

※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、観光に関する「ホスピタリティ」の現状を観光のカテゴリー別に深く考察する。航空業界と旅行業界に在籍し長年実務を経験した内容を踏まえ、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	テーマパークのホスピタリティ① TDRから世界観と最上のおもてなし
第 3 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字回復のおもてなし
第 4 回	テーマパークのホスピタリティ③ USJのV字回復仕掛け人の次の展開が凄い
第 5 回	旅行会社のホスピタリティ① プロとしての旅行代理店の機能と役割とは
第 6 回	旅行会社のホスピタリティ② ポストコロナ時代のサービスとおもてなし
第 7 回	宿泊機関のホスピタリティ① 成長する特徴のある経営とおもてなし①
第 8 回	宿泊機関のホスピタリティ② 成長する特徴のある経営とおもてなし②
第 9 回	交通機関のホスピタリティ① 環境にやさしい輸送とは
第 10 回	交通機関のホスピタリティ② MaaS・脱炭素が作る次の時代の輸送サービス
第 11 回	航空会社のホスピタリティ① GS・CA・グランドスタッフのおもてなし
第 12 回	航空会社のホスピタリティ② プロダクトによるおもてなし
第 13 回	その他の観光ホスピタリティ① 富裕層向け、スポーツ&ツーリズム
第 14 回	その他の観光ホスピタリティ② 自然環境保護に取り組み気象変動に対応する
第 15 回	まとめと振り返り、理解度チェック小テスト
第 16 回	試験もしくは最終レポート提出

### 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、ホスピタリティの観点から説明できるようになる。
- ② 観光産業に焦点をあてたホスピタリティ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。
- ・講師の実務経験を反映した講義を展開し、さらに、授業では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：次回取り上げる課題を提出する。

復習：授業の課題を復習として提出する。

### 評価方法

毎回の課題提出 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。