

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・マネジメント				授業形態	講義			
科目コード	534069	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	<p>企業の求める人材として①ホスピタリティ精神のある人②ポジティブマインドのある人③企業の成長に興味のある人と言われている。①のホスピタリティ精神のある人に関して、マネジメントからの捉え方について修得します。例えば、サービス(狭義)とは、ラテン語の「サーバンド(奴隷)」から波及しており、つまり主従関係・経済関係のことをいい「等価値交換」の意味あいを持ちます。それに対しホスピタリティとは対等の立場にあり共に創りあげていく「付加価値共創」ということとなります。言い換えればサービスは管理業務優先型(縦系)。ホスピタリティはマネジメント業務優先型(横系)という「共創経営」を指します。サービス(管理)も大切ですが、サービス(管理優先型)ばかり行っていると顧客・従業員は離れて行ってしまいます。どうしたら顧客・従業員のロイヤルティ(信頼度)を高めることができるか、マネジメントの視点から学修します。また、この科目はアソシエイト・ホスピタリティ・コーディネーターの資格を取得する講義範囲になっていますので、最終的にテストに合格した学生はこの資格を取得することができます。一流ホテルで学んだ体験を加味して講義を行います。</p>								
関連する科目	ホスピタリティ論								
授業の進め方 と方法	<p>テキストを中心に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。「信頼」を築くには「ホスピタリティ・マネジメント」が重要かについて、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。</p>								
授業計画 【第1回】	オリエンテーション: シラバスについて、ホスピタリティ・マネジメントとは!?								
授業計画 【第2回】	テキスト第1章: 日本のサービス産業の現状とホスピタリティの重要性について学ぶ。								
授業計画 【第3回】	テキスト第2章: ホスピタリティの歴史と文化 ホスピタリティの起源「異人歓待」と「共飲共食」等について学ぶ。								
授業計画 【第4回】	テキスト第3章: サービスとホスピタリティの語源について学ぶ。								
授業計画 【第5回】	テキスト第4章: ホスピタリティの定義 「ホスピタリティとサービス(狭義)の相違」について学ぶ。								
授業計画 【第6回】	テキスト第5章: ホスピタリティの5領域 「個人と地域社会」「組織と顧客・社員・地域社会」等について学ぶ。								
授業計画 【第7回】	テキスト第6章: 組織と顧客のホスピタリティ 「顧客ロイヤルティ」「エンパワーメントと理念浸透」等について学ぶ。								
授業計画 【第8回】	テキスト第7章: 組織と従業員のホスピタリティ 「従業員満足」「ホスピタリティ経営の進化」等について学ぶ。								
授業計画 【第9回】	テキスト第8章: ホスピタリティの実践 「QSC」「クレーム対応」「コンプライアンス」等について学ぶ。								
授業計画 【第10回】	テキスト第9章: 各産業におけるホスピタリティの実践 「小売産業・外食産業・教育産業・健康産業・美容産業・金融産業・製造業」について学ぶ。								
授業計画 【第11回】	経営とホスピタリティ: 医療経営とホスピタリティについて学ぶ。								
授業計画 【第12回】	ホテルのホスピタリティ経営Ⅰ: 社会学から捉えたホテルの歴史と変遷並びに、ホテル関連法規と業務の関連性について学ぶ。								
授業計画 【第13回】	ホテルのホスピタリティ経営Ⅱ: DX活用ホテルの経営とホスピタリティ「ビジネスホテル」「シティホテル」について学ぶ。								
授業計画 【第14回】	ホテルのホスピタリティ経営Ⅲ: 「一流外資系ホテル」「一流日系ホテル」の経営とホスピタリティについて学ぶ。								

授業計画 【第15回】	全体を通しての振り返りと最終確認小テストを行う。
授業の到達目標	①ホスピタリティ マネジメントについて知り、説明できることを目的とする。【知識・理解】 <input type="checkbox"/> ②ホスピタリティ・マネジメントの重要性を知り、説明できる。【知識・理解】 <input type="checkbox"/> ③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」の気持ちで接することができる。【態度・志向性】 <input type="checkbox"/> ④ホスピタリティ マネジメントを学びホスピタリティ産業界のエバンジェリスト(伝道者)を育成する。【態度・志向性】 <input type="checkbox"/> ⑤アソシエイト ホスピタリティ コーディネーターの資格を取得する。【知識・理解】
学修成果との関連	3. 現代社会に関する基本的知識を有する。／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】	授業終了後に示す課題についてレポートを作成する(1時間程度)
課題に対するフィードバック	レポート課題に関しては、趣旨に沿った指導を行います。
評価方法・基準	小テスト理解度評価20点 ・レポート評価80%
テキスト	・『ホスピタリティ・コーディネータ教本』『2024年版』『NPO法人日本ホスピタリティ推進協会出版』『執筆・監修 齋藤敬一・服部勝人・渋谷行秀・小林栄貴・橋本真理子』。最初の講義時に販売。
参考書	必要に応じて図書、資料を紹介する。
備考	・アソシエイト ホスピタリティ コーディネーターを合格した者は登録料が必要となります。 <input type="checkbox"/> ・この科目は国際教養学科の教育目標に沿った科目のため、すべてのコースに開講します。 <input type="checkbox"/> ・NPO法人日本ホスピタリティ推進協会認定「ホスピタリティ コーディネーター」が担当します。