

科目名	ホスピタリティ論		担当者名	田中和久(タナカズヒサ)	
開講年次	2	開講時期	後期	クラス	
授業形態	講義	履修方法	選択	単位数	2
ナンバリング	D2020	該当DP	DP1,DP4	実務経験	航空会社勤務
授業概要	ホスピタリティとはどういう意味で何を目的とするものかを授業の中で説明します。またそれを実践していくのに基礎となるミッションが何であるのか、組織内教育はどうあるべきか、求められるコミュニケーションスキルも合わせて指導していきます。できるだけ具体的に生徒に理解してもらうために、講師が実際に経験した航空会社での事例、リッツカールトン・スターバックスコーヒーといったホスピタリティで有名な企業での事例を数多くとり上げて紹介します。授業の後半では小規模の顧客サービスを必要とする店舗でどのようなことを行うべきか、生徒が実感を持てるような実践的な内容を指導します。				
到達目標	1, ホスピタリティとは何かを学ぶ 2, ホスピタリティを実践するために何が必要かを理解する 3, 毎日の生活の中で自分が何を意識するべきかを理解する 4, 顧客サービスを必要とする産業に興味を持ってもらう				
授業計画	回	授業内容		授業外学習（内容と時間）	
	1	今まで体験した良いサービスをシェアしてみよう		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	2	ホスピタリティとは - 感動を生む		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	3	ホスピタリティとは - 答えがない		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	4	ホスピタリティとは - 権限が必要		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	5	ブランドとホスピタリティとの関係		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	6	誰がお客様		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	7	誰がお客様		配布レジュメの復習と事例調査	90分
	8	自己分析と自己努力が必要		レポート提出	90分
	9	実践ホスピタリティ - お客様の発見と囲い込み		配布レジュメの復習	90分
	10	実践ホスピタリティ - リピーターとロイヤルカスタマーの違い		配布レジュメの復習	90分
	11	実践ホスピタリティ - プラスアルファは突然に		配布レジュメの復習	90分
	12	実践ホスピタリティ - そこまでやりますか		配布レジュメの復習	90分
	13	実践ホスピタリティ - お客様のわがままはチャンス		配布レジュメの復習	90分
	14	実践ホスピタリティ - 会話の仕方は基本		配布レジュメの復習	90分
	15	まとめ 及び 試験			90分
教科書	なし 毎回レジュメを配布				
参考書	ホスピタリティの教科書(林田正光) スターバックスのライバルはリッツカールトン(岩田松雄、高野登)				
成績評価	方法	割合	備考		
	受講態度	20%	授業での積極的な発言を評価します		
	レポート・課題	20%	期限厳守のこと。採点して返却します。10点満点		
	期末試験	60%	論述方式。返却しません。10点満点		
	遅刻・早退・欠席		欠席:-2点、遅刻・早退:-1点、遅刻3回で1回欠席		
履修上の注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>教科書、ノートを持ってくること。スマホは授業で使用することあり。</li> <li>宿題・課題の提出期限を守ること</li> <li>授業中の私語・居眠りは厳禁です</li> </ul>				
オフィスアワー			メールアドレス	kaz@iza-samurai.com	