

**授業概要**

顧客にとっての本当の顧客満足とは何かを学習するのが、この「観光ホスピタリティ論」です。多くの人々がホスピタリティ＝おもてなしと考えていますが、おもてなしは日本固有の接待の形態の一つであり、世界的な普遍性がありません。本授業ではホスピタリティ＝本当の顧客満足ととらえ、様々な企業の事例研究を通して、顧客に高い顧客満足を提供するためには何が必要かを考察します。授業では学生がよく知っている会社のサービスを事例研究に取り上げます。

**授業計画**

第1回	授業オリエンテーション（授業スケジュールと成績評価の説明）
第2回	ホテルのホスピタリティ研究（日本の高級ホテル）
第3回	ホテルのホスピタリティ研究（エコノミークラス・ホテルの研究）
第4回	テーマパークのホスピタリティ研究
第5回	閉鎖したテーマパークの事例研究
第6回	再生を目指すテーマパークの事例研究
第7回	レガシー航空会社の研究
第8回	LCCの研究
第9回	旅館の研究（伝統的な旅館の再生）
第10回	サービス産業のホスピタリティ研究（サイゼリア）
第11回	サービス産業のホスピタリティ研究（巨大ホームセンター）
第12回	サービス産業のホスピタリティ研究（小さな移動スーパー）
第13回	サービス産業のホスピタリティ研究（西松屋）
第14回	まとめ
第15回	まとめ
第16回	定期試験

**到達目標**

- ①本当のホスピタリティとは何かを理解できるようになる。
- ②顧客から高い顧客満足を得るためには何が大切か理解できるようになる。

**履修上の注意**

授業内容は変更になることがあります。

**予習・復習**

授業に関連するニュースをインターネットなどで調べておくと授業の理解が進みます。毎回授業で配布するプリントを見直してください。

**評価方法**

筆記試験（90点）＋受講態度（10点）

**テキスト**

毎回授業でプリントを配布します。