

※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」は顧客満足度を高める企業活動にとっては必須の考え方である。日本には「おもてなし」の文化があるが、観光に焦点を当てた「ホスピタリティ」の現状を、観光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講師が、観光産業における顧客満足度・企業価値の最大化・持続可能な観光ビジネスの活動を、「ホスピタリティ」の観点から深く講義する。

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	インバウンドのホスピタリティ
第 3 回	テーマパークのホスピタリティ① 東京ディズニーリゾートの作り出す世界観
第 4 回	テーマパークのホスピタリティ② ユニバーサルスタジオジャパンと沖縄プロジェクト
第 5 回	宿泊機関のホスピタリティ① 成長する特徴ある経営とおもてなし
第 6 回	宿泊機関のホスピタリティ② 外資系ホテルの進出 v s 日系の高級ホテル
第 7 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 8 回	交通機関のホスピタリティ② EV（電気自動車）の波と持続可能な交通、理解度小テスト①
第 9 回	和の文化とホスピタリティ① 和食、日本茶、和菓子、浴衣から
第 10 回	和の文化とホスピタリティ② 人を繋ぐ各地のお祭り、麴を使った日本の伝統的な酒造り
第 11 回	接客のホスピタリティ① 小売店（百貨店・モール）から学ぶホスピタリティ
第 12 回	接客のホスピタリティ② 多様な外食産業から学ぶホスピタリティ
第 13 回	接客のホスピタリティ③ 街造りのプロが仕掛ける交流（丸の内）
第 14 回	接客のホスピタリティ④ 東急歌舞伎町タワーのエンターテインメント
第 15 回	まとめと振り返り、理解度小テスト②、最終課題レポートの提出
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。
- ・講義の理解を深めるため、講義テーマと連動する動画を視聴することがあり、欠席者は視聴できない。
- ・授業開始から 30 分までは遅刻として受講を認める。30 分以上遅れての入室は欠席扱いとする。遅刻 3 回で 1 回の欠席扱いとし、欠席の累計が 5 回を超えると単位付与は行わない。

予習・復習

- ・予習：授業の最後に、次回の授業で取り扱うメインテーマやキーワード（関連する用語）を提示するので、それを予習として行った上で次回授業に望むこと。
- ・復習：毎回の授業では「授業内課題シート」を記載し提出する。それを確実に習得することを課す。前半・後半に分けて「理解度小テスト」を 2 回実施し、復習状況のチェックとし、単位評定に反映する。

評価方法

以下の 3 項目を数値化し、それに受講姿勢と習得状況を精査した総合評価とする。

- ・平常点（毎回の授業内課題シートの提出） 50%
- ・理解度小テスト（前半・後半、2 回実施） 30%
- ・最終課題レポート 20%

テキスト

- ・テキストの指定はしない。スライドを準備し、必要に応じてプリントを配布する。