

日本工学院専門学校	開講年度	2020年度	科目名	ホスピタリティ・マネジメント	
科目基礎情報					
開設学科	情報ビジネス科	コース名	ホテルコース	開設期	後期
対象年次	1年次	科目区分	選択	時間数	30時間
単位数	2単位	開講時間	火曜 1時限～2時限	授業形態	講義
教科書/教材	資料を配布する				
担当教員情報					
担当教員	浅野・遠藤		実務経験の有無・職種	有 ホテルスタッフ	
学習目的					
コンシェルジュやホスピタリティ人材に求められる、柔軟な行動原理、特に内面的な教育によって心の底からの配慮を学びます。グループワークを多く行うことで、協調性や相手への配慮を育みます。また、プレゼンテーションでは発表内容を重視するだけでなく、発表者、視聴者ともにホスピタリティを発揮することを目的に取り組みます。					
到達目標					
ホスピタリティについて幅広く学び、ホスピタリティ精神を身に付けることを到達目標とします。グループワークやプレゼンテーションを通し、ホスピタリティ業界が求める人材となるよう自ら考え行動することに取り組みます。また、資格としては資格対策科目と合わせ、マナー・プロトコール検定の合格を目指します。					
教育方法等					
授業概要	・マナー サービス ホスピタリティの理解と習得 ・相手に配慮したコミュニケーションの練習としてグループワークを行う ・プレゼンテーションでは伝え方、聴き方を鍛える				
注意点	この授業では、ホスピタリティの体現を目的とし、学生と教員、学生同士のコミュニケーションを重視します。授業に出席するだけでなく、常にホスピタリティを習得しようと心がけ、相手へ配慮をし積極的に参加することを求めます。グループワークでは協調性と自主性の発揮を期待しています。また、授業時間4分の3以上出席しない場合は成績評価ができません。				
評価方法	種別	割合	備 考		
	試験・課題	0%			
	小テスト	0%			
	レポート	20%	期末レポートでホスピタリティに関する理解度を確認し評価する		
	成果発表 (口頭・実技)	30%	授業内に行われる発表やプレゼンテーションについて評価する		
	平常点	50%	積極的な授業参加度、グループワークでの協調性、授業態度によって評価する		
授業計画（1回～15回） 1回（2）時間 ※45分を1時間とする					
回	授業内容		各回の到達目標		
1回	ホスピタリティの必要性		ホスピタリティの必要性、マナー、サービスとの違いを理解する		
2回	ホスピタリティとおもてなし		ホスピタリティの由来と歴史を学ぶ		
3回	日本の事例		日本のおもてなしを歴史から学ぶ		
4回	世界の事例		世界のホスピタリティについて調べ、グループワークを行い発表する		
5回	人間関係とホスピタリティ		身近に感じたホスピタリティを発表し、人間関係とホスピタリティの関係性を考える		
6回	ビジネス社会のホスピタリティ		ビジネス社会の職場での人間関係、お客様との関係について考える		
7回	ホスピタリティ産業		ホスピタリティ産業について調べ、グループワークを行い発表する		
8回	マイナスの人間関係とホスピタリティ		苦情対応の対応方法について考える		
9回	観光資源としてのホスピタリティ		観光で印象に残っていることを発表し、人との出会いについて考える		
10回	行政・自治体のホスピタリティ		市役所を見学し、気付きの共有を行う		
11回	国家間のホスピタリティ		外交の重要性と国際交流について学ぶ		
12回	ホスピタリティの教育		どのようにしたらホスピタリティ教育ができるかを考える		
13回	ホスピタリティを表現する		表情による印象の違いを学び、テーマにあった表現をする		
14回	ネット社会のホスピタリティ		ネット社会の特徴を踏まえ、どのようにホスピタリティを表現するかグループワークを行い発表する		
15回	課題と対策		社会の変化や国際化、日本らしさは残せるかをテーマに課題と対策を考える		