

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_A		(TCH121A)
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	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	後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、前期授業の振り返り）
2	組織と顧客のホスピタリティ	・顧客ロイヤルとホスピタリティ ・顧客目線の風土づくり
3	組織と顧客のホスピタリティ	・観察→推理→理解→行動の4ステップ ・エンパワメントと理念浸透
4	組織と社員（従業員）のホスピタリティ	・ホスピタリティと従業員満足の密接性 ・従業員満足につながるリーダーシップ
5	組織と社員（従業員）のホスピタリティ	・ホスピタリティあふれるチームづくり ・ホスピタリティ経営への進化
6	ホスピタリティの実践	・ホスピタリティを表現するためのポイント ・QSC
7	ホスピタリティの実践	・クレーム対応 ・コンプライアンス
8	ホスピタリティの実践	・心のバリアフリー ・外国人へのホスピタリティ
9	各産業におけるホスピタリティの実践	ゲストスピーカーによる研修会（介護産業）
10	各産業におけるホスピタリティの実践	ゲストスピーカーによる研修会（保育産業）
11	各産業におけるホスピタリティの実践	学生同士でのホスピタリティに関するビジネスを考える
12	各産業におけるホスピタリティの実践	学生同士でのホスピタリティに関するビジネスを考える
13	後期試験	後期試験
14	発表会	ホスピタリティビジネスについて発表会
15	発表会	ホスピタリティビジネスについて発表会

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	