

産業能率大学 情報マネジメント学部

ホスピタリティサービス	履修年次	2	
	単位	2	
清水 正博	配当期	後	
	授業方法	講義 / 対面	
授業の内容			
<p>[授業の概要]</p> <p>全ての企業は、以前にもましてよりグローバルな環境の下、厳しい競争・企業運営を行っている。以前であれば価格(財貨)優位性がそのまま競争における優位性に大きな位置・要因を占めていた。しかし、近年では「顧客満足」の大きさがその大きな要因となっている。その「顧客満足」の根幹がホスピタリティである。</p> <p>「顧客満足」が向上すれば新たなお客様が創造され、従来(既存)のお客様の利用が高まり、ひいては企業活動、売上・利益の拡大に繋がるといえる。</p> <p>本講義では、ホスピタリティの概念・ホスピタリティマインド・ホスピタリティスキルを因数分解して、それぞれの理解度を深めて学んでいく。さらに具体的なビジネスシーンをテーマとして、ホスピタリティすなわち相手を大切に思う心＝「察知力・洞察力」の向上を図っていく。また、相手を思う気持ちからそれを同じように感じることができる「共感力」を身につけ、そしてそれらを具体的におこなうアウトプット(行動)を養う。</p> <p>学んだ活用事例を身に着けて、近い将来に社会に巣立ち、企業内でのビジネスシーンにおいて、やりがいやモチベーション、そしてマネジメントに活用することを目指す。</p> <p>「授業外学習の指示・提出」は、manaba で行う。</p>			
この科目の到達目標			
<ul style="list-style-type: none"> ・「ホスピタリティとは何か」を理解でき、他者に説明することができる。 ・ホスピタリティ産業における必要な人材像を理解できる。 ・「ホスピタリティ」を正しくとらえることで、あらゆる場面でホスピタリティを発揮できる。 			
成績評価の方法			
授業出席、授業外学習、提出課題、小テスト、定期試験によって総合的に評価する。			
週	授業項目	週	授業項目
1	オリエンテーション	8	ホスピタリティマネジメントについて学ぶ 従業員満足と企業運営
2	ホスピタリティとは1	9	ケース・スタディ4宿泊施設(ホテル)
3	ホスピタリティとは2	10	ケース・スタディ5宿泊施設(ホテル)
4	ケース・スタディ1宿泊施設(ホテル)	11	イレギュラリティへの対応1
5	ケース・スタディ2宿泊施設(ホテル)	12	イレギュラリティへの対応2
6	ケース・スタディ3娯楽施設	13	ホスピタリティと訪日外国人の現状
7	ホスピタリティマネジメントについて学ぶ 顧客満足と権限委譲	14	総括・全体の振り返り