

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	Hospitality and Tourism II		（ TCH125 ）
講義名（コード）	TCH_Hospitality and Tourism Management II_A		（ TCH125A ）
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	1学年
対象コース	英語ホスピタリティコース	単位数	2
授業担当者	飯田 誠一	時間数	30
成績評価教員	飯田 誠一	講義期間	秋学期
実務者教員	はい	履修区分	必修
実務者教員特記欄	本講座は、関連分野で活躍した講師によるものである。	授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

到達目標・目的	①自分の視点を『消費者』から『ビジネスの作り手』へ転換させ、俯瞰的に観光ホスピタリティビジネスを理解できるようにする。 ②自分が持つ『観光』や『ホスピタリティ』に対するバイアスを外し、企業や社会における実際の取り組みやビジネスを客観的に理解できるようにする。 ③上記①②を踏まえて、観光ホスピタリティをビジネスの視点で捉え、理解したことやアイデアを自分で表現できるようになる。
全体の内容と概要	講義やグループワーク等を通じて、観光ホスピタリティビジネスの基本とその様々な形を学び、ビジネスを具体化していく手法の基本を学習する。 1.観光ホスピタリティビジネスの基本を学ぶ（概論） 2.観光ホスピタリティビジネスの形を学ぶ（観光の現場の事例や人を通して理解を深める） 3.観光ホスピタリティビジネスの具体化の手法を学ぶ（マーケティング、企画立案、推進力を養う）
授業時間外の学修	冬季休暇時期に、フィールドワーク活動も取り入れる。
履修上の注意事項等	授業スケジュールと内容は、進捗や祝日や学校行事等との兼ね合いで調整される可能性がある。

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 （小数点以下切り上げ）	授業中の活動評価点 （5点を基準に加点・減点）
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
	F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。

4. 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	感情労働を理解し、実際に人の気持ちをコントロールするやり方について学ぶ①	感情労働とはなにか／ホックシールド教授の研究領域を学び、これまで考えていた労働の形を整理する。肉体労働、頭脳労働という2区分は理解できるが、感情労働とはなにかの基本を知る講義とする。
2	感情労働を理解し、実際に人の気持ちをコントロールするやり方について学ぶ②	前回の講義の続きで、感情労働とはなにかをさらに学び、学生が考える感情労働の一例を掘り下げてレポートをまとめて提出してもらい、それを基礎に次回からの講義の資料とする。
3	日本の伝統的ホスピタリティ①	日本のおもてなしとはなにか、基本的なことを学ぶ。「おもてなし」と「しつらえ」の違いを知り、京都の文化の中心にあるものを学ぶ。 平安女学院大学の教授から京都に関する季節感や着物、お茶の文化について、リモートでつなぎ授業を行う。（山本芳華教授を予定）
4	日本の伝統的ホスピタリティ②	太陰暦、二十四節気を活かして季節感を生活として楽しむことを学ぶ。京都で行われる季節の行事は、日本人が平安時代から楽しんできたことで、これは来訪者をもてなすという行動様式が定着している。講義で学生が考えていき、日本の持つホスピタリティを学ぶ。
5	職業別のホスピタリティ⑥	⑥羽田空港に勤務するグランドスタッフのホスピタリティ I 日本における歴史と変遷をたどりながら、どのようなホスピタリティが現場でおこなわれているかを概説する。学生には、どのようなホスピタリティが行われているかを各自レポートでまとめて、授業中にまとめて提出してもらう。提出したレポートは次週以降に活用する。
6	職業別のホスピタリティ⑦	⑦看護師のホスピタリティ I 日本における歴史と変遷をたどりながら、どのようなホスピタリティが現場でおこなわれているかを概説する。学生には、どのようなホスピタリティが行われているかを各自レポートでまとめて、授業中にまとめて提出してもらう。提出したレポートは次週以降に活用する。
7	職業別のホスピタリティ⑧	⑧ツアーコンダクターのホスピタリティ I 日本における歴史と変遷をたどりながら、どのようなホスピタリティが現場でおこなわれているかを概説する。学生には、どのようなホスピタリティが行われているかを各自レポートでまとめて、授業中にまとめて提出してもらう。提出したレポートは次週以降に活用する。
8	職業別のホスピタリティ⑨	⑨豪華客船のホスピタリティ I 日本における歴史と変遷をたどりながら、どのようなホスピタリティが現場でおこなわれているかを概説する。学生には、どのようなホスピタリティが行われているかを各自レポートでまとめて、授業中にまとめて提出してもらう。提出したレポートは次週以降に活用する。
9	職業別のホスピタリティ⑩	⑩旅行会社のホスピタリティ 日本 日本における歴史と変遷をたどりながら、どのようなホスピタリティが現場で行われているかを概説する。学生には、どのようなホスピタリティが行われているかを家事レポートでまとめて、授業中にまとめて提出してもらう。提出されたレポートは次週以降に活用する。
10	ホスピタリティを実践している現場の方との交流①	今まで学んできた、ホスピタリティを職業として従事している方をリモートで繋いで、あるテーマについて話し合いを持つ。学生は、その場で質問して理解を深めていく。可能なら2つのクラス合同で開催して、同じテーブルで長い時間を持てるようにする。
11	ホスピタリティを実践している現場の方との交流②	今まで学んできた、ホスピタリティを職業として従事している方をリモートで繋いで、あるテーマについて話し合いを持つ。学生は、その場で質問して理解を深めていく。可能なら2つのクラス合同で開催して、同じテーブルで長い時間を持てるようにする。
12	今まで学んできた「ホスピタリティビジネス」について纏めて、サードスペースの可能性を考える	春学期から学んできた内容をもう一度振り返り、学生の新たなビジネスを考えるための時間を取る。そのなかで、AIが進み社会変革が進むなか、人間が求めるものはなにか。求めるモノの先に必ずビジネスが存在する。人を元気にし、勇気づけることができるならば、それは、社会貢献と同時ビジネスになり得る。フィールドワークを通して考える時間とする。

13	日本のホスピタリティをビジネスとして考える① チーム編成により企画力、推進力、プレゼンテーション力、総合力を高める	最後の3回の授業は、前期から、ホスピタリティの現場で勤務された方から生の声を学生がどのくらい理解し吸収したかを確認しながら、これからの日本のホスピタリティのあり方を考える授業とする。 その前段として、学生がいままで学んだ職業でもそれ以外でも構わないので、その職業のホスピタリティの理想と日本独自にできるサービスを考える。同じ職業を考えた人でチームを作り、ディスカッションを行う。チームごとに最終講義で発表してもらうために発表資料を事業中に纏める。
14	日本のホスピタリティをビジネスとして考える②チーム編成により企画力、推進力、プレゼンテーション力、総合力を高める	前回の続きを行う。チームごとに資料をまとめて、教壇に立ち、発表を10分ほどで発表を行う。この発表時には、いままで招聘された様々の方をリモートで繋ぎ、発表に対してコメントをいただく、チーム数にもよるが、翌週も続けて行い、最終講義へと進む
15	日本のホスピタリティをビジネスとして考える③総復習とまとめ	前回から引き続き、チームごとの発表を行い、サービス現場の人とリモートで繋ぎ、コメントをいただく。いままでの一年間の講義のまとめとして、日本のホスピタリティとはどんなものがこれからできるかを考える。「ジャパンオリジナル」とはなにかを考える。レポートは、「ジャパオリジナルのホスピタリティ」（母国で行うホスピタリティ）というテーマで、自身の知見と授業から自由な発想でまとめて提出してもらう。

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等

教科書	
参考文献・資料等	講師が授業中に別途指定することがある。
備考	ゲストスピーカーのスケジュールにより授業の順番を入れ替える場合がある。 本授業は、観光業界にて長年に渡り活躍した専門家による講義である。