観光ホスピタリティ論　　冨吉 光則

※実務経験のある教員による授業科目：単位数２

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。観光庁が進めるこれからの観光産業を支える「観光 DX 検定」も講義に取り入れて、資格取得の一助とする。

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、観光と「ホスピタリティ」の関連性
第 2 回	観光ホスピタリティの基本①　ツアーコンダクター、旅行会社の役割
第 3 回	観光ホスピタリティの基本②　観光案内所、ピクトグラム、QR コード、現地のガイド
第 4 回	観光ホスピタリティの基本③　日本の原風景と地方のおもてなし、インバウンド最前線
第 5 回	観光ホスピタリティの基本④　日本の伝統文化と和モダン
第 6 回	エンタメのホスピタリティ①　TDR でキャストの作り出す HAPPINESS と世界観
第 7 回	エンタメのホスピタリティ②　Exciting を味わう USJ、新しいタイプのテーマパーク
第 8 回	宿泊業のホスピタリティ①　外資系ホテルの日本進出と富裕層の取り込み、理解度小テスト①
第 9 回	宿泊業のホスピタリティ②　宿泊業の新しい形、街ごとホテル、古民家の再利用
第 10 回	接客のホスピタリティ①　小売店から学ぶホスピタリティ
第 11 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 12 回	移動のホスピタリティ①　ライドシェアで移動は新時代へ
第 13 回	移動のホスピタリティ②　環境にやさしい移動手段、脱 CO2 への認識
第 14 回	移動のホスピタリティ③　広がるクルーズ旅行
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・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、それぞれの魅力を説明できる。
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。
③ 「観光ＤＸ検定初級資格」の取得を目指しデジタルトランスフォーメーションのことが理解できる。

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。
・「観光 DX 検定」初級を受験する際の検定料（2,500～3,000 円予定）は別途個人負担とする。
・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、予習課題の取組み）　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。