

科目名	ホスピタリティと企業活動						
英語科目		ナンバリング	(https://syllabus.kyoto-su.ac.jp/syllabus_search/#n) を参照				
開講期	秋学期	開講学部等	現代社会学部	配当年次	2 年次	単位数	2 単位
教員名	坂口 雅市						

授業概要／Course outline

ホスピタリティとは、古代ローマに繁栄をもたらした戦略的な精神を表わす言葉を語源とする。しかし現代では、「歓待、おもてなし」と訳され「笑顔でお客さんを歓待する」というサービス産業の用語として使われることが多い。そして、ビジネスの手段としての笑顔作りのように捉えられ、「おもてなし講座」などと銘打ったセミナーや講演会もまたビジネスとして成立している。本授業では、グローバル化や多様性が重視される今の時代のホスピタリティの意味をサービス産業に限定せず広く企業活動の中で考える。そして、自らがホスピタリティを発揮するために必要な行動や思考を講義および他の受講者との討議とプレゼンテーションを通じて理解し、体得する。

授業形態、授業方法等／Course form・type

【授業形態】

対面授業

【授業方法】

講義

・アクティブ・ラーニング授業（形態：ディスカッション、ディベート／グループワーク／プレゼンテーション）

授業では毎回4-6名程度のグループで各回のテーマについて基本事項を理解した後にディスカッションおよびワークなどを行い、「チームで働く力」の伸長を図る。

・ICTを活用した授業（形態：遠隔教育（ビデオ・オン・デマンド等））

オンデマンド授業あり

・実務経験のある教員による授業

電機メーカー、航空会社、輸送機器メーカーで営業・マーケティング、契約交渉、経営企画などの勤務経験を有する教員が、ホスピタリティに関わるキャリアデザインや、これからの社会が求める人材像などにつき基本事項から平易に解説し、実務の観点からホスピタリティをどのように捉え、理解・発揮すべきかを学ぶ。

授業内容・授業計画／Course description・plan

第 1回 テーマ：オリエンテーション(授業概要、スケジュール)

シラバスに基づいて授業概要(運営方法を含む)、身に付く力など

第 2回 テーマ：ホスピタリティの価値

「人に対する思いやり」とホスピタリティ

★オンデマンド テーマ：ホスピタリティの歴史と文化

ホスピタリティのこれまでの経緯や積み重ね

オンデマンド授業は約90分の動画を第2回授業翌日から第14回授業終了日までMoodleで配信する。

第 3・4回 テーマ：ホスピタリティとビジネス1・2

ホスピタリティがビジネスの取り組みにどのように活かされているか

第 5回 テーマ：ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(DEI)

DEIとそのマネジメント

第 6回 テーマ：ホスピタリティとストレス

両者の関係とその活かし方

第 7回 テーマ：ホスピタリティと自己理解

「ホスピタリティと自分との関係」および「自分らしさとは何か」について

第 8回 テーマ：ホスピタリティと言語化

ホスピタリティについて、知識や感覚の整理と発信

第 9回 テーマ：ホスピタリティとコミュニケーション1

社会でのコミュニケーションのベースとなるビジネス・マナー

第10回 テーマ：ホスピタリティとコミュニケーション2

「伝わる」意見発信

第11回 テーマ：ホスピタリティとコミュニケーション3

相手の話を「聞く・聴く・訊く」

第12回 テーマ：グループワーク実践1

課題についてのグループディスカッションと、プレゼンテーション案作成

第13回 テーマ：グループワーク実践2

これまでの成果をプレゼンテーションで発信

第14回 テーマ：まとめ

振り返りと最終レポートテスト

※履修者の人数、理解度、および授業で取り上げるべきテーマの発生などに応じて授業内容を変更、および前後入れ替えをすることがある

事前・事後学修／Preparation and assignments

第 1回 テーマ：オリエンテーション(授業概要、スケジュール)

＜事前学修＞シラバスを読み、本科目への取り組み方針をまとめておく。

＜事後学修＞まとめた取り組み方針と授業内容を照らし合わせて整合し、疑問点を整理する。

第 2回 テーマ：ホスピタリティの価値

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞事前課題レポートの内容と授業内容を検証し、関連書籍を読んで理解を深掘りする。

★オンデマンド テーマ：ホスピタリティの歴史と文化

＜事前学修＞動画配信開始時に提示された課題に解答する。

＜事後学修＞動画の中で提示される課題に解答する。

第 3・4回 テーマ：ホスピタリティとビジネス1・2

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞他人の経験で印象に残ったものを列挙し、自分に置き換えてまとめる。

第 5回 テーマ：ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(DEI)

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞文献・データを調査し、事後課題レポートにてまとめる。

第 6回 テーマ：ホスピタリティとストレス

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞授業でのレクチャーや、他人の意見をまとめ、印象深いものを自分の事例と合わせて検証する。

第 7回 テーマ：ホスピタリティと自己理解

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞授業中に指摘された事柄を事後課題レポートに含めてまとめる。

第 8回 テーマ：ホスピタリティと言語化

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞授業での取り組みに対する自分の評価とクラスメンバーからの評価をまとめる。

第 9回 テーマ：ホスピタリティとコミュニケーション1

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞授業での取り組みに対する自分の評価とクラスメンバーからの評価をまとめる。

第10回 テーマ：ホスピタリティとコミュニケーション2

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞授業での取り組みに対する自分の評価とクラスメンバーからの評価をまとめる。

第11回 テーマ：ホスピタリティとコミュニケーション3

＜事前学修＞提示したキーワードに関し、把握した内容を事前調査レポートとして文章で表現する。

＜事後学修＞授業での取り組みに対する自分の評価とクラスメンバーからの評価をまとめる。

第12回 テーマ：グループワーク実践1

＜事前学修＞グループワークにどのように参画するか、考えをまとめる。

＜事後学修＞グループワークへの自らの貢献を評価をまとめる。

第13回 テーマ：グループワーク実践2

＜事前学修＞プレゼンテーションの内容を精査し、本番に向けてリハーサルを実施する。

＜事後学修＞振り返り、および入手したフィードバックを分析し、自分とチームのアウトプットに落とし込む。

第14回 テーマ：まとめ

＜事前学修＞これまでの学修を振り返り、「ホスピタリティ」について自分の言葉で語ることができるように準備する。

＜事後学修＞授業全体を振り返り、自分のキャリアにどのように活かすか検討する。

※事前学修1.5時間、事後学修1.5時間は各授業必要である。上記内容を確認し、しっかりと事前・事後学修を行う。

授業の到達目標／Expected outcome

1. 知識を身につけ「考える」基礎を築く

ホスピタリティおよびホスピタリティ産業についての基礎知識を理解し、自分の言葉で語ることができるようになる

2. テクニカルスキル（実務を遂行するスキル）で人に伝える力をつける

ホスピタリティの発揮に関わる情報収集により自らの見解をまとめ、説得力のあるプレゼンテーションをすることができるようになる

3. ヒューマンスキル（対人関係を築くスキル）で組織で働く力をつける

グループワーク等での積極的なコミュニケーションを心がけることにより、チームのパフォーマンス向上に貢献

できるようになる

4. 社会人としての態度・志向性を身につける

専門分野を活用して、困難な課題に対しても主体的に挑戦する志向を持つ人材になる

身につく資質・能力／Competencies to be attained

・主体性

専門知識・専門技能

・協働性・協調性

【現代社会学部 現代社会学科】

・社会学における基礎知識

履修上の注意／Special notes, cautions

1. 本科目の適性

- (1) ホスピタリティの本質を学び、自分らしく発揮できるようになりたい学生。
- (2) 今後の進路に関わらず、ホスピタリティとは何かを自分の言葉で語れるようになりたい学生。
- (3) 他者とのコミュニケーションや、共同作業の機会を積極的に増やしたい学生。

2. 授業運営のイメージ

(1) グループワークおよびグループディスカッションが毎回の授業の基本であることから、受講生には主体的な対話や議論の実践を求める。そのような能力をこの機会に身につける、または発揮する意欲のある学生の履修が望ましい。

(2) 各回の授業は以下の要素で構成する。

① 教員からのテーマ解説(ニュース映像等の関連情報紹介を含む)

② グループワーク、およびグループディスカッション

③ プレゼンテーション

④ 事前調査レポート(moodle, 各回100文字以上)

⑤ 事後課題レポート(同, 各回200文字以上)

以上の通り、テーマ内容のインプットのみならず自身の考えを言葉や文章でアウトプットできる表現力および他人の意見を考えを導き出す傾聴力の養成を重要視する。

3. 個人の意見やレポート等は受講生全員にとっての「教材」として扱う可能性がある。授業での紹介あるいは資料配布の際には匿名化する。また、個人に関わる情報は教室外に持ち出さないことを科目の運営ルールとする。

4. 事前調査レポート、事後課題レポート

毎回のレポートは成績評価の対象であり、提出は必須である。提出期限経過後の提出はできない。

また、欠席者のレポートは成績評価の対象外とする。

5. グループワーク実践(第12・13回)

全グループがパワーポイントを使用したプレゼンテーションを実施するので、同アプリの搭載されたPCを持参すること。

グループワークの実践では、プレゼンテーションの準備・実施への参画姿勢および他のグループへの有用なフィードバックが評価の対象になる。

6. 最終レポートテスト(第14回)

授業時間中にPC入力で実施するので、各自PCを持参すること。

評価方法／Evaluation

1. 事前課題レポート(10%)

2. 事後課題レポート(30%)

3. グループワーク、グループディスカッション活動状況(30%)

4. 最終レポートテスト(30%)

※本科目は上記の通り、グループワークや、グループディスカッションにて他者との連携を基本としていることから、3分の2以上の出席が無い場合は「/(出席日数不足)」の評価となる。

教 材／Text and materials

必要に応じて指示する。

質問や相談の方法／Instructor contact

研究室： 第4研究室棟315研究室

オフィスアワー： 毎週火曜日12:30-13:00

連絡先： Teamsチャット