

科目名	ホスピタリティ・マネジメント							年度	2024
英語科目名	Hospitality Management							学期	後期
学科・学年	情報ビジネス科 1年次	必／選	選	時間数	30	単位数	2	種別※	講義
担当教員	浅野 聡司・遠藤 麻由		教員の実務経験		有	実務経験の職種		ホテルスタッフ	
【科目の目的】									
この科目の目的は、コンシェルジュやホスピタリティ関連の職業に求められる柔軟な行動原理や心の底からの配慮を学び、内面的な教育を通じてホスピタリティの精神を育むことです。また、グループワークやプレゼンテーションを通じて協調性や相手への配慮を培い、プレゼンテーション時にもホスピタリティを発揮できる能力を養います。									
【科目の概要】									
この科目では、ホスピタリティ関連の職業に求められる内面的な資質や行動原理を学びつつ、グループワークやプレゼンテーションを通じてコミュニケーション力とホスピタリティ精神を養います。学生は異なる状況や人々に対して適切なアプローチや配慮を持つ方法を学び、プレゼンテーションにおいても受け手を大切にするコミュニケーションスキルを身につけます。									
【到達目標】									
心からの配慮と協調性 グループワークの協調性 プレゼンテーションの質 内面的な教育の実践能力 ホスピタリティ・マネジメント知識と実践能力									
【授業の注意点】									
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。									
評価基準＝ルーブリック									
ルーブリック 評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力				
到達目標 A	心の底からの配慮を示し、周囲への気配りや協力的な態度を常に持つ能力を示す	内面的な教育により、心の底からの配慮を示し、周囲への気配りや協力的な態度を保つ能力を示す	基本的な心の配慮や協力を示し、周囲への気配りや協力的な態度を見せる能力を持つ	配慮や協力的な一部課題があり、気配りや協力的な態度が限定的な場合がある	配慮や協力的な一部課題があり、気配りや協力的な態度がほとんど見られない場合が多い				
到達目標 B	グループ内での円滑な協力やコミュニケーションを推進し、他のメンバーと調和して作業する能力を示す	グループ内での協力やコミュニケーションを進め、他のメンバーと調和して作業する能力を持つ	グループ内での基本的な協力やコミュニケーションを行い、他のメンバーと作業する能力を示す	グループ内での協力やコミュニケーションに課題があり、他のメンバーとの調和や作業が難しい場合がある	グループ内での協力やコミュニケーションが不足しており、他のメンバーとの調和や作業がほとんどできない場合が多い				
到達目標 C	発表内容だけでなく、発表者と視聴者のホスピタリティも発揮し、相手への思いやる能力を示す	発表内容だけでなく、発表者と視聴者のホスピタリティを持ち、相手への思いやる能力を持つ	発表内容を重視するだけでなく、発表者と視聴者のホスピタリティを意識し、相手への思いやる能力を示す	発表内容やホスピタリティに一部課題があり、相手への思いやりや配慮が足りない場合がある	発表内容やホスピタリティが不適切であり、相手への思いやりや配慮がほとんど見られない場合が多い				
到達目標 D	内面的な教育に基づいて行動し、心の成長や状況への対応においてホスピタリティを発揮する能力を示す	内面的な教育を活かして行動し、心の成長や状況への適切な対応においてホスピタリティを持つ	内面的な教育に関心を示し、行動において心の成長や適切な対応にホスピタリティを意識して取り組む能力を示す	内面的な教育の活用や行動に一部課題があり、心の成長や状況への対応においてホスピタリティを発揮するのが難しい	内面的な教育の理解や活用が不十分であり、心の成長や状況への適切な対応にホスピタリティがほとんど見られない場合が多い				
到達目標 E	ホスピタリティの基本原則やマネジメントの知識を実践的に理解し、適切に活用する能力を示す	ホスピタリティの基本原則やマネジメントの知識を理解し、実践に適用する能力を持つ	ホスピタリティの基本原則やマネジメントの知識に基づいて実践的な行動を示す能力を持つ	ホスピタリティの知識や実践能力に一部課題があり、適切な活用や実践が難しい場合がある	ホスピタリティの知識や実践能力が不足しており、適切な活用や実践がほとんど見られない場合が多い				
【教科書】									
【参考資料】									
資料を配布する									
【成績の評価方法・評価基準】									
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							
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。									

科目名		ホスピタリティ・マネジメント				年度	2024
英語表記						学期	
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容		到達目標＝修得するスキル	評価	備考
1	ホスピタリティの基本概念と重要性	ホスピタリティの意味とビジネスへの重要性を理解する	1	ホスピタリティの定義	ホスピタリティの重要性を理解し、顧客志向の意識を養う	3	
			2	顧客満足への影響			
			3				
2	コンシェルジュの役割とスキル	コンシェルジュの業務内容と必要なスキルを学ぶ	1	コンシェルジュの役割	コンシェルジュとしての基本スキルの習得	3	
			2	コミュニケーションスキル			
			3				
3	ホスピタリティ教育と内面的な配慮	ホスピタリティ教育の重要性と内面的な配慮の育成を学ぶ	1	ホスピタリティ教育のアプローチ	内面的なホスピタリティを育む方法の理解	3	
			2	内面的な思考の養成			
			3				
4	グループワークと協調性	グループワークを通じて協調性とチームワークの重要性を学ぶ	1	グループワークの効果的な進め方	チームプレイと協調性のスキルの向上	3	
			2	協力関係の構築			
			3				
5	顧客対応とエンゲージメント	顧客との適切な対応とエンゲージメントの重要性を理解する	1	顧客とのコミュニケーション	顧客対応とエンゲージメントのスキルの向上	3	
			2	エンゲージメントの意義			
			3				
6	サービス品質と改善	サービス品質の向上と改善手法を学ぶ	1	サービス品質の要素	サービス品質の評価と改善のスキルの習得	3	
			2	改善プロセスの方法			
			3				
7	プレゼンテーションとホスピタリティ	プレゼンテーションにおけるホスピタリティの実践を学ぶ	1	プレゼンテーションの要素	プレゼンテーションにおけるホスピタリティのスキル	3	
			2	視聴者への配慮			
			3				
8	ホスピタリティとリーダーシップ	ホスピタリティを発揮しながらのリーダーシップの学習	1	リーダーシップスキルとホスピタリティの結びつ	ホスピタリティを活かしたリーダーシップのスキル	3	
			2				
			3				
9	クレーム対応と問題解決	クレーム対応と問題解決の方法を学ぶ	1	クレーム対応のステップ	クレーム対応と問題解決のスキルの習得	3	
			2	効果的な問題解決法			
			3				
10	ホスピタリティと多様性	多様な顧客へのホスピタリティの提供を学ぶ	1	文化的多様性への理解	多様性への敏感さと適切なホスピタリティの実践	3	
			2	適切な配慮			
			3				
11	ホスピタリティの評価と向上	ホスピタリティの評価と向上の方法を学ぶ	1	フィードバックの受け取り方	ホスピタリティの自己評価と向上のスキル	3	
			2	スキルの向上計画			
			3				
12	ホスピタリティの実践とシミュレーション	実際の状況におけるホスピタリティ実践とシミュレーション	1	シナリオに基づく実践	ホスピタリティの実際の場面での実践スキル	3	
			2	フィードバック			
			3				
13	ホスピタリティと効果的なコミュニケーション	ホスピタリティとコミュニケーションスキルの融合を学ぶ	1	効果的なコミュニケーション方法	ホスピタリティを通じた効果的なコミュニケーションスキル	3	
			2	顧客との関わり			
			3				
14	ホスピタリティの未来と展望	ホスピタリティ業界の未来と展望について学ぶ	1	業界トレンド	ホスピタリティ業界の未来に向けた理解と展望	3	
			2	持続可能なホスピタリティ			
			3				
15	ホスピタリティ・マネジメントの成果発表と振り返り	ホスピタリティ・マネジメントの成果を発表し、振り返る	1	プロジェクト成果の発表とクラスディスカッション	ホスピタリティ・マネジメントの成果発表と振り返りスキル	3	
			2				
			3				

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他

自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった

備考 等