

科目名	ホスピタリティ人材育成論						
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	3 年次	単位数	2 単位
教員名	坂口 雅市						

授業概要／Course outline

本来人間にしかできないと考えられていたサービス産業で働く人材もデジタル化の進む今、ロボットあるいはAIに代替されつつある。またサービス産業では、人的サービスの質による競争からサービスのコストを下げることによる価格競争への変質の場面も見られる。しかし、昨今のサービス産業はグローバル化し、多様性を受け入れなければならない。それには、ホスピタリティの発揮、人と人との間で言葉では伝達されない価値を感じようとする態度、が差別化された価値を顧客や社会に提供するが求められているのである。本授業では、ホスピタリティを発揮できる人材の育成・活用方法について、代表的なホスピタリティ産業を例にグループ討議やプレゼンテーションを通じて分析し、探求していく。

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、キャリアデザインに必要な知識やこれからの社会が求める人材像などについて基本事項から平易に解説する。加えて実務の観点から最新のホスピタリティビジネスをどのように捉え、理解すべきかを学ぶ。

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)、身に付く力などを解説する

第 2回 テーマ： ホスピタリティ人材のキャリアデザイン

人生100年時代が到来する高齢化社会を前提にキャリアデザインを作り、生涯を通じた成長を期して積極的に生きる

第 3回 テーマ： 社会人として求められる基礎力1

「社会人基礎力」が企業から求められる背景・理由とは？

第 4回 テーマ： 社会人として求められる基礎力2

社会人基礎力の本質はなにか？

★オンデマンド テーマ： 社会人として求められる基礎力3

社会人基礎力を正しく解釈して発揮するには？

オンデマンド授業は約90分の動画を第4回授業翌日から第14回授業終了日までMoodleで配信する。

第 5回 テーマ： ツーリズム入門1

「観光」、「観光資源」、「観光政策」とは？

第 6回 テーマ： ツーリズム入門2

ツーリズム産業が取り組むべき課題

第 7回 テーマ： ホスピタリティ産業の状況1(旅行業・宿泊業)

旅行業・宿泊業の概要と課題、キャリアについて

第 8回 テーマ： ホスピタリティ産業の状況2(航空業・鉄道業)

航空・鉄道業の概要と課題、キャリアについて

第 9回 テーマ： ホスピタリティ産業の状況3(その他のホスピタリティ産業とホスピタリティ産業の課題)

その他のホスピタリティ産業の概要と課題、キャリア、ホスピタリティ産業が抱える社会課題について

第10回 テーマ： 先人に聞く

テーマに関わるゲストスピーカートーク

第11回 テーマ： 多様性を活かすホスピタリティ

企業がDEIを推進し成果を上げるためのホスピタリティの役割

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(パワーポイント)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クラスに発信

第14回 テーマ： 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し、整合し、疑問点を整理する。

第 2回 テーマ： ホスピタリティ人材のキャリアデザイン

＜事前学修＞関連サイトからキーワードについて把握したことをレポートする。

＜事後学修＞事前課題レポートの内容を検証し、関連書籍を読む。

第 3回 テーマ： 社会人として求められる基礎力1

＜事前学修＞就職活動を通じて企業は学生のなにを評価しているか、についてまとめておく。

＜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 4回 テーマ： 社会人として求められる基礎力2

＜事前学修＞自身のこれまでの経験で他者との共同作業で一体感を感じたことをまとめておく。

＜事後学修＞他人の意見に対する質問事項を記録しておく。

★オンデマンド テーマ： 社会人として求められる基礎力3

＜事前学修＞動画配信時に提示される課題に回答する。

＜事後学修＞動画配信の中で提示される課題に回答する。

第 5回 テーマ： ツーリズム入門1

＜事前学修＞「観光とは何か?」について調査してまとめる。

＜事後学修＞授業中に指摘された事柄につき、事前のまとめに付記する。

第 6回 テーマ： ツーリズム入門2

＜事前学修＞身近な観光資源をピックアップし、自分としての存在価値を検討する。

＜事後学修＞その観光資源に関する自分の評価と世の中の評価を比較してまとめる。

第 7回 テーマ： ホスピタリティ産業の状況1(旅行業・宿泊業)

＜事前学修＞「旅行業・宿泊業」へのイメージをまとめる。

＜事後学修＞業界の中から1社を選び、会社研究を深める。

第 8回 テーマ： ホスピタリティ産業の状況2(航空業・鉄道業)

＜事前学修＞航空業・鉄道業」へのイメージをまとめる。

＜事後学修＞業界の中から1社を選び、会社研究を深める。

第 9回 テーマ： ホスピタリティ産業の状況3(その他のホスピタリティ産業とホスピタリティ産業の課題)

＜事前学修＞ホスピタリティ産業に関わる昨今の報道資料をまとめる。

＜事後学修＞ホスピタリティ産業の課題解決に必要な事項をまとめる。

第10回 テーマ： 先人に聞く(テーマに関わるゲストスピーカートーク)

＜事前学修＞紹介されたゲストのプロフィールを確認し、質問を準備する。

＜事後学修＞ゲストスピーカーの考えと自分を対比し、自身を客観的に捉える。

第11回 テーマ： 多様性を活かすホスピタリティ

＜事前学修＞自分の理解している「多様性」とはなにかをまとめる。

＜事後学修＞多様性をビジネスに活かすためにホスピタリティが果たす役割についてまとめる。

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＞授業中のアウトプットを検証し、パワーポイントを使った効果的なプレゼンテーションを準備する。

第13回 テーマ： グループワーク実践2

＜事前学修＞パワーポイントを使ったプレゼンテーション資料を完成し、プレゼンテーションの質の向上に向けて練習する。

＜事後学修＞授業で得たフィードバックをまとめてチームメンバーと共有化する。

第14回 テーマ： 振り返りと最終レポートテスト

＜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kill（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】 |
| | ・社会学をはじめとする社会科学の応用知識 |

履修上の注意／Special notes, cautions

1. 本科目の適性
 - (1)ホスピタリティ業界を自分の進路の軸としたい学生。
 - (2)進む業界に関わらず、ホスピタリティとは何かを語れるようになる。また、様々な業界でどのようにホスピタリティが展開されているかを学びたい学生。
 - (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