

科目名	観光学	科目コード	1216	単位数	3
担当者名	大柳 幸彦	開講semester	第5semester	開講年次	3年次
授業の方法	講義	実務経験	無		

● 授業のねらい

21世紀は「心の時代」とあるといわれており、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くことができるようになります。また、また、SDGs（持続可能な開発目標）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ができることも目標の一つです。

● 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 もてなしの概念を歴史や用語の利用例から考える
- 4週目 サービスの概念を歴史や用語の利用例から考える 課題レポート1
- 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 - （サービス品質の評価・はたらきとやりかたの評価）
- 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 - （事例研究 北海道観光の満足度調査） 課題レポート2
- 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） 課題レポート3
- 10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
- 11週目 AI（人工知能）やIoT（Internet of Things）と観光ホスピタリティを考える 課題レポート4
- 12週目 ホスピタリティをSDGsやCSRなどの観点から考える 1（CSR）
- 13週目 ホスピタリティをSDGsやCSRなどの観点から考える（SDGs）
- 14週目 これからの観光をSDGsの観点から考える 課題レポート5
- 15週目 まとめ
- 16週目 課題レポートに対する講評を行います。但し、やむを得ず、15週目までの授業内容を実施できなかった場合は、補講授業を行います。

● 準備学修（予習・復習）の具体的な内容及びそれに必要な時間

- ・各週3時間の予習・復習を行うこと。
- ・授業で使用する資料は、授業前日までに配付するので、予習・復習に活用すること。
- ・予習：課題レポートのテーマは事前に発表するので、資料を予め熟読・理解して課題に取り組むこと。

● 成績評価の方法・基準

提出された課題レポート1～5で評価します。

● 履修上の留意点

成績の評価は、全16週のうち、10週以上授業に参加した学生を対象とします。

● 課題に対するフィードバックの方法

提出された課題レポートにコメントを付けてフィードバックする。

● テキスト

特になし

● 参考書

前田勇「現代観光とホスピタリティ サービス理論からのアプローチ」(学文社) 2200円

● 更新日付

2022/02/02 12:07