

ホスピタリティサービス論

科目ナンバリング MAN-202
選択 2単位

江原 真希

1. 授業の概要(ねらい)

この授業では、現代社会において様々な場面で重要性の高まっているホスピタリティについて、研究者による定義の違いやホスピタリティの価値を理解し、自らホスピタリティを発揮できる人になるために、必要な知識・態度を身につけることを目標としています。

特にホスピタリティ産業である観光やツーリズム産業で重視されていますが、今やその分野だけにとどまらず広く「ホスピタリティ」という言葉が使われてきています。本講義では、ホスピタリティを様々な角度から取り上げ、ホスピタリティの重要性を「自分」、「他者」、「社会」という三つのキーワードから考察します。

ホスピタリティとはどのような価値を生み出すのか、それを生み出すには何が求められるのかについて、グループワークやディスカッションを通して理解を深めます。

これらを通し、近い将来社会人として必要な、主体性・コミュニケーション力・課題発見力を伸ばしたいと考えています。

この授業は、主に講義形式で行ないますが、グループワークや実習を通し、受講生同士がコミュニケーションを行なうように展開します。

2. 授業の到達目標

①学生は、現代の日本社会において、ホスピタリティの意味と果たす役割を理解することができる。(知識・理解)

②学生は、ホスピタリティが生み出す要素を理解できる。(知識・理解)

③学生は、研究者によりホスピタリティに関する見解が異なることを理解したうえで、自らの見解が形成できる。(思考・判断)

3. 成績評価の方法および基準

1、平常点(リアクションペーパーの内容、受講参画度、グループワークへの取り組みにより加点または減点)40%

2、課題10%

3、テスト50%

4. 教科書・参考文献

教科書

授業中に指示する。

5. 準備学修の内容

・日常生活で接客を受ける際、顧客接点の担当者はどのような声掛けをしているのか、どのような態度をとっているのか観察すること。

・ホスピタリティに関わる世の中のニュースに関心を持ち、自分の見解を発表出来る準備をすること。

・授業で学んだ知識や理論をアルバイト先や部活動・サークルで実践すること。

・授業に連携して、航空業界や宿泊業などの接客を志向する学生を対象にキャリアサポートも行いますので、活用してください。

キャリアサポート担当: ANA総合研究所 津田 典子(つだ のりこ)

6. その他履修上の注意事項

・社会人になった際に必要とされるマナー遵守の観点から、時間厳守、私語・飲食・携帯電話の使用禁止、脱帽とします。

・失敗を恐れずに授業に取り組み、グループワークに積極的に参画し、毎回の授業で新しい知識や気づきを得てください。

・遅刻(授業開始時刻に着席していない)が複数回ある場合は、成績評価にカウントします(3-1)。授業途中からの参加は他受講生の迷惑になりますし、グループワークに参加できない場合があります。受講に際し特に対応が必要な場合(病気やケガ、障がい等)は遠慮なく知らせてください。

7. 授業内容

【第1回】 <オリエンテーション>

今後の講義計画・授業の進め方・各回の概要・試験・評価等・心構えについて
(個人・グループワーク)

【第2回】 <ホスピタリティの原義>

「ホスピタリティ」の語源、意味の考察、サービスの関係について
(個人・グループワーク・ディスカッション)

【第3回】 <ホスピタリティと人間>

人を思いやる「感情」面からのアプローチ、思いやりの大切さについて
(個人・グループワーク・ディスカッション)

【第4回】 <ホスピタリティと文化>

ホスピタリティの表出の仕方、感じ方などに文化や時代に違い、地域・文明による差異について
(個人・グループワーク・ディスカッション)

【第5回】 <ホスピタリティと産業>

ホスピタリティ産業の変化を予測、社会の変化に伴うホスピタリティ産業の変化について
(個人・グループワーク・ディスカッション)

【第6回】 <ホスピタリティとチームワーク>

企業や地域社会など、ホスピタリティをチームで生み出すために必要な要素について
(個人・グループワーク・ディスカッション)

【第7回】 <ホスピタリティとコミュニケーションⅠ>

ホスピタリティを相手に伝えるためのコミュニケーション能力の重要性・コミュニケーション能力を高める要素について
(個人・グループワーク・ディスカッション)

【第8回】 <ホスピタリティとコミュニケーションⅡ>

ホスピタリティを相手に伝えるための具体的なコミュニケーション方法について
(個人・グループワーク・ディスカッション)

- 【第9回】 <ユニバーサルサービス①>
ユニバーサルサービスの概要・ニーズ・考え方について
(個人・グループワーク・ディスカッション)
- 【第10回】 <ユニバーサルサービス②>
ユニバーサルサービスに取り組む意義について
(個人・グループワーク・ディスカッション)
- 【第11回】 <ホスピタリティとマニュアル>
ホスピタリティとマニュアルの関係性について
(個人・グループワーク・ディスカッション)
- 【第12回】 <事例研究 ANA>
ANAでの取り組みについて
(個人・グループワーク・ディスカッション)
- 【第13回】 <事例研究 観光産業>
ホテルや旅館・テーマパーク(内1～2つ)における取り組みについて
(個人・グループワーク・ディスカッション)
- 【第14回】 <グループディスカッション演習>
これまで学んだ知識をディスカッションで発揮し、ホスピタリティの重要性を理解する
(個人・グループワーク・ディスカッション)
- 【第15回】 まとめ・テスト
1) 第1回から14回までの内容を振り返り、再度要点の確認・まとめ
2) 小テスト