポート発表・討議⑥        |
| 【第8回】  | レポート発表・討議⑦        |
| 【第9回】  | レポート発表・討議⑧        |
| 【第10回】 | レポート発表・討議⑨        |
| 【第11回】 | レポート発表・作成①        |
| 【第12回】 | レポート発表・作成②        |
| 【第13回】 | レポート発表・作成③        |
| 【第14回】 | レポート発表・作成④        |
| 【第15回】 | まとめ               |