

| | | | |
|---------|--|------|---------------------------------|
| 授業科目名 | ホスピタリティ実習 | 担当教員 | 高橋 伸佳 小熊 英国 高橋 加織 安藤 竜 |
| 必修の区分 | 選択 | | |
| 単位数 | 8 単位 | | |
| 授業の方法 | 実習 | | |
| 開講年次 | 2 年 第 2 クォーター | | |
| 講義内容 | 顧客の気持ちを動かす満足度向上を組織として実現するかについて、観光サービスの視点から臨地にて実習を行うことにより学ぶ。 実習施設では、接客業務を内容とする業態であるテーマパーク及びリゾート施設において、定型的なサービスの提供にとどまらず、主として人によるおもてなしを手段とする価値創造の重要性を理解し、サービスの担い手としての創意工夫を引き出す観光サービスの業務遂行力を修得する。 また、観光サービスマネジメントの仕組と役割を理解し、現場が直面する課題と解決策について理解を深める。 | | |
| 到達目標 | 将来、観光サービス産業において経営者等中核的な役割を担う人材育成のため、観光サービス業としてのテーマパーク及びリゾート施設の役割や可能性を理解し、観光サービスの業務遂行力の修得を目標とする。 ・観光サービスの役割、実務の流れについて理解し、説明できる。 ・観光サービスの基本的業務について、遂行できる。 ・観光サービスの可能性や課題を把握することができる。 ・観光サービスの業務内容について、積極的に改善を提案することができる。 | | |
| 授業計画 | 「観光サービスマネジメント論」等で学んだ観光理論を用い、実際の応用例を学ぶことで理論への理解を深める。観光サービス業としてのテーマパーク及びリゾート施設の役割や可能性を理解し、観光サービス産業に必要な接遇やビジネススキルを修得するとともに、施設のブランディング戦略も修得するため、8週間にわたり実践的な職業に従事する実習を行う。 実習施設において、基礎訓練の後、実習指導者の指導のもと、観光サービス施設における顧客対応業務などの実務に従事し、観光サービスの業務遂行力を学修する。中間地点及び最終日には、学生による報告を実施するほか、最終日には施設長等との意見交換を行う。 実習中は当日の業務内容等を記載した日報を担当教員及び実習指導者へ提出する。 実習後には、完了報告書を提出し、教員による指導を受けることとする。 | | |
| 事前・事後学習 | 事前学修として、実習施設を調査し、実習計画書を作成すること。 事後学修として、完了報告書を作成すること。 | | |
| テキスト | 特に指定しない | | |
| 参考文献 | 特に指定しない | | |

| | |
|----------------|--|
| 成績評価 の 基 準 | 完了発表、報告書 30% 、実習への取り組み姿勢や日報の内容など実習態度 70% |
| 履修上の注意 履修要件 | |
| 実践的教育 | 学外の臨地実務実習先の実習指導者から、実践的な指導を受けながら実習 をすることから、実践的教育に該当する。 |
| 備考欄 | |