

Minami Kyushu Junior College Syllabus						
科目名称	ホスピタリティ論				英語コミュニケーション () 留 学 () ビジネス・キャリア (必)	
英文科目名称	Theory of Hospitality				ホテル・観光 (必) オフィス情報 (必)	
科目コード	534063	授業形態	講義	単位数	2	医療事務・医療秘書 (必) スポーツ健康 (必)
教員氏名	林 欣也		年次配当	1年次	後期	大学編入 (必) グローバル (必)
授業概要及び 授業方法	この授業では、国際教養学科の「教育目標」の一つである「社会や個人との豊かな関わりが持てるホスピタリティ・マインドを涵養する」能力を身につけることを目指しています。つまり「思いやり」を育む人材教育を目的とした科目です。ホスピタリティとは一言でいえば「真心のこもった言動」を言います。サービスはお客様を大切にするというものです。ホスピタリティはお客様だけでなく自分も大切にするという人間尊重の考え方にあります。つまりホスピタリティはお互いのWin(Happy)–Win(Happy)を追求することでもあります。ホスピタリティの真髄を学修することは、ビジネスの世界のみならず日常の社会生活においても円滑な人間関係の維持・向上、自己成長を遂げるうえで大切なことです。概念にとどまらずスキル(技能)についても学修します。					
関連する科目	キャリア・デザイン		学習成果との関係		③④⑤⑥	
授業計画	1. オリエンテーション:授業の概要等(林 欣也) 2. ホスピタリティの基本:ホスピタリティ・マインド・アクション、共創、Win-Winの関係等(林 欣也) 3. 自己を知るホスピタリティの原点Ⅰ:EQ(感情知能指数)について(林 欣也) 4. 自己を知るホスピタリティの原点Ⅱ:TA(交流分析)について(林 欣也) 5. ホスピタリティの起源と語源とマナー(林 欣也) 6. コミュニケーション:積極的な聴き方、効果的な話し方、言葉づかい等(林 欣也) 7. 顧客満足とホスピタリティ:顧客心理、顧客満足、クレーム対応等(林 欣也) 8. 職場環境:従業員満足、差別のない職場、メンタルヘルス、ハラスメント等(林 欣也) 9. 人材育成とホスピタリティ:部下と上司の役割、CS実現等(林 欣也) 10. SDGsとホスピタリティ:エシカル消費(林 欣也) 11. 企業と社会:経営理念、企業倫理、コンプライアンス等(林 欣也) 12. 異文化におけるホスピタリティ(横堀 仁志)・ホスピタリティQ&AⅠ(林 欣也) 13. 適職とホスピタリティ:エニアグラム(林 欣也) 14. ホスピタリティ検定について(林 欣也) 15. まとめ:2020東京オリンピック・パラリンピックとホスピタリティ(林 欣也)					
授業時間外の学習	授業中にとったノートを整理し、授業内容を復習する。 テキストにそって行いますので、問題箇所は事前に解いて授業に備える。確認小テスト実施後、返却し解説を行					
授業の到達目標	・サービスとホスピタリティの概念を理解し、その相違点を解説できる。 ・社会人として行動できるように「ルールとマナー」を身につける。 ・ホスピタリティ・マインドを涵養し相手に対して「思いやり」の気持ちで接する。 ・ホスピタリティについて考え、WIN(私)–WIN(相手)–WIN(環境)の施策が発表できる。					
課題に対する フィードバック	小テストの採点結果等の解答解説については返却後の授業にて行います。		評価方法		・担当教員による理解度評価20点 ・理解度確認小テスト60点 ・最終確認テスト20点	
テキスト	・「ホスピタリティ論 授業サブノート」最初の講義の時に販売。 ・授業担当の各教員より適宜プリント教材等が配布されます。					
参考書	2019年度版ホスピタリティ検定公式テキスト&問題集2級・3級対応 (株)経済法令研究会					
備考	・一流ホテルで元ホテルマンとしての実務経験を有する教員が授業を担当します。					