

令和6年度 シラバス兼授業計画書

学科名	未来観光ビジネス学科	科目名	ホスピタリティⅠ 基本マナー・レセプション・カウンターサービス		
授業種類	演習	履修区分	必修	履修時期	通年
授業時間	60単位時間	担当教員	酒井智昭		
授業 内容	《授業概要》				
	<p>お仕事の間でもプライベートでもホスピタリティ溢れる対応が出来れば、そのステージにいる方々は幸せな気持ちになれます。しかし、「ホスピタリティ」という言葉は知っていても、それを理論的に正しく理解したうえで実践している人は少ないのが現状です。</p> <p>そこで、ホスピタリティⅠからⅣでは、ホスピタリティについて様々な角度からアプローチして、履修する学生をホスピタリティの専門家レベルまで引き上げます。</p> <p>本授業（ホスピタリティⅠ）では、導入として社会人必須の常識的な言葉遣いを学び日本語力を向上させます。そして、電話対応や、ホテルフロント、空港のカウンターなどでの様々なシチュエーションを想定したロールプレイングとそのレビューを繰り返していきます。</p> <p>また、その際に英語による基本的対応も関係する基本例文（英文）を用いたロールプレイングも交えて学習します。</p> <p>※英語によるゲスト対応はホスピタリティⅡの授業でも引き続き学習します。</p>				
《学習の到達目標》					
<ol style="list-style-type: none"> 1 接遇の間での正しい言葉遣いと振る舞いを習得する。 2 ロールプレイングに英語も加えることで、接客英語の基本フレーズを練習できる。 3 マナープロトコル検定3級の受験レベルに到達する。 					
授業計画					
前期			後期		
1	ガイダンス（マナーとは何か）	16	ホテルレセプションサービス①（インバウンド対応含む）		
2	マナーの歴史と意味	17	ホテルレセプションサービス②（インバウンド対応含む）		
3	正しい日本語の使い方①（尊敬語、謙譲語、丁寧語など）	18	空港カウンターサービス①（インバウンド対応含む）		
4	正しい日本語の使い方②（尊敬語、謙譲語、丁寧語など）	19	空港カウンターサービス②（インバウンド対応含む）		
5	正しい日本語の使い方③（尊敬語、謙譲語、丁寧語など）	20	レストランレセプションサービス①（インバウンド対応含む）		
6	マナーの歴史と意味	21	レストランレセプションサービス②（インバウンド対応含む）		
7	名刺の扱い方	22	食事のマナー・お酒のマナー		
8	電話対応①（初歩的な英語での対応含む）	23	冠婚葬祭のしきたり		
9	電話対応②（初歩的な英語での対応含む）	24	接客ロールプレイング①		
10	トラブル対応①（初歩的な英語での対応含む）	25	接客ロールプレイング②		
11	トラブル対応②（初歩的な英語での対応含む）	26	ホテル内接客実習①		
12	来客対応①（初歩的な英語での対応含む）	27	ホテル内接客実習②		
13	来客対応②（初歩的な英語での対応含む）	28	ホテル内接客実習③		
14	ビジネス文書①（初歩的な英文含む）	29	ホテル内接客実習④		
15	ビジネス文書②（初歩的な英文含む）	30	ホテル内接客実習のレビュー		
前期試験			後期試験		
教科書 参考書	マナープロトコルの基礎知識（NPO法人日本マナープロトコル協会） 接遇やホスピタリティに関して様々な書物が刊行されていますので、多読して下さい。				
成績評価	前期試験と後期試験（ともに100点満点）を60% 平常点（課題など）を40% ※平常点は年間5回（授業内で実施）のロールプレイングでの実技試験が中心になります。				
履修上の留意点	皆さんは私生活で「接客」を受ける機会が多くあると思いますので、お店の方を、関心を持って観察して下さい。 ・企業実習との関係で授業計画（進度）の入れ替えを行う場合があります。				