

※実務経験のある教員による授業科目

授業概要

「ホスピタリティ」は、今最も必要とされているビジネスマナーの一つであり、顧客満足度を高める企業活動にとって必須の考え方である。日本には古くより「おもてなし」の文化があるが、業界別の「おもてなし」とは何かを検証したあと、観光に関する「ホスピタリティ」の現状をジャンル別に深く考察する。観光産業における顧客満足度・企業価値の最大化・持続可能なビジネス活動、を「ホスピタリティ」の観点から講義する。

授業計画

第 1 回	オリエンテーション 評価方法・受講ルール、「ホスピタリティ」とは
第 2 回	代表的なホスピタリティ業界の事例をみる 百貨店・洋食ワインと和食日本酒・医療事務
第 3 回	航空会社のホスピタリティ① グランドスタッフのおもてなし
第 4 回	航空会社のホスピタリティ② ファーストクラス・ビジネスクラスのおもてなし
第 5 回	旅行会社のホスピタリティ① これからも必要とされるトラベルエージェントのおもてなし
第 6 回	旅行会社のホスピタリティ② 添乗員のマナー・プロのツアーエスコートのおもてなし
第 7 回	交通機関のホスピタリティ① これまでの鉄道ビジネス
第 8 回	交通機関のホスピタリティ② これからの鉄道ビジネスとおもてなし
第 9 回	宿泊機関のホスピタリティ① 富裕層取り込みのおもてなし
第 10 回	宿泊機関のホスピタリティ② 日本独自のビジネスホテルと AI を使ったおもてなし
第 11 回	テーマパークのホスピタリティ① TDR の世界観とこだわりのおもてなし
第 12 回	テーマパークのホスピタリティ② サンリオピューロランド V 字回復によるおもてなし
第 13 回	その他のホスピタリティ① 富裕層向けラグジュアリークルーズのおもてなし
第 14 回	その他のホスピタリティ② スポーツ&ツーリズムによるおもてなし (RWC2019 から)
第 15 回	旅行ビジネスの振り返りと未来、理解度チェック、課題提出
第 16 回	定期試験は実施しない

到達目標

- ① 旅行会社・運輸交通・宿泊業・テーマパーク各業界の今後の戦略を明確に理解し説明できるようになる。
- ② ホスピタリティの中でも観光産業に焦点をあてたものとは何かを深く理解し、説明できるようになる。

履修上の注意

- ・授業計画は変更になることがあります。
- ・授業に動画やウェブサイトを取り入れます。
- ・ゲストスピーカー、外部講師を招いての講義を行うことがあります。

予習・復習

予習：次回取り上げるテーマとキーワードを事前に調べておくこと。
復習：課題提出により講義の内容を振り返る。結論を先に述べその理由を含め 200 文字で完結させる能力を習得する。

評価方法

平常点 30%	理解度テスト 30%	課題レポート 40%
---------	------------	------------

テキスト

テキスト指定なし
PPT 資料を作成し、メモを取る形式の講義を行います。手元資料を配布することもあります。