

科目名称	ホスピタリティ論				ビジネス・キャリア	(必)	オフィス情報	(必)	
英文科目名称	Theory of Hospitality				グローバル・コミュニケーション	(必)	医療事務・医療秘書	(必)	
科目コード	534063	授業形態	講義	単位数	2				
教員氏名	林 欣也		年次配当	1年次	前期	ホテル・観光	(必)	大学編入	(必)
実務経験教員担当	有・無		アクティブラーニング			有・無			
授業概要 及び授業方法	この授業では、国際教養学科の「教育目標」の一つである「社会や個人との豊かな関わりが持てるホスピタリティ・マインドを涵養する」能力を身につけることを目的としています。つまり「思いやり」を育む人材教育を目的とした科目です。ホスピタリティとは一言でいえば「真心のこもった言動」「異人歓待」のことを言います。目の前の人を大切に「真心のこもった言動」を行うことを言います。サービスはお客様を大切にするというものですが、ホスピタリティはお客様だけでなく自分も大切にするという人間尊重・多様性の受容の考え方にあります。ホスピタリティの目的は「well-being(個人的、社会的により良く幸せにいきること)」「お互いのWin(Happy)-Win(Happy)」を追求することでもあります。しかしお互いのWin-Winを追求することは容易なことではありません。自分を取り巻く環境を変えたいと思うのであれば「自分が変わる」しかありません。どのようにしたら変われるか、哲学、心理学、倫理学、社会学等の関連も取り入れ、学修していきます。理論だけでなくスキル(技能)についても学修します。授業方法としましては、私自身の国内・海外のホテル勤務の経験を取り入れ、実学を加味して理論的教育を学生に質問する対話型の授業を行います。								
関連する科目	キャリアデザイン、キャリア入門、ホテルビジネス実務				卒業認定(学習成果)との関連	②③④⑤⑥			
授業計画	<ol style="list-style-type: none"> 1. オリエンテーション:授業の概要等(林 欣也) 2. ホスピタリティの基本I:ホスピタリティ・マインド・アクション、共創、Win-Winの関係等(林 欣也) 3. ホスピタリティの基本II:OKグラム、ジョハリの窓等とホスピタリティの関係(林 欣也) 4. 自己を知るホスピタリティの原点I:感情的知能指数(EQ)と面接の関係等(林 欣也) 5. 自己を知るホスピタリティの原点II:交流分析(TA)ストローク(林 欣也) 6. ホスピタリティの起源・語源とマナー(林 欣也) 7. コミュニケーションI:積極的な聴き方、効果的な話し方、言葉づかい等(林 欣也) 8. コミュニケーションII:カウンセリング技法に学ぶ、効果的な話し方(林 欣也) 9. 顧客満足とホスピタリティ:顧客心理、顧客満足、クレーム対応等(林 欣也) 10. 職場環境:従業員満足、差別のない職場、メンタルヘルス、ハラスメント等(林 欣也) 11. 人材育成とホスピタリティ:「人材/人財とは」、部下と上司の役割等(林 欣也) 12. 企業と社会:経営理念、企業倫理、コンプライアンス等(林 欣也) 13. 異文化におけるホスピタリティ(横堀 仁志) 14. SDGsとホスピタリティ:エシカル消費・Win(自分)-Win(相手)-Win(環境)の関係(林 欣也) 15. 振り返り(林 欣也) 								
授業時間外の学習	授業で学んだ内容を振り返り、要点を整理してください(1時間程度)。また、次回の授業範囲を予習し問題箇所は事前に説いて授業に備える(1時間程度)。								
授業の到達目標	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスとホスピタリティの相違点について知り、説明できる。 ・社会人として行動できるように「ルールとマナー」を身につける。 ・ホスピタリティマインドを涵養し、相手に対して「思いやり」の気持ちで接することができる。 ・ホスピタリティについて学び、お互いのWin(私)-Win(相手)-Win(環境)の施策が発表できる。 								
課題に対するフィードバック	小テストの採点結果等の解答解説については返却後の授業にて行います。				評価方法・基準	<ul style="list-style-type: none"> ・担当教員による理解度評価20点 ・理解度確認小テスト60点 ・最終確認テスト20点 			
テキスト	<ul style="list-style-type: none"> ・「ホスピタリティ論 授業サブノート」最初の講義時に販売。 ・授業担当の各教員により適宜プリント教材等が配布されます。 								
参考書	2023年度版社会人ホスピタリティ要点チェック&確認問題 (株)経済法令研究会								
備考	授業の中で随時、学生に質問する対話型の授業を行う。								