

1. 授業の概要(ねらい)

新型コロナウイルスの影響により、対面接客を中心とするホスピタリティ産業は、岐路に立たされています。ホスピタリティ産業では、ハードウェア(モノ)、ソフトウェア(しくみ)、ヒューマンウェア(ヒト)をバランスよく構築することで顧客満足度を高めます。ゲストとスタッフの間には信頼の絆が結ばれ、その絆は、利用すること自体が目的になるほど強いものです。

「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。

今期は皆さんが、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と新型コロナウイルスに対する企業の挑戦を知る場としたいと思います。対象は、ホスピタリティ産業のなかで、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を含めた宿泊施設、飲食業、旅客業、テーマパーク等で、事例(ケース)に基づいた講義です。なお、ゲストスピーカーを招くことがあり、シラバス上の授業予定は招致の都合で変更になることがあります。

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教員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、アメリカのホテルでの勤務経験から、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) 業種別に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ハードウェア(モノ)、ソフトウェア(しくみ)、ヒューマンウェア(ヒト)の枠組み(フレームワーク)を使って説明できるようになる。
- (2) 業種別の概況を説明できるようになる。

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%)、リアクションペーパー・小テスト・受講態度(評価割合25%)により評価されます。講義への積極的な参加・協力には加点します。他の学生の迷惑になる私語、ゲストスピーカーの講義時のいわゆる「爆睡」は、大幅に減点します。

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

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

原則として各回の終わりに、次回のテーマに関連する課題または復習課題を出しますので、準備して参加しましょう。

6. その他履修上の注意事項

講義の内容から、挨拶を受けたら返す、ペーパーは両手で渡すなどの礼儀、周囲への気遣いを基本的な姿勢として求めます。ホスピタリティ論 I を受講していることが望ましいので、II から受講する皆さんは、積極的に質問、相談に来てください。

7. 授業内容

- 【第1回】 オリエンテーション
- 【第2回】 ホスピタリティ I の振り返り
- 【第3回】 宿泊施設 I シティホテル・ビジネスホテル等の概況・事例
- 【第4回】 宿泊施設 II リゾートホテル・旅館、多様な宿泊施設の概況・事例
- 【第5回】 ゲストスピーカー招致予定①
- 【第6回】 旅客 I エアライン概況・事例
- 【第7回】 旅客 II クルーズ概況・事例
- 【第8回】 ゲストスピーカー招致予定②
- 【第9回】 中間のまとめ
- 【第10回】 カフェ概況・事例
- 【第11回】 テーマパーク概況・事例
- 【第12回】 ゲストスピーカー招致③検討中 または、ホスピタリティ産業と新型コロナウイルス
- 【第13回】 リーダーシップとチームマネジメント
- 【第14回】 モチベーションと従業員満足
- 【第15回】 全体総括