



シラバス参照

タイトル「2014年度 観光学部シラバス」、フォルダ「2014年度 観光学部シラバス」
シラバスの詳細は以下となります。



科目名	ホスピタリティマネジメント		
担当教員	竹田 明弘		
対象学年	1年	クラス	T1
講義室		開講学期	後期
曜日・時限	金 3	単位区分	選択
授業形態	講義	単位数	2
準備事項			
備考			
授業の概要	ホスピタリティとは、「心遣い」「もてなし」を意味する概念である。21世紀は“こころの時代”と言われる。かかる時代背景において、企業活動も提供する製品やサービスにホスピタリティという価値を付け加えることが重要になってきた。そこで、本科目ではホスピタリティとは何か。顧客サービスとホスピタリティとはどこが違うのか。真の顧客満足とは何かについて考える。		
授業計画	回	内容	
	1	イントロ	
	2	サービス企業の取り組み	
	3	サービス企業の取り組み	
	4	ホスピタリティの歴史	
	5	ホスピタリティの文化	
	6	サービス産業とホスピタリティ産業	
	7	概念としてのホスピタリティマネジメント	
	8	ホスピタリティと共創的相関関係	
	9	顧客満足とホスピタリティマネジメント	
	10	ホスピタリティと要素	
	11	ホスピタリティと人の役割	
	12	ホスピタリティと対人管理	
	13	ホスピタリティとコミュニケーション	
	14	ホスピタリティマネジメントの広がり	
	15	まとめ	
到達目標	1. サービスとホスピタリティの相違を理解する。 2. 現場思考とは一線を画し、管理者の視点からホスピタリティマネジメントをとらえることができる 3. 観光関連産業においてホスピタリティの位置づけを把握できる。		
成績評価	授業への参加・・・・・・・・・・15% 最終試験・・・・・・・・・・85%		
教科書	服部勝人「ホスピタリティマネジメント入門」丸善		
参考書	服部勝人「ホスピタリティマネジメント学概論」丸善		

履修上の注意・メッセージ	授業内容は進度、理解度において変更する場合がある。教科書だけでなく、参考書の内容まで講義する。
予習・復習の内容についての指示	進度に応じて教科書を復習しておく。その際、当日の内容について不明な点、理解が不十分な点があれば積極的に質問にすること。

