

科目名	ホスピタリティサービス工学							年度	2025
英語科目名	Hospitality Service Engineering							学期	後期
学科・学年	情報ビジネス科 2年次	必／選	選	時間数	30	単位数	4	種別※	講義
担当教員	浅野 聡司		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】									
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。									
【科目の概要】									
・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									
【到達目標】									
・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									
【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	ホスピタリティサービス工学に関する深い理解があり、高度な戦略的プロセスを展開できる	ホスピタリティサービス工学に関する理解があり、戦略的プロセスを展開できる	ホスピタリティサービス工学に関する基本的な理解がある	ホスピタリティサービス工学に関する理解が限定的であり、プロセスの展開が不足している	ホスピタリティサービス工学に関する理解が不十分であり、プロセスの展開ができない				
到達目標 B	プロセスの効率性と効果性を向上させるための高度な改善を実施できる	プロセスの改善を実施でき、効率性と効果性を向上させる	プロセスの一部改善を実施でき、基本的な効率性と効果性を向上させる	プロセスの改善が限定的であり、改善の実施が不足している	プロセスの改善が不十分であり、効率性や効果性の向上が見られない				
到達目標 C	ホスピタリティサービス工学の効果的な管理ができる	ホスピタリティサービス工学の適切な管理ができる	ホスピタリティサービス工学の一部管理ができる	ホスピタリティサービス工学管理が限定的であり、管理の改善が必要である	ホスピタリティサービス工学管理が不十分であり、計画やリソースの適切な管理ができない				
到達目標 D									
到達目標 E									
【教科書】									

必要に応じてプリント配布									
【参考資料】									
【成績の評価方法・評価基準】									
課題、小テスト等の結果を総合的に評価する。									
※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。									
科目名		ホスピタリティサービス工学					年度	2025	
英語表記		Hospitality Service Engineering					学期	後期	
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			評価方法	自己評価
1	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	1	ガイダンス	成績評価とゴールについて認識している			1	
2	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	1	ホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
3	日本の事例	日本のおもてなしを歴史から学ぶ	1	日本の事例の理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
4	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	1	世界の事例の理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
5	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	1	人間関とホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
6	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	1	ビジネス社会のホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
7	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	1	ホスピタリティ産業の理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
8	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	1	人間関とホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
9	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	1	観光資源とホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
10	行政・自治体のホスピタリティ	市役所を見学し、気づきの共有を行う	1	行政とホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
11	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	1	国家間とホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	
12	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たか考える	1	ホスピタリティの教育の理解	授業テーマについて自身で説明できる			1	

13	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	1	ホスピタリティ表現の理解	授業テーマについて自身で説明できる	1
14	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	1	ネット社会のホスピタリティの理解	授業テーマについて自身で説明できる	1
15	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	1	課題と対策の検討	授業テーマについて自身で説明できる	1
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						