

科目名	観光学	科目コード	1216	単位数	3
担当者名	加藤 由紀子	開講セメスター	第5セメスター	開講年次	3年次

● 授業のねらい

21世紀は「心の時代」といわれており、観光の現場のみならず、どの企業にも求められるもののひとつに「ホスピタリティ」があります。観光ビジネスを中心に「ホスピタリティ」の向上が求められていますが、それは単に接客スタッフの立居振舞いや言葉遣いなどの良し悪しなど、個人の接遇態度だけで語れるものではありません。それらを司るコミュニケーション活動では、様々な能力だけでなく裏打ちされた知識や教養が必要になります。

これからの国際社会では、日本のみならず、国や地域における生活慣習や環境の相違を理解し、それらに基づく多様な価値観を尊重できる人財が求められています。まず、ホスピタリティの概念を学び、その領域を日本やアジアなどそれぞれの国々や地域に広げ、その特徴を分析しつつ、ホスピタリティのあり方について理解を深め、実践できることを目的とします。

● 到達目標

ホスピタリティとはなにかを理解し、自分で考え、それを理論的に説明できる力をつけながら、実践に結びつけていきます。また、また、SDGs（持続可能な開発目標）やCSR（企業の社会的責任）などの理解を通し、市民の一員として社会における学生としての役割と責任を意識していくことを目標とします。

● 授業内容

- 1週目 日本の観光の現況について概観する
- 2週目 ホスピタリティの概念を歴史や用語の利用例から考える
- 3週目 サービスの概念を歴史や用語の利用例から考える
- 4週目 もてなしの概念を歴史や用語の利用例から考える
- 5週目 ホスピタリティやサービスの実社会における評価を考える -
- 6週目 ホスピタリティやサービスの実社会における評価を考える -
- 7週目 観光におけるホスピタリティを観光の歴史から考える
- 8週目 CSとESとはなにか、その関係を考える（顧客満足）
- 9週目 CSとESとはなにか、その関係を考える（従業員満足）
- 10週目 観光産業が求める人材をソーシャルキャピタルとの関連で考える
- 11週目 文化の伝播とホスピタリティやもてなしを茶道や四国遍路から考える
- 12週目 ホスピタリティをSDGsやCSRなどの観点から考える
- 13週目 ホスピタリティ実践企業の事例研究
- 14週目 ホスピタリティ実践企業の事例研究
- 15週目 これまでのまとめとセメスター末試験
- 16週目 セメスター末試験の解説とフィードバック及び自己評価

● 準備学習(予習・復習)等の内容

この講義では、授業への出席の前に、時事問題などの情報の入手をすることが必要です。翌週の講義の内容について、関連する情報を報道などで、必ず把握してきてください。

また、毎授業後に振り返りシートが2種類配布します。

授業当日の振り返りシートは授業終了時に提出してください。

翌週、または指定した日に、授業後復習した振り返りシートを必ず提出してください。

● 成績評価の方法・基準

授業の振り返りシート（50％）各種課題（20％）セメスター末試験（30％）で評価します。

● 履修上の留意点/課題に対するフィードバックの方法

成績の評価は、全16週のうち、11週以上授業に参加した学生を対象とします。

講義が主体とはなりませんが、できるだけ能動的学習（アクティブラーニング）の手法を取り入れ、グループワークやグループディスカッションを取り入れていきます。

セメスター中に、フィールドワーク（視察や講演会視聴など）を実施することがあります。フィールドワークは、相手先の都合により土日を含む授業以外の時間に設定される可能性もあること、交通費など個人負担があることを了承して履修してください。フィールドワークは全員参加です。

試験については、模範解答を16週に配布します。また提出課題については、コメントをつけてフィードバックします。

● テキスト

特になし

● 参考書

「現代観光とホスピタリティ」前田勇著 学文社
また、必要に応じ適宜Course Power上で紹介します。

● 更新日付

2019/02/26 05:03