

科目名	ホスピタリティ入門	科目分類	■専門科目群 (第1グループ) □総合科目群 (第2グループ)	
			国際観光学科	□必修 ■選択
			学科	□必修 □選択
英文表記	Hospitality	開講年次	■1年 □2年 □3年 □4年	
ふりがな	きど まりこ	開講期間	□前期 □後期 □通年 ■集中	
担当者名	城戸 真理子	修得単位	2単位	
授業のテーマ	実社会のあらゆる場面において役立つホスピタリティを発揮する能力を高め、発信できる力を身につける			
到達目標	ホスピタリティを「知っている」から「行動、表現できる」ようになること。			
授業概要	新たな視点からホスピタリティを学ぶ。グループワークと事例研究により立体的な参加型の授業を行う			
授業計画				
第1回	オリエンテーション			
第2回	「サービス」と「ホスピタリティ」の概念の違い			
第3回	ホスピタリティの実践			
第4回	コミュニケーションとホスピタリティ			
第5回	江戸しぐさ			
第6回	マナーとエチケット			
第7回	CS (顧客満足) の基礎			
第8回	サービス産業で求められる人材			
第9回	サービス産業で求められる人材の教育・訓練			
第10回	企業研究1 (JALのサービス)			
第11回	企業研究2 (ホテルのサービス)			
第12回	国際化時代のコミュニケーション			
第13回	クレーム対応と消費者心理			
第14回	事例研究 (クレーム事例)			
第15回	まとめとキャリアデザイン			
第16回	定期試験			
授業時間外の学習	1. 確認テストを実施しますので、復習をしておいてください。(1時間程度) 2. 日頃から新聞に目を通すようにしてください。(0.5時間程度)			
履修条件 受講のルール	資料を配布しますが、欠席した学生は友人同士でコピーするか、申し出てください。			
テキスト	授業内で配布する資料			
参考文献・資料	「ホスピタリティ・マネジメント入門」服部勝人2008年丸善、その他授業内で適宜紹介			
成績評価の方法	【小テスト(20%)、講義内発表(10%)、レポート(10%)、定期試験(60%)】 上記評価項目を基にして総合的に判断します。 ・出席回数が規定に満たない場合及び授業料その他納入金等の全額を納めていない場合は、試験を受けることができません。 ・出席確認時に不在だった場合は原則としてその回は欠席とします。 ・授業中に無許可で退出した場合は欠席とします。 ・授業の理解、および復習が充分であるかを確認するため、授業中に小テストを行います。 ・レポート課題は授業内で指示します。			
オフィスアワー	ありません			

成績評価基準	平成28年度（2016）以降入学した学生 秀(100～90点)、優(89～80点)、良(79～70点)、可(69～60点)、不可(59点以下) 平成27年度（2015）以前に入学した学生 優(100～80点)、良(79～70点)、可(69～60点)、不可(59点以下)
学生へのメッセージ	ホスピタリティは日本と日本人の世界に誇る資源です。JALの豊富な事例に基づきホスピタリティを科学し体得します。