

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	Introduction to Hospitality I		（ TCH122 ）
講義名（コード）	TCH_Introduction to Hospitality I_A		（ TCH122A ）
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	春学期
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	日本のサービス産業の現状とホスピタリティの重要性	・ 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 ・ サービス産業の進展
3	日本のサービス産業の現状とホスピタリティの重要性	・ サービス産業の定義 ・ 真の意味で生産性向上が求められるサービス産業 ・ 求められるサービス産業のグローバル化
4	日本のサービス産業の現状とホスピタリティの重要性	・ サービス工学からサービスサイエンス、さらにサービス・ドミナント・ロジックへ
5	日本のサービス産業の現状とホスピタリティの重要性	・ 業界横断で顧客満足度を計るJCSI(日本版顧客満足度指数) ・ 企業経営に大きく寄与するホスピタリティ
6	ホスピタリティの歴史と文化	・ ホスピタリティの起源 ・ 西洋のホスピタリティ文化
7	ホスピタリティの歴史と文化	・ 東洋（中国）のホスピタリティ文化 ・ 日本の「おもてなし」文化
8	サービスとホスピタリティの語源	・ サービスの語源 ・ ホスピタリティの語源
9	ホスピタリティの定義	・ ホスピタリティの領域から定義を考える ・ ホスピタリティとサービス（狭義）のちがひ
10	ホスピタリティの5領域	・ 個人と個人のホスピタリティ ・ 個人と地域社会のホスピタリティ
11	ホスピタリティの5領域	・ 組織と顧客のホスピタリティ ・ 組織と社員【従業員】のホスピタリティ
12	ホスピタリティの5領域	・ 組織と地域社会のホスピタリティ ・ 5領域の振り返りとまとめ
13	前期講義振り返り	・ 12回講義をもとに注意点等の復習とフィールドワークの実施 （池袋地区への2講義連続してサービスの現場を見る）プリンスホテルを予定
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（全員でディスカッションの実施）

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	本授業は、観光及びホスピタリティ業界にて長期に勤務した専門家として企業や教育業界で活躍している専門家による授業科目である