

英文科目名称：

開講期間	配当年	単位数	科目必選区分
2nd Q	1年	2単位	選択
担当教員			
安徳 勝憲			

講義概要	座学が中心となるが、適時グループディスカッションやレストランの視察（費用は一人1,000円前後）、さらにはパワーポイントを使ったプレゼンテーションも予定している。
授業計画	<p>1 オリエンテーション 授業の構成と授業方法、成績の評価方法などについて説明する。 予習・復習：シラバスを読んでおく。</p> <p>2 「ホスピタリティ」とは 「ホスピタリティ」という考え方がどのようにして生まれ、その後、実社会でどのようにして広がっていったかを学ぶ。 予習・復習：ホスピタリティの語源について調べておく。</p> <p>3 ホスピタリティ自己診断 自己診断テストを通じてホスピタリティの考え方をさらに深く理解するとともに、自分自身のホスピタリティ度を認識してもらう。 予習・復習：自分のスコアから、今後の努力目標、アクションプランを考える。</p> <p>4 キーワードを学ぶ ホスピタリティを理解するために必要な用語を学ぶ。（1）ステークホルダー（2）EQ（感情指数）（3）従業員満足度（ES）と顧客満足度（CS）など。 予習・復習：自分自身のステークホルダーは何かについて考えて、すべて書き出してみる。</p> <p>5 ユニバーサルデザイン バリアフリーを超えた概念を学ぶ。 予習・復習：嬉野温泉のバリアフリー運動を調べる。</p> <p>6 事例研究（1） 「東京ディズニーランド」のホスピタリティ精神は、一部アメリカ本社を超えている。 予習・復習：ミッキーマウスはどんなきっかけで生まれてきたのかを調べてくる。</p> <p>7 事例研究（2） スターバックスの高い評価には、従業員に対するホスピタリティがある。 予習・復習：スターバックスに行き、自分で評価する。</p> <p>8 現場視察 4, 5人のチームごとに、自分たちが選んだレストランで昼食をとり、サービス、料理、施設などを評価するとともに、チームとしての改善提案をまとめる。 予習・復習：1ヶ月後のプレゼンテーションにそなえて、何度でもグループで話し合う。</p> <p>9 事例研究（3） ユニークな顧客サービスで人気があるイタリアンレストラン「カッシータ」のオペレーションを学ぶ。 予習・復習：「カッシータ」の社長が高く評価する「アマンリゾート」について調べておく。</p> <p>10 日本と海外のホスピタリティ 日本の「おもてなし」とホスピタリティの違いを学ぶ。 予習・復習：星のリゾート星野社長の考え方を調べておく。</p> <p>11 プレゼンテーションの仕方 社会で必ず役立つプレゼンテーションのノウハウを学ぶ。 予習・復習：二週間後のプレゼンテーションにどう生かすかをグループごとに考える。</p> <p>12 海外でのビジネスマナー 担当教員が10年近い海外勤務経験から得たビジネスマナーを学ぶ。 予習・復習：事前に、どこが日本のビジネスマナーと違うかを考える。</p> <p>13 プレゼンテーション 1ヶ月ほど前のレストラン視察の結果を、グループごとに5分程度プレゼンテーション（パワーポイントを使う）してもらう。 予習・復習：プレゼンテーションの評価は、学生が行う。</p> <p>14 授業の振り返り これまでの授業内容を振りかえる。 予習・復習：疑問点や質問があれば、書き出しておく。</p> <p>15 グループディスカッション この授業で学んだことを、今後どのように生かしていけば良いかを考える。 予習・復習：事前に自分の考えをまとめておく。</p>
授業形態	講義
到達目標	<p>① 「ホスピタリティ」の概念を理解し、それを第三者に的確に説明することができる。</p> <p>② ディズニーランドやリッツ・カールトン、スターバックスなど、サービス産業のなかで成功している企業がいか「ホスピタリティ」を生かしているかということを理解することができる。</p> <p>③ レストランを視察し、その施設（ハード）、サービスとオペレーションシステム（ソフト）の品質を的確に評価し、改善案を提案することができる。</p> <p>④ そして、上記③を第三者にプレゼンテーションし、納得させることができる。</p> <p>⑤ ホスピタリティの精神から生まれたユニバーサルデザインの概念を理解し、それを第三者に的確に伝えることができる。</p> <p>⑥ 海外で仕事をする上で必要なビジネスマナーを身につけることができる。</p>

評価方法	定期試験およびプレゼンテーション結果を評価対象とする。
評価基準	定期試験 90%、プレゼンテーション 10%
教科書・参考書	テキストは教員が用意する。参考書は、授業中に適時紹介する。
履修条件	
履修上の注意	
オフィスアワー	授業の前後で対応します。
備考・メッセージ	