

科目名称：	ホスピタリティビジネス論	
担当者名：	若月 博延	
区分	授業形態	単位数
専門教育科目	講義	2
授業の目的・テーマ		
現代のあらゆるビジネスにおいて自社の競争優位を維持するうえで「顧客志向サービス」が果たす役割の重要性が今日、いっそう増えています。ホスピタリティを活かした優れた経営をおこなっているさまざまな企業の事例研究を行ったのち、講義の最終課題として近い将来“自分がどのようなホスピタリティをお客様や職場の仲間に提供したいのか？”という価値観をさだめ、その行動指針となる『未来のマイクロレド』を作成します。		
授業の達成目標・到達目標		
「企業経営におけるホスピタリティの重要性」をマーケティングとマネジメント双方の視点から、講義とアクティブ・ラーニングを通じて理解し、それを実社会で実践するときには梃子（てこ）の役割を演じる“ホスピタリティマインド”を養うことを目標とする。またそのとき、成果を出すうえで重要となるのは個々の“コミュニケーション能力”に他ならない。すなわち人の話を「良く聞き」、これを「要約」したうえで「理解」し、さらに自分の考えを他者に「伝え」、ときには「意見を戦わせる」能力である。講義とアクティブ・ラーニングではとくに、ディスカッション力とプレゼンテーション力の向上に重点をおく。		

ビジネス実務学科	ディプロマポリシー（卒業認定・学位授与の方針）	重点項目
DP (1)	建学の精神と設立の理念を基に、ビジネス社会で求められる基礎知識を修め、地域社会を理解するとともに多様な文化に対応できる幅広い教養が身につけている。	
DP (2)	医療事務や観光業を含むビジネスの専門知識や技能を身につけ、各種資格を取得し、ビジネスワーカーとして他者と協調・協働することのできる実践力を身につけている。	
DP (3)	多様なビジネス社会に対応できるよう豊かな人間性を養い、人との関わりの中で自己の考えを的確に表現するとともに、他者の意見を尊重し良好な信頼関係を築いていくことができる。	○
DP (4)	学生一人ひとりが、ゼミナールを通して、ビジネス現場における様々な課題に取り組み解決する学修経験を積み重ねることで、その場の状況に応じた活用力を身につけている。	

評価方法/ディプロマポリシー	定期試験	クイズ 小テスト	提出課題 (レポート含む)	その他	合計
ビジネスDP (1)					0
ビジネスDP (2)					0
ビジネスDP (3)		50	20	30	100
ビジネスDP (4)					0
					100

実務経験のある教員の担当	担当教員の实務経験の内容（内容・経験年数を記載）
なし	

評価ルーブリック	すばらしい	とてもよい	よい	要努力

授業の内容・計画	事前事後学修の内容	事前事後学修時間 (分)
第1回 プロローグ：ホスピタリティビジネスとは？ (心に残るサービスとは何かをディスカッションする)	「自分が実際にこれまで受けて印象に残ったホスピタリティサービス」を発表する準備をする。	30分
第2回 事例研究①：「TOKYO DISNEY RESORT」 (ホスピタリティとサービスの違いを発表する)	指定ウェブサイト「TOKYO DISNEY RESORT」を精読。	30分
第3回 事例研究②：「スターバックス」 (スタバの魅力についてディスカッションする)	実際にスターバックス店舗で30分以上過ごすフィールドリサーチをする。	30分
第4回 事例研究③：「日本理化学工業」 (働く意味とは何か？をディスカッションする)	指定ウェブサイト「日本理化学工業」を精読。	30分
第5回 事例研究④：「柳月 (りゅうげつ)」 (経営理念の重要性をグループワークを通じ理解する)	指定ウェブサイト「柳月」を精読。	30分
第6回 マーケティング入門①：「顧客と個客」 (顧客と個客の違いをグループワークを通じ理解する)	事前配布資料「顧客と個客」に眼を通す。	30分
第7回 マネジメント入門①：「CSとES」 (CSとESの関係性をグループワークを通じ理解する)	事前配布資料「CSとES」に眼を通す。	30分
第8回 マーケティング入門②：「ブランドプロミス」 (ブランドの原点をグループワークを通じ理解する)	事前配布資料「ブランドプロミス」に眼を通す。	30分
第9回 事例研究⑤：「ANA (全日空)」 (ANAのブランドプロミスをWebから見つけ発表する)	指定ウェブサイト「ANA」を精読。	30分
第10回 事例研究⑥：「加賀屋」 (おもてなしとは何か？をディスカッションする)	指定ウェブサイト「加賀屋」を精読。	30分
第11回 事例研究⑦：「リッツカールトン」 (『クレド』の神秘性をグループワークで読み解く)	指定ウェブサイト「リッツカールトン」を精読。	30分
第12回 事例研究⑧：「札幌パークホテル」 (バリューチェーンをグループワークを通じ理解する)	指定ウェブサイト「札幌パークホテル」を精読。	30分
第13回 マネジメント入門②：「クレドとマニュアル」 (『クレド』の本質をグループワークを通じ読み解く)	事前配布資料「クレドとマニュアル」に眼を通す。	30分
第14回 最終課題：『未来のマイクレド』作成 (マイクレド作成にあたり他の学生と相談しても良い)	最終課題『未来のマイクレド』作成を行う。	30分
第15回 最終課題のプレゼンテーション・講評： (各々、『未来のマイクレド』のプレゼンを行う)	プレゼンテーション (一人約2分) の予行練習をする。	30分

事前事後学修時間については、受講するにあたっての最低限の目安を明記したが、単位取得のためには原則として授業時間と事前事後学修を含め短期大学設置基準で規定された学修時間が必要である。
また、事前事後学修としては、指定ウェブサイト・事前配布資料を読み「小レポート」にまとめておくこと。

成績評価の方法・基準

定期試験は、実施しない。その他の評価配分は、以下のとおりである。
授業中のミニテストを50%、授業への積極的関与を30%、最終課題を20%で評価する。

課題に対するフィードバック

ミニテスト・最終課題など提出課題について、コメントと4段階評価 (S・A・B・C) をつけ返却。

教科書・参考書

参考文献として、『心くばりの魔法』(櫻井恵里子著、サンクチュアリ出版)、『日本で一番大切にしたい会社①②』(坂本光司)、『ゴールドスタンダード』(ジョゼフ・ミケーリ)、『サービスの教科書』(窪山哲雄)など。