

授業概要

ホスピタリティ経営による企業の事例から、その業界におけるホスピタリティを講義する。
 また日本文化「茶の湯」から美しい立居振る舞い、持て成し、誂え、設えを講義する。
 企業の経営理念、講義当日の株価とその推移、ビジネスモデルの変遷を学び、著名な学者の見解と擦り合わせ、文化と文明の発展が、企業経営にもたらすホスピタリティの側面の影響を講義する。

授業計画

第1回	ホスピタリティ・マネジメント概略
第2回	「日本航空」のホスピタリティ経営 ～優良顧客を囲い込む「顧客ロイヤリティ」～
第3回	「スクートエアライン」のホスピタリティ経営 ～クリステンセンの「イノベーションのジレンマ」～
第4回	「スカンジナビア航空」のホスピタリティ経営 ～ヤンカーソン「真実の瞬間」～
第5回	「ディズニーワールド」のホスピタリティ経営 ～ロバートアイガーの「リーダーの哲学」～
第6回	「オリエンタルランド」のホスピタリティ経営 ～マズローの「欲求階層5+1」～
第7回	「ノバリーゼ」のホスピタリティ経営 ～「第6次産業」～
第8回	「サウスウエスト航空」のホスピタリティ経営 ～マイケルポーターの「5フォース」～
第9回	「日本プロ野球」のホスピタリティ経営 ～ドラッカーの「マネジメント」～
第10回	「エールフランス航空」のホスピタリティ経営 ～「顧客セグメンテーション化」～
第11回	「TSUTAYA」のホスピタリティ経営 ～ダニエルカーネマン「ピーク・エンドの法則」～
第12回	日本のホスピタリティ文化
第13回	「茶の湯」のもてなし 亭主の準備、客の心得 ～茶庭・茶室の清掃、手紙の交換、装い（着物）、所作の知識～
第14回	茶室のしつらえ 掛け軸、花、茶道具の取り合わせを学び日本アートの伝統と見識を深める
第15回	抹茶の点て方、頂き方を実践し美しい所作を習得する
第16回	期末テストもしくはレポート

到達目標

本講義は、ホスピタリティが経営戦略に及ぼす付加価値を理解することができる。
 ホスピタリティの概念を、卒業後の就業のみならず社会人生活においても役立てることができる。

履修上の注意

【遅刻】講義開始後、15分までを遅刻とする
 デジタルデバイス（携帯電話・タブレット・パソコン）を持ち込み駆使できると望ましい。
 リアクションペーパーはMicrosoft Formsにより提供する

予習・復習

【予習】講義内容の業界について検索し理解した上で受講することが望ましい
 【復習】講義で取り上げた企業を、可能な限り自ら顧客として体験し、経営者目線、従業員目線で捉え、講義内で論述した内容を精査することが望ましい

評価方法

①期末テスト（50%）②講義への貢献度、リアクションペーパー（50%）

テキスト

講義開始前にプレゼン資料をPDFにて送付するので、各自、印刷もしくはデジタルデバイスへダウンロードをすること