

ホスピタリティマネジメント -ホスピタリティをプロフィットチェーンに繋げる-

単位数	ナンバリングコード		
2	DCS116		
	教員名	中里 のぞみ	
	専門	ホスピタリティ、キャリア	
	出身校等	北星学園大学 文学部英文学科	
	現職	北海道情報大学 非常勤講師	
授業形態			
前期印刷授業・後期印刷授業			
授業範囲		試験範囲	
教科書と学習用プリントの内容すべて		授業範囲すべて	
		【試験時参照許可物】 一切自由 ※ただしWebページ（通信教育部POLITEを除く） と生成系AIの参照は不可とする。	
科目の概要			
経済において「サービス」の占める重要度は拡大傾向にある。ホスピタリティをいかに具現化し、いかに経営に活用していくかというホスピタリティマネジメントは企業経営には欠かせない。顧客満足との根幹ともいえるホスピタリティを理解し、また、組織の中におけるそのマネジメントを事例豊富に、実学的に学び考察を深める。			
授業における学修の到達目標			
ホスピタリティマネジメントを学び、それを実践することができるようになる。			
講義の方針・計画			
教科書や学習プリントを参考にして「ホスピタリティ」について理解し、「企業の事例」なども参考にして「ホスピタリティマネジメント」について考察を深め、自分の置かれている状況でそれらを活用できるように学んでください。興味のある企業などは、自律的にネットなどで調べてみるのも勉強になります。また、学習プリントで取り上げた企業については本も出版されているケースが多いので、そういったものも参考にするとよいでしょう。教科書も通信教育の自学自習の中で、わかりやすく学び進められるように様々な事例を豊富に取り入れ、難しい内容であってもわかりやすい言葉で解説するように努めました。自分の言葉でまとめておくレポート作成の時に有益です。 時代は変化し、顧客のウォンツやニーズも変化し、それにともない顧客満足も変化しています。重要なことは自分の目の前にいるお客様に対して、その状況で自分にできる最大限のホスピタリティを具現化できるか否かです。また、組織としてホスピタリティをどのようにマネジメントしていくか。あるいは、社員満足なくして顧客満足なしと言われるかもしれませんが、社員満足を高めるためにはどうすればよいか。様々な視点で考察することも必要となるでしょう。自分がお客様の立場だったら、自分が社会人となってサービスを提供する立場だったら、現時点で社会人であれば、自分の仕事の中で顧客満足を高めるために今以上にできることはあるか・・・など、自分に当てはめて考察してみることも重要です。 教科書や学習用プリントを通して、自立的かつ自律的に学習してください。			
第1回：ホスピタリティの実践的意味とその背景① ～サービスとホスピタリティ～（第1章）			
第2回：ホスピタリティの実践的意味とその背景② ～ホスピタリティマインドとホスピタリティスキル～（第1章）			

講義の方針・計画
<p>第3回：ホスピタリティマネジメント① ～コミュニケーションを通してのマネジメント～（第2章）</p> <p>第4回：ホスピタリティマネジメント② ～社員満足と顧客満足～（第2章）</p> <p>第5回：ホスピタリティマネジメント③ ～サービス品質のマネジメント～（第2章）</p> <p>第6回：イレギュラリティへの対応① ～イレギュラリティと顧客満足～（第3章）</p> <p>第7回：イレギュラリティへの対応② ～イレギュラリティの具体的技術～（第3章）</p> <p>第8回：企業におけるホスピタリティの実践① ～亀田総合病院～（学習プリントとWEBサイト）</p> <p>第9回：企業におけるホスピタリティの実践② ～マザーハウス～（学習プリントとWEBサイト）</p> <p>第10回：企業におけるホスピタリティの実践③ ～TESSEI～（学習プリントとWEBサイト）</p> <p>第11回：企業におけるホスピタリティの実践④ ～星野リゾート～（学習プリントとWEBサイト）</p> <p>第12回：企業におけるホスピタリティの実践⑤ ～加賀屋～（学習プリントとWEBサイト）</p> <p>第13回：企業におけるホスピタリティの実践⑥ ～リッツカールトン～（学習プリントとWEBサイト）</p> <p>第14回：サービスプロフィットチェーン（第4章）</p> <p>第15回：総括（教科書と学習プリントの全体的な振り返りをする）</p>
準備学習
<p>印刷授業は、教科書や学習用プリントなどを基に自学自習で学習を進めますが、授業範囲の内容の他に、教科書の内容全体を2単位で90時間かけて学習することを目安としています。</p> <p>わからない用語や内容は、参考文献等で検索することが準備学習として必要になります。</p>
課題(試験やレポート等)に対するフィードバック方法
<p>印刷授業は、提出されたレポートについて講評を付与して返却する。</p>
成績評価の方法およびその基準
<p>科目試験による評価100%</p>
教科書
<p>書名：ホスピタリティとホスピタリティマネジメント（初版）</p> <p>著者名：中里のぞみ 紺野 猷邦</p> <p>発行所：株式会社パレード</p> <p>ISBN：9784434240249</p>
参考書
<p>学習プリントに掲載しています ※履修期間に参考URLが変更になる場合もあります。随時お知らせしていきます。</p>
その他
<p>なし</p>
試験期間
<p>シラバス検索画面トップページ (https://syllabus-tsushin.do-johodai.ac.jp/) 下部の「2024学年暦」を参照</p>
学習プリント
<p>あり</p>
教職科目
関連受講科目
<p>なし</p>

担当教員の実務経験

1983年～1988年まで日本航空国際客室乗員部に勤務し、その経験を活かして1989年～現CLDlaboを主宰し、企業・病院・商工会議所などでホスピタリティの心・知識・技術に関する研修を実施。また、産業カウンセラーとして就職支援・再就職支援・定着支援も担当し、ホスピタリティ産業に求められる人材・顧客満足についての指導をしています。接客要員としての経験と様々な業種の企業などに出講した経験から、より具体的にわかりやすく、授業を実施しています。通信教育においては、自学自習が基本となりますが、ホスピタリティマネジメントの理解がより深まるように、事例を豊富に取り入れてテキストを執筆しました。情報大学以外の大学・看護学校・高校においても「ホスピタリティマネジメント」以外の授業も担当しています。