

授業科目名	ホスピタリティマネジメント Hospitality Management	担当教員名	吉田 秀政 (実務経験のある教員/学術博士)
		E-mail	
授業形態	講義	オフィスアワー	授業終了後随時。但し、e-mailにて アポイントメントを取ること
コース		授業体制	単独
単位	2	配当年次	3年・前期
アクティヴ・ ラーニング	1-(5) ジャーナル・ライティング 4-(1) 対話式講義 4-(3) 自由討論 4-(4) 事例研究 4-(9) 質問に対するグループワーク 4-(10) ペアで考えてシェア・グループで考 えてシェア 5-(1) 学生が協力して行うプロジェクト	必修・選択	
授業概要	本授業では、宿泊、飲食、レジャー施設、イベント運営等のホスピタリティ関連産業を対象に、ホスピタリティとは何か、その実践がどのような仕事や組織によって支えられているのかを学ぶ。ホスピタリティは、丁寧な対応にとどまらず、相手の立場に立って考え、周囲と協力し、状況に応じて適切に行動し、顧客にとって望ましい経験価値を生み出す営みである。授業では、各業種の仕事の特徴や現場の工夫を理解するとともに、具体的事例の検討を通じて、良いホスピタリティとは何かを考える。さらに、デジタル技術の進展によるサービスの変化、サービス品質を支える組織のあり方、リーダーシップとマネジメントの課題も扱う。対話式講義、事例研究、自由討論、グループワーク、ジャーナル・ライティング、発表等を通じて、理論と実務を往還しながら、現代におけるホスピタリティマネジメントのあり方を考察する。		
到達目標	<ol style="list-style-type: none"> ホスピタリティ関連産業の基本的な構造と、宿泊・飲食・レジャー施設・イベント運営等における仕事の特徴を説明できる。 ホスピタリティを、単なる接客ではなく、顧客経験、協働、状況対応、価値創出を含む広い概念として理解し、具体的事例と結びつけて考察できる。 ホスピタリティ産業における組織運営、リーダーシップ、チームマネジメントの重要性を理解し、現場課題との関係から整理できる。 デジタル技術の進展がホスピタリティ産業に与える影響と課題を理解し、サービスの変化について自分の言葉で述べることができる。 授業で扱った事例や資料を踏まえ、自分の考えを日本語で分かりやすく整理し、リフレクションペーパー、発表、討議を通じて表現できる。 		
受講条件	<ul style="list-style-type: none"> 資料読解、ディスカッション、発表、リフレクションペーパー作成を行うため、毎回の予習復習を前提とする。 宿泊、飲食、観光、サービス産業に関するニュースや社会動向に日頃から関心を持ち、授業で扱うテーマについて自分なりに考える姿勢を求める。 授業ではPC、タブレット等のデジタルデバイスの活用を推奨する。 		
授業計画	No	内容	授業外学習
	1	オリエンテーション ～本授業で何を学ぶのか～ 授業の目的、進め方、到達目標、成績評価方法を説明する。そのうえで、ホスピタリティとは何か、なぜ現代社会において重要なのかを概観し、本授業全体の流れを理解する。	事前：自分がこれまでに受けた「良いサービス」または「印象に残った接客」の経験の一つ振り返り、なぜ印象に残ったのかを整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー(学んだこと・気づいたこと・疑

		問に思ったこと) 提出 (90分)
2	宿泊ビジネス① ～宿泊産業の特徴と役割～ 宿泊ビジネスの基本的な構造、仕事の特徴、観光における役割を理解する。	事前：ホテル、旅館、簡易宿所等の違いを調べ、それぞれの特徴を整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
3	宿泊ビジネス② ～フロント、客室、現場の仕事を考える～ 客室係、フロント係等の具体的な役割を理解し、現場で求められる対応力について考える。	事前：宿泊施設で働く人の仕事内容を一つ調べ、求められる力を整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
4	宿泊ビジネスの事例 ～良いホスピタリティとは何か～ 具体的な事例をもとに、宿泊ビジネスにおける望ましいホスピタリティのあり方を考える。	事前：宿泊施設の口コミや事例を読み、利用者が評価している点と不満に感じている点を整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
5	飲食ビジネス① ～飲食産業の特徴と顧客対応～ 飲食ビジネスの仕事の特徴や、サービス提供の基本的な考え方を学ぶ。	事前：身近な飲食店を一つ選び、接客や店舗運営の特徴が利用者の体験にどう影響しているかを観察・整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
6	飲食ビジネス② ～運営とサービスの工夫～ 飲食ビジネスの運営やサービス向上の工夫を理解し、顧客満足との関係を考える。	事前：飲食店のサービス改善事例を一つ調べ、その工夫が利用者の体験や満足にどう関わっているかを整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
7	飲食ビジネスの事例 ～顧客経験とホスピタリティ～ 具体的な事例を通じて、飲食ビジネスにおける良いホスピタリティとは何かを考える。	事前：自分が再訪したいと思う飲食店を一つ挙げ、その理由を整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
8	レジャー施設ビジネス ～体験価値を支える仕事～ 遊園地、水族館、動物園、VR施設等を例に、レジャー施設ビジネスの特徴と体験価値の形成を学ぶ。	事前：レジャー施設を一つ選び、来訪者にどのような価値を提供しているかを整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)
9	イベント運営ビジネス ～非日常を支えるマネジメント～ イベント運営ビジネスの特徴や、企画・運営・現場対応の重要性を理解する。	事前：地域イベントまたは大型イベントを一つ調べ、運営上重要だと思う点を整理する。(90分) 事後：リフレクションペーパー提出 (90分)

10	<p>デジタル時代の顧客接点とサービス体験 ～セルフ化・モバイル化・AI活用をどう捉えるか～</p> <p>セルフチェックイン、モバイルオーダー、接客AI等の普及により、ホスピタリティ産業における顧客との接点がどのように変化しているのかを学ぶ。そのうえで、利便性の向上と人による対応の価値を比較しながら、望ましいサービス体験のあり方を考える。</p>	<p>事前：セルフチェックイン、モバイルオーダー、接客AI等の事例を一つ調べ、利用者にとっての利点と不便を整理する。(90分)</p> <p>事後：リフレクションペーパー提出(90分)</p>
11	<p>サービス品質を支える組織 ～現場連携とチームワークを考える～</p> <p>ホスピタリティ産業において、安定したサービス品質を実現するために、現場の連携や情報共有、役割分担がどのように機能しているのかを考える。宿泊、飲食、イベント等の現場を例に、良いサービスを支える組織のあり方を学ぶ。</p>	<p>事前：宿泊、飲食、イベント等のサービス現場において、スタッフ同士の連携がサービス品質に影響していると考えられる事例を一つ調べ、どのような連携が重要かを整理する。(90分)</p> <p>事後：リフレクションペーパー提出(90分)</p>
12	<p>現場リーダーの役割 ～スタッフ育成とサービス対応の調整～</p> <p>ホスピタリティ現場のリーダーが、スタッフ育成、役割調整、顧客対応の判断をどのように担っているのかを事例を通じて学ぶ。あわせて、現場の雰囲気づくりやサービス水準の維持におけるリーダーの役割を考える。</p>	<p>事前：宿泊、飲食、イベント等の現場において、リーダーの判断や声かけ、役割調整が重要であったと考えられる事例を一つ調べ、その特徴を整理する。(90分)</p> <p>事後：リフレクションペーパー提出(90分)</p>
13	<p>顧客経験からホスピタリティを捉え直す ～サービス体験の要素を整理する～</p> <p>これまで扱った宿泊、飲食、レジャー、イベント、デジタル対応、組織運営の内容を振り返り、利用者にとってのサービス体験がどのような要素によって成り立っているかを整理する。ホスピタリティを、顧客経験の視点から統合的に考える。</p>	<p>事前：これまでの授業内容のうち、関係が深いと思う二つのテーマを選び、それらが利用者のサービス体験にどのように関わるかを整理する。(90分)</p> <p>事後：リフレクションペーパー提出(90分)</p>
14	<p>総合演習（グループワーク） ～サービス改善提案の検討と発表準備～</p> <p>関心のあるホスピタリティ関連分野を題材に、利用者にとっての課題や不便、改善の余地を整理し、サービス改善の方向性をグループで検討したうえで、発表資料を作成する。宿泊、飲食、レジャー、イベント等の具体的な現場を対象としてよい。</p>	<p>事前：最終発表または最終レポートに向けて、グループのテーマ、対象事例、利用者にとっての課題または不便、改善したい点を整理する。(90分)</p> <p>事後：発表の準備(90分)</p>
15	<p>発表・総括（グループワーク） ～より良いサービス体験をどう設計するか～</p> <p>グループ発表および全体討議を行い、授業全体を振り返る。宿泊、飲食、レジャー、イベント等の現場において、より良いサービス体験をどのように設計し支えていくのかを再確認する。</p>	<p>事前：発表に向けて、自分たちの提案がどのような利用者体験の改善につながるのかを確認し、説明できるよう準備する。(90分)</p> <p>事後：授業全体を振り返り、学びを整理したうえで、最終レポートを作成・提出すること。(90分)</p>
評価	<p>本授業では、最終レポート30%、リフレクションペーパー30%、グループ発表20%、授業への参加・意欲20%により評価する。</p>	
テキスト	<p>授業で使用する資料は、デジタルデバイスを用いて、前日までにPDFで配布する。</p>	

参考文献	授業中に適宜紹介する。
備考	担当教員は、大手旅行会社社員、DMO経営者、道の駅経営者としての実務経験と研究知見を踏まえ、授業を行う。