

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	Introduction to Hospitality II		（ TCH121 ）
講義名（コード）	TCH_Introduction to Hospitality II_B		（ TCH121B ）
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	片瀬 順子	時間数	30
成績評価教員	片瀬 順子	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	専門力におけるサービス分野内のホスピタリティ科目として、様々な関連分野で活躍するためのホスピタリティマネジメントおよびコミュニケーションの基本的な理論、知識、スキルを習得することで、即戦力として活躍できる対人対応力を養成する。
全体の内容と概要	企業・組織の目線から、各産業におけるホスピタリティの重要性と役割、顧客や組織内でのホスピタリティについて理論と知識を学んだ上で、ケーススタディを通して自ら考えホスピタリティマインドを持って行動できるよう演習を行う。
授業時間外の学修	
履修上の注意事項等	授業スケジュールと内容は、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%	自己管理能力（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	前期講義の目的を把握する	・オリエンテーション（講義計画・内容理解、講師自己紹介など） ・ホスピタリティの本質理解（無意識で行っている心配りを自覚する）
2	なぜ企業がホスピタリティ人材を求めているのか理解する	・サービスとホスピタリティの違い ・ホスピタリティ人材が求められる理由 ・語先後礼と立ち姿勢実践
3	ホスピタリティを発揮する為に必要な基本姿勢を理解する①	・型にはめた基本姿勢を守る有益性理解（ビジネスマナー 5 原則） ・挨拶と身だしなみ ・挨拶と座り姿勢実践
4	ホスピタリティを発揮する為に必要な基本姿勢を理解する②	・TPOに合わせたクッション言葉の適切な使用例を理解する ・顧客誘導実践（お迎え～着席まで）
5	ホスピタリティを発揮する為に必要な基本姿勢を理解する③	・マニュアルの捉え方を考える ・対応の公平性を保つ意味とは ・顧客誘導実践（離席～お見送りまで）
6	5Sの重要性を理解する	・「安全> 品質≧利益」について理解 ・社員としての現場注意点（バイトと社員の考え方の違い） ・安全確保の為の注意喚起方法を考える
7	3回～6回までの講義振り返り	・顧客誘導実践（お迎え～お見送りまで通しで行う）
8	報連相を理解する①	・報連相とは ・円滑な業務遂行をする為に考慮するポイントの理解 ・報連相をする前に知っておくべきこと（他部署との連携等）
9	報連相を理解する②	・緊急性と迅速性の判断方法 ・報連相をする際の話しの組み立て方を理解する（事象の要約説明文作成等） ・ケーススタディ
10	報連相を理解する③	・セクションの流れを鑑みた報連相のタイミングを考える ※自己評価と他人の評価ギャップの確認
11	顧客誘導と報連相を組み合わせた実践①	・3回～10回の内容を通して実践（準備編）
12	顧客誘導と報連相を組み合わせた実践②	・3回～10回の内容を通して実践 ■期末試験告知
13	前期講義振り返り	・12回講義をもとに注意点等の復習
14	期末試験	・実技試験を実施
15	前期試験総評 後期に向けての意識付け	・フィードバック

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	主に講師が配布するレジュメ、ハンドアウトを使用する 書籍名／出版社：ホスピタリティ・コーディネータ教本 / 日本ホスピタリティ推進協会
参考文献・資料等	その他、講師が授業中に別途指定することがある。
備考	