

愛知東邦大学 シラバス

開講年度(Year)	2020年度	開講期(Semester)	後期
授業科目名(Course name)	【対面】 サービス実務		
担当者(Instructors)	松下 晴洋	配当年次(Dividend year)	2
単位数(Credits)	2	必修・選択(Required / selection)	選択

■ 授業の目的と概要 (Course purpose/outline)	
サービスとは何か、ホスピタリティとは何か、を考え、追及する事を目的とします。また、ホテル業界における品質保証プログラムの必要性を理解してもらいます。	

■ 授業形態・授業の方法 (Class form)	
授業形態(Class form)	講義
授業の方法(Class method)	主にパワーポイントで作成した資料をプロジェクターで説明します。時には、アクティビティを行いながら理解を深めます。

■ 各回のテーマとその内容 (Each theme and its contents)			
回数(Num)	テーマ(Theme)	内容(Contents)	メディア区分(Media)
第1回	オリエンテーションとホテル業界情報	講義の内容と説明、最近のホテル業界情報・関連情報	<input type="checkbox"/>
第2回	サービス業とは	サービス業とは何なのか	<input type="checkbox"/>
第3回	サービスする前の基本	防災、防犯、食品衛生管理、清掃・メンテナンスについて説明	<input type="checkbox"/>
第4回	人が行うサービスとその他のサービス	人が行うサービスとその他のサービスとは何か考える	<input type="checkbox"/>
第5回	ホスピタリティとは	ホスピタリティとサービスの違いについて説明	<input type="checkbox"/>
第6回	サービスの基本	サービスの基本とは何なのかを説明	<input type="checkbox"/>
第7回	コミュニケーションとチームワーク	ゲストとのコミュニケーション、従業員間のコミュニケーションとチームワーク	<input type="checkbox"/>
第8回	エンパワーメント	理念、基本方針をベースにエンパワーメント等を説明	<input type="checkbox"/>
第9回	感動を呼ぶサービス	感動を呼ぶサービスはどのようにして生まれるのか、事例を挙げて説明	<input type="checkbox"/>
第10回	サービスの実践	サービスのロールプレイング	<input type="checkbox"/>
第11回	Noと言わないサービスと過剰なゲストの要求、ホテルに係る法律等の活用	Noと言わないサービスと過剰なゲストの要求について考える	<input type="checkbox"/>
第12回	品質保証プログラム (ブランドスタンダードとオーディット)	品質保証プログラムの概要を説明	<input type="checkbox"/>
第13回	品質保証プログラム (顧客満足度調査)	ブランドスタンダードと顧客満足度調査について考える	<input type="checkbox"/>
第14回	品質保証プログラム (苦情・ご意見と問題解決方法)	ボリュームの多い苦情・ご意見と少なくとも重要な苦情・ご意見の見極めと対応	<input type="checkbox"/>
第15回	サービス実務のまとめ	サービス実務の復習とまとめ	<input type="checkbox"/>

■ 授業時間外学習 (予習・復習) の内容 (Preparation/review details)	
日頃からホテル等、ホスピタリティ産業の情報をWEB、新聞、TV等から得る事を週に2時間。講義の内容を復習する事を週に2時間。また、高級ホテルのレストランやラウンジの利用、ホテル等に宿泊する機会があれば是非体感してほしい。	

■ 課題とフィードバックの方法 (Assignments/feedback)	
筆記試験は、解説とともに解答例を提示します。	

■ 授業の到達目標と評価基準 (Course goals)	
--------------------------------------	--

区分(Division)	DP区分(DP division)	内容(DP contents)
思考力・判断力・表現力	◆ 2019地域ビジネスDP2	サービスとホスピタリティの違いについて説明できる。 サービスする前の基本とサービスの基本について説明できる。 ホテル業における品質保証プログラムについて説明できる。 現場で役立つホテルに関する法律等を理解する。
思考力・判断力・表現力	◆ 2019地域ビジネスDP2	サービスとホスピタリティの違いについて説明できる。 サービスする前の基本とサービスの基本について説明できる。 ホテル業における品質保証プログラムについて説明できる。 現場で役立つホテルに関する法律等を理解する。
思考力・判断力・表現力	◆ 2019地域ビジネスDP2	サービスとホスピタリティの違いについて説明できる。 サービスする前の基本とサービスの基本について説明できる。 ホテル業における品質保証プログラムについて説明できる。 現場で役立つホテルに関する法律等を理解する。

■成績評価(Evaluation method)				
筆記試験(Written exam)	実技試験(Practical exam)	レポート試験(Report exam)	授業内試験 (in-class exam)	その他(Other)
0%			50%	50%
授業内試験等(具体的内容)(Specific contents) 講義の最後に、その日の内容をレポートとして提出してもらう場合があります。				

■テキスト(Textbooks)		
No. (No.)	テキスト名など(Text name)	ISBN(ISBN)
1	なし	
2		
3		
4		
5		

■参考図書(references books)		
No. (No.)	テキスト名など(Text name)	ISBN(ISBN)
1	なし	
2		
3		
4		
5		