

Minami Kyushu University Junior college Syllabus

シラバス年度	2024年度	開講キャンパス	宮崎キャンパス	開設学科	国際教養学科					
科目名称	ホスピタリティ論				授業形態	講義				
科目コード	534063	単位数	2単位	配当学年	1	実務経験教員	○	アクティブ ラーニング	○	
担当教員名	林 欣也								ICT活 用	
授業概要	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的としています。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」「異人接待」「付加価値共創」のことを言います。目の前の人を大切に「真心のこもった言動」を行うことを言います。サービスはお客様を大切にするというものですが、ホスピタリティはお客様だけでなく自分も大切にしようという人間尊重・多様性の受容の考え方にあります。ホスピタリティの目的は「well-being(個人的、社会的により良く幸せにいきること)」「お互いのWin(Happy)-Win(Happy)」を追求することでもあります。しかしお互いのWin-Winを追求することは容易なことではありません。自分を取り巻く環境を変えたいと思うのであれば「自分が変わる」しかありません。どのようにしたら変わるか、哲学、心理学、倫理学、社会学等の関連も取り入れ、学修していきます。理論だけでなくスキル(技能)についても学修します。授業方法としては、私自身の国内・海外のホテル勤務の経験を取り入れ、実学を加味して理論的教育を学生に質問する参加型の授業を行います。									
関連する科目	ホスピタリティ・マネジメント									
授業の進め方 と方法	テーマに沿った「授業サブノート」を配布し、パワーポイントで要点を説明します。板書の時間を減らすことでアクティブラーニングの時間を注力します。最終的には社会の課題(特に人間関係)について、個人またはグループで解決方法を考察した参加型の授業を行います。									
授業計画 【第1回】	オリエンテーション:授業の概要等の説明を行う(林 欣也)									
授業計画 【第2回】	ホスピタリティと人間関係(基本)Ⅰ:ホスピタリティ・マインド(思いやり・人間尊重・多様性の受容)、アクション(目配り・気配り・心配り)、共創、Win-Winの関係の重要性について解説する(林 欣也)									
授業計画 【第3回】	ホスピタリティと人間関係(基本)Ⅱ:OKグラム、ジョハリの窓等とホスピタリティとの関係について解説する(林 欣也)									
授業計画 【第4回】	自己を知るホスピタリティの原点Ⅰ:Win-Winの関係を築くには自己理解は不可欠である。自分の感情的知能指数(EQ)を知り、理解し、それが就職面接ではどう関係するかについて解説する(林 欣也)									
授業計画 【第5回】	自己を知るホスピタリティの原点Ⅱ:交流分析(TA)ストロークについて解説し、自己理解を深める(林 欣也)									
授業計画 【第6回】	ホスピタリティの起源・語源、ホスピタリティに関連するマナーとエチケットの相違について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第7回】	コミュニケーションⅠ:ホスピタリティの目的Win-Winの関係の構築には、積極的な聴き方、効果的な話し方、正しい言葉づかいは欠かせない。その点について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第8回】	コミュニケーションⅡ:ホスピタリティは“聴き方”が重要である。1つの例としての“気づきを促す”カウンセリング技法と効果的な話し方について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第9回】	顧客満足とホスピタリティ:顧客心理、顧客満足、クレーム対応等について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第10回】	ホスピタリティと職場環境:従業員満足、差別のない職場、メンタルヘルス、ハラスメント等について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第11回】	人材育成とホスピタリティ:「人材/人財とは」、部下と上司の役割等について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第12回】	企業と社会におけるホスピタリティ:経営理念、企業倫理、コンプライアンス等について学ぶ(林 欣也)									
授業計画 【第13回】	異文化におけるホスピタリティ:ホスピタリティの起源は異文化交流にあることや、キリスト教圏やイスラム教圏のホスピタリティについて学ぶ(横堀 仁志)									
授業計画 【第14回】	SDGsとホスピタリティ:SDGsの理念は“誰1人として置き去りにしない”という理念であり、ホスピタリティの理念(Win-Win-Winの関係)にも通じます。その理念を達成するためにはエンカル消費(倫理的・道徳的な消費)は欠かせません。Win(自分)-Win(相手)-Win(経済・社会・環境)の関係を構築する為の現状と対策について学ぶ(林 欣也)									

授業計画 【第15回】	振り返り並びに最終確認小テスト(林 欣也)
授業の到達目標	①ホスピタリティについて学び、人間関係について考察することにより、ホスピタリティマインドを持って接するようになる。【態度・志向性】□ ②社会人として行動できるように「ルールとマナー」を身につけるようになる。【態度・志向性】□ ③ホスピタリティについて学び、お互いのWin(私)-Win(相手)-Win(経済・社会・環境)の施策が発表できる。【汎用的技能】
学修成果との関連	4. 多文化・異文化に関する基本的知識を有する。
授業時間外学習【予習】	授業の際に次回の内容を提示するので、関連情報を収集とまとめる(1時間程度)
授業時間外学習【復習】	授業の開始時に前回の授業内容に関連する小テストを実施します。復習をして次回の授業を受講してください(1時間30分程度)
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・基準	・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』『2024年度版』『担当者林作成』最初の講義時に販売。・授業担当の各教員により適宜プリント教材等が配布されます。
参考書	・必要に応じて図書、資料を紹介する。
備考	