



シラバス参照

タイトル「**2016年度 観光学部シラバス**」、フォルダ「**2016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	ホスピタリティ論		
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	選必
授業形態		単位数	2
準備事項			
備考			
科目名 (英語表記)	Hospitality management		
授業の概要・ねらい	ホスピタリティとは、「心遣い」「もてなし」を意味する概念といわれる。このような概念が議論されるようになった背景は、人が人に提供するサービスであるヒューマンサービスの位置づけが大きくなってきたこと、またサービス競争がますます激しくなってきたためである。このような経営環境の中で、従来の顧客満足経営だけでは、不十分といわざる状況になってきたのであろう。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では何が違うのか。真の顧客満足、真のホスピタリティとは何かについて講義する。		
授業計画	回	内容	
	1	イントロ	
	2	サービス企業の取り組み(1)	
	3	サービス企業の取り組み(2)	
	4	ホスピタリティの起源	
	5	ホスピタリティの語源	
	6	ホスピタリティとサービスの概念比較	
	7	相互依存型産業の出現	
	8	ホスピタリティとマネジメント	
	9	ホスピタリティと経営資源	
	10	ホスピタリティを構築する仕組み	
	11	対人関係とホスピタリティ	
	12	ホスピタリティマネジメントサイクル	
	13	ホスピタリティ第2の視座	
	14	ホスピタリティ第3の視座	
	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		
成績評価の方法	授業への参加...20% 最終試験80%		
教科書	服部勝人「ホスピタリティマネジメント入門」丸善		
	徳江順一郎「ホスピタリティ・マネジメント」同文館		

参考書・参考文献	前田勇「現代観光とホスピタリティ」学文社
履修上の注意・メッセージ	授業内容は進度、理解度に応じ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。
履修する上で必要な事項	表面上の事項だけでなく、その背後に何があるかについてよく考えること。
受講を推奨する関連科目	
授業時間外学習についての指示	不明な点、興味がある点があれば積極的に質問をすること。
その他連絡事項	



Copyright (c) 2008 NTT DATA KYUSHU CORPORATION. All Rights Reserved.