

演習科目〈演習科目〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
演習Ⅲ	a		13109	Ⅳ	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	必修	2	宿泊業実務			

授業の到達目標

観光関連科目のまとめとしていく。ホスピタリティ産業における戦略的マーケティングを理解し、ゼミ生個別のテーマに対してより深く研究を進めていく。個人テーマは、観光領域でマネジメントとマーケティングをキーワードとして設定する。テーマ毎に概要がまとめられることを到達目標としていく。このクラスは、KAISEIパーソナリティのA（自律）とK（思いやり）を養う。

授業の概要

卒業研究を前提に個別のテーマに取り組む。個人研究が中心となり、成果を発表し、他のゼミ生とディスカッションをする。発表日を設定し、ゼミ長を中心に授業を進める。

授業計画

- 1 研究の進め方
- 2 研究テーマについて発表
- 3 卒業研究の書き方(研究計画について)
- 4 卒業研究の書き方(参考文献・引用文献)
- 5 個人発表と質疑応答
- 6 個人発表と質疑応答
- 7 個人発表と質疑応答
- 8 個人発表と質疑応答
- 9 個人発表と質疑応答
- 10 個人発表と質疑応答
- 11 個人発表と質疑応答
- 12 個人発表と質疑応答
- 13 研究計画書の発表
- 14 研究計画書の発表
- 15 まとめ

授業の方法

発表とディスカッションを中心に行う。

準備学修

テーマ毎に参考図書を紹介するので読んでレポートすること。

課題・評価方法、その他

課題への取り組み、レポートの評価、発表内容などを総合的に成績評価する。

欠席について

大学の規定通り。

テキスト

テキストは3年次購入した研究論文の書き方を使用する。

参考図書

研究テーマ別に紹介する。
 内藤耕（2015）『サービス産業 労働生産性の革新』旅行新聞社
 内藤耕『サービス産業生産性向上入門』日刊工業新聞
 Kotler（2003）『ホスピタリティ&ツーリズム・マーケティング』ピアソン・エデュケーション
 M.E.Poter（2012）『競争の戦略』ダイヤモンド社
 Jay B. Barney（2011）『企業戦略論』ダイヤモンド社

留意事項

個別の研究テーマに取り組めます。積極的に研究課題に取り組むこと。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

演習科目〈演習科目〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
演習Ⅲ	b		13109	Ⅳ	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
箕野 聡子	必修	2				

授業の到達目標

観光とは、ただ、視覚的に資源を披露することではない。訪れる側と迎える側とが、それぞれの地域や人を理解し合うことである。その理解の中心となる文化について研究し、観光が平和産業と呼ばれる理由を知る。このクラスはKAISEIパーソナリティのA（自律）とI（知性）とを養う。

授業の概要

日本の文化・文学が観光資源としてどのように受容され、また、再生・活用されているかを考える。文学・歴史・風俗習慣など、各自が興味あるテーマを選び研究することで、その文化を国外に、また、国内に紹介する意義を考察する。

授業計画

- 1 個人課題の研究発表・討論・講評
- 2 個人課題の研究発表・討論・講評
- 3 個人課題の研究発表・討論・講評
- 4 個人課題の研究発表・討論・講評
- 5 個人課題の研究発表・討論・講評
- 6 個人課題の研究発表・討論・講評
- 7 個人課題の研究発表・討論・講評
- 8 個人課題の研究発表・討論・講評
- 9 個人課題の研究発表・討論・講評
- 10 個人課題の研究発表・討論・講評
- 11 個人課題の研究発表・討論・講評
- 12 個人課題の研究発表・討論・講評
- 13 個人課題の研究発表・討論・講評
- 14 個人課題の研究発表・討論・講評
- 15 個人課題の研究発表・討論・講評

授業の方法

各人が興味を持ったテーマで発表を行い、それをメンバー全員で討議する。

準備学修

Web参照すること。

課題・評価方法、その他

出席状況（30％）、発表（30％）、レポート（40％）により評価する。提出されたレポートは、教員が指導してフィードバックする。

欠席について

規定に従う

テキスト

必要に応じて配布する

参考図書

必要に応じて紹介する

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

演習科目〈演習科目〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
演習Ⅲ	e		13109	Ⅳ	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
吉野 美智子	必修	2				

授業の到達目標

英文学作品の多読等を行い、文学作品の理解を行うとともに、自ら作品を分析する、このクラスではKAISEIパーソナリティのA（自律）とI（知性）を養う。

授業の概要

英文学作品の多読図書を読み、筋を追うとともに、作品の分析を行う。授業では当該作品についての質疑応答を行うので、指定範囲の予習は必須になる。

授業計画

- 1 イントロダクション、卒業研究第一章発表
- 2 Tales of Mystery and Imagination: "The Fall of the House of Usher"
- 3 Tales of Mystery and Imagination: "The Fall of the House of Usher"
- 4 第1章の原稿発表。
- 5 Tales of Mystery and Imagination: "The Black Cat"
- 6 Tales of Mystery and Imagination: "The Black Cat"
- 7 第二章の構想発表。
- 8 Tales of Mystery and Imagination: "The Mask of Red Death"
- 9 Tales of Mystery and Imagination: "The Mask of Red Death"
- 10 第二章原稿発表。
- 11 Tales of Mystery and Imagination: "William Wilson"
- 12 Tales of Mystery and Imagination: "William Wilson"
- 13 Tales of Mystery and Imagination: "The Tell-Tale Heart"
- 14 Tales of Mystery and Imagination: "The Tell-Tale Heart"
- 15 第三章構想発表。

授業の方法

当該作品についての質疑応答とディスカッション形式で行う。

準備学修

Webで参照すること。

課題・評価方法、その他

平常点（発言）70%、レポート20%。

欠席について

規定に従う。

テキスト

適時指示をする。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

演習科目〈演習科目〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
演習Ⅳ	a		13113	Ⅳ	秋	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	必修	2	宿泊業実務			

授業の到達目標

観光関連科目のまとめとしていく。ホスピタリティ産業における戦略的マーケティングを理解し、ゼミ生個別のテーマに対してより深く研究を進めていく。個人テーマは、観光領域のマネジメントとマーケティングをキーワードとして設定する。テーマ毎に具体的にまとめられることを到達目標としていく。このクラスは、KAISEIパーソナリティのA（自律）とK（思いやり）を養う。

授業の概要

卒業研究を前提に個別のテーマに取り組む。個人研究が中心となり、各自の進捗状況を発表し、他のゼミ生とディスカッションをする。発表日を設定し、ゼミ長を中心に授業を進める。

授業計画

- 1 ガイダンスとスケジュールの決定
- 2 卒業研究作成におけるwordの使い方
- 3 卒業研究の参考文献・引用文献について
- 4 卒業研究のアンケートと図表について
- 5 個人研究発表
- 6 個人研究発表
- 7 個人研究発表
- 8 個人研究発表
- 9 個人研究発表
- 10 個人研究発表
- 11 個人研究発表
- 12 個人研究発表
(研究成果の提出)
- 13 個人研究発表
- 14 個人研究発表
- 15 口頭試問

授業の方法

個人発表とディカッションを中心におこなう。

準備学修

各自のテーマに合わせた参考図書を紹介する。読んでレポートする

こと。

課題・評価方法、その他

個人研究の内容と発表を評価対象とする。

欠席について

大学の規定通り。

テキスト

特になし

参考図書

研究テーマ別に紹介する。
 内藤耕（2015）『サービス産業 労働生産性の革新』旅行新聞社
 内藤耕『サービス産業生産性向上入門』日刊工業新聞
 Kotler（2003）『ホスピタリティ&ツーリズム・マーケティング』ピアソン・エデュケーション
 M.E.Poter（2012）『競争の戦略』ダイヤモンド社
 Jay B. Barney（2011）『企業戦略論』ダイヤモンド社
 浜田麻里他（2012）『論文ワークブック』くろしお出版
 小笠原喜康（2002）『大学生のためのレポート・論文術』講談社

留意事項

発表者は欠席してはならない。病気等欠席の場合は他のゼミ生に発表をかわってもらうこと。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

基礎科目〈異文化理解〉	クラス	科目コード	配当年次	期 間	人数制限
ホスピタリティ精神論		13272	I	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験		
一尾 敏正	必修	2	ホテル実務		

授業の到達目標

ホスピタリティは産業界では魔法の言葉の様に使われている。「ホスピタリティ溢れる企業だ」「我社はホスピタリティを提供している」など様々である。本来のホスピタリティとはどのようなものを歴史的視点、宗教的視点から考察する。日本語では「おもてなし」とも訳されているが、本来のホスピタリティとは何かを説明できることがこの授業の到達目標である。このクラスではKAISEIパーソナリティのK（思いやり）とS（奉仕）を目指す。

授業の概要

授業は、ホスピタリティを歴史的視点から考察するだけでなく、宗教的視点からも考察する。特に、キリスト教の聖書からホスピタリティ精神の理解を深める。さらに、現代社会でのユニバーサルデザインに注目し、ホスピタリティ精神の活用を検証する。観光産業におけるユニバーサルとホスピタリティとの関係を理解する。ホスピタリティ精神に基づくユニバーサル対応の接遇マニュアルの解説も行う。

授業計画

- 1 ガイダンス
(ホスピタリティ精神とはどのような意味か、また何を学修するのか。)
- 2 世界の宗教
(奉仕の精神で、何だろう)
- 3 聖地巡礼とホスピタリティ精神
(いつか訪れたいな聖地)
- 4 ホスピタリティと都市国家
(ボリスに暮らす人たちはどのように身を守ったのだろうか)
- 5 組織とホスピタリティ
(経営者はどのようにホスピタリティ精神を活用すべきか)
- 6 ホスピタリティとマナー
(マナーとホスピタリティの違い)
- 7 ユニバーサルデザイン
(ユニバーサルデザインはあなたの周りに沢山あります)
- 8 ユニバーサルデザインに基づく接遇
(ユニバーサルデザインはハードだけでなく、ソフトが重要)
- 9 接遇マニュアル宿泊部門
(宿泊接遇のポイントを学ぼう)
- 10 旅行代理店とユニバーサルツーリズム

(ユニバーサルツーリズムとはどのような旅なの)

- 11 観光都市とユニバーサル
(都市経営に必要なユニバーサルデザイン、少子高齢化の未来へ挑戦)
- 12 医療とホスピタリティ
(医療現場で患者を〇〇様と呼ぶ?)
- 13 ホテル業に観るホスピタリティ
(サービスを超越するホスピタリティとはどのようなこと)
- 14 まとめとホスピタリティ精神についてグループディスカッション
(どれだけホスピタリティ精神を理解したでしょう)
- 15 統括試験とホスピタリティの課題
- 16

授業の方法

PowerPointによる講義と受講者間の意見交換を中心に進めていく。

準備学修

聖書の中からホスピタリティ関連の言葉(文例)を探しておくこと。

課題・評価方法、その他

課題30%
統括試験70%

欠席について

大学規定通り

テキスト

特になし
適宜資料配布

参考図書

聖書

留意事項

必修科目です。ノートをとること。

オフィスアワー

指定日に研究室で実施。

基礎科目〈異文化理解〉	クラス	科目コード	配当年次	期 間	人数制限
異文化理解		13409	I	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験		
佐伯 瑠璃子	必修	2			

授業の到達目標

世界の文化の多様性や異文化コミュニケーションの現状と課題を理解する。また、英語が使われている国・地域の歴史・社会・文化についての理解を深める。このクラスでは、KAISEIパーソナリティのI（知性）とIn（国際性）を養う。

授業の概要

多様な文化的背景を持つ複数のゲストスピーカーを講師に招き、習慣や行動、その背景にある価値観などを学ぶ。また、グループで様々な国・地域の歴史・社会・文化の特徴について発表し、全体で討議することを通して、国際理解を深める。

授業計画

- 1 受講のガイダンス
- 2 英語圏の文化①(ヨーロッパ/北アメリカ/オセアニア地域を中心に)
- 3 グループ課題の発表と討議
- 4 英語圏の文化②
- 5 英語圏の文化③
- 6 文化とは何か
- 7 異文化の認識
- 8 振り返り
- 9 価値観
- 10 差別を考える①
- 11 差別を考える②
- 12 異文化コミュニケーション
- 13 異文化摩擦/カルチャーショック
- 14 全体のまとめ
- 15 試験

授業の方法

講義を中心とし、グループ発表とディスカッションを取り入れる。また、各項目ごとに指定するWebページに自身の意見や考えを復習として提出し、それらを共有することで学びを深める。

準備学修

WEBで参照すること。

課題・評価方法、その他

平常点（50%）、定期試験（50%）

欠席について

学則に従い、欠席は減点とする。

テキスト

池田 理知子・塙幸枝 編著『グローバル社会における異文化コミュニケーション-身近な「異」から考える』(三修社)

参考図書

必要に応じて授業前、または授業中に適宜紹介する。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

基幹科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
観光概論			13426	I	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	必修	2	宿泊業実務			

授業の到達目標

そもそも観光とは何か。観光の始まりと現代社会での観光の役割を学ぶ。従来の観光を単なる物見遊山でなく社会の課題を観光の視点から考察する。観光全般の基礎知識の習得が目標である。観光概論において履修者の到達目標は、①観光「Tourism」を理解する②観光の歴史を理解する③観光の背景と文化を理解する。このクラスは、KAISEIパーソナリティのIn（国際性）とE（倫理）を養う。

授業の概要

観光の成り立ちから現代までの観光に関する基礎的な知識を学ぶ。特に、地域観光における歴史、文化の変遷を基本として講義は進められる。その上で、観光が果たす役割や、地域への影響を考え、観光立国を目指す理由を考察する。観光概論は歴史、経済、政策、心理、主な観光産業等幅広い内容で講義される。

授業計画

- 1 ガイダンス
観光の現状を理解する。
- 2 観光学と観光の歴史
(観光の語源と定義・日本観光史他)
- 3 世界の観光史
- 4 観光と地域文化
(観光と環境)
- 5 新時代の観光文化
(観光資源とコンテンツツーリズム)
- 6 観光と多文化理解
- 7 観光心理
- 8 観光とマーケティング
- 9 観光の諸政策
(観光政策と仕組み)
- 10 主要な観光事業・鉄道事業
- 11 主要な観光事業・航空運送業
- 12 主要な観光事業・宿泊業
- 13 主要な観光事業・旅行業
- 14 主要な観光事業・遊園地とテーマパーク
- 15 観光学まとめ
総括試験

授業の方法

パワーポイントによる講義とグループディスカッション

準備学修

図書館に定期購読されている「観光経済新聞」や旅関連の雑誌等を読んでおくこと。

課題・評価方法、その他

課題30% 統括試験70%

欠席について

本学の規定通り。

テキスト

適宜資料配布

参考図書

デービット・アトキンソン『新・観光立国論』東洋経済新報社
岡本伸之『観光学入門』有斐閣
北川宗忠『現代の観光事業』ミネルヴァ書房
イザベラバード『日本奥地紀行』平凡社
高柳直弥他『新時代の観光を学ぶ』八千代出版 2019

留意事項

観光領域の基礎科目である。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

基幹科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
国際観光交流論			13427	I	秋	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	選択	2	ホテル経営			

授業の到達目標

GDP（国内総生産）の中で観光分野は大きなシェアを占めている。それは雇用の面でも同様である。観光は経済的な側面だけでなく国際交流の一面を持つ。世界の人々が国境を越えて互いに交流することは相互理解の促進に寄与する。この交流こそが平和への道筋である。お互いを理解し、認め合うことが、観光を通じて達成されるものと確信する。この授業の到達目標は、国際交流が観光を通してどの様に形成されたのか、今後どのようにすれば国際間、民族間の相互理解が可能かを理解する能力を身に付けることにある。このクラスではKAISEIパーソナリティのIn（国際性）とK（思いやり）を養う。

授業の概要

国際観光交流論の中心テーマは、アウトバンドとインバンドである。明治以降の日本のインバンドの歴史や観光政策から戦後の訪日外国人観光客の実態までを理解する。特に、新たな産業政策のひとつに組み込まれたインバンド政策を具体的に検証していく。また、観光先進国のフランス、ハワイの観光を理解することで今後の日本の観光戦略を考える。

授業計画

- 1 ガイダンス
国際観光交流論で何を学修するのかを理解する
- 2 日本における国際観光政策
- 3 国際観光政策と訪日外国人観光客
- 4 ビジット・ジャパン・キャンペーンと実態
- 5 コンベンションと国際観光
- 6 海外マーケットから見る国際観光
- 7 国際観光と旅行業
- 8 観光産業(宿泊・運輸・観光地)と国際観光
- 9 インバンド政策と法律
- 10 外客誘致機関と戦略
- 11 フランスの観光と歴史(コートダジュールの事例から)
- 12 ハワイの観光の歴史と現状
- 13 シンガポールとIR
- 14 まとめ(国際観光の意義や今後の課題)
- 15 総括試験と解説

授業の方法

PowerPointによる講義を中心に行う。適宜、グループディスカッションを行う予定。

準備学修

図書館で講読されている国際観光、ホテルレストラン、観光経済新聞等を閲覧しておくこと。

課題・評価方法、その他

課題30%

総括試験70%

欠席について

大学規定通り

テキスト

資料は適宜配布

参考図書

デービット・アトキンソン『新・観光立国論』東洋経済新報社
岡本伸之『観光学入門』有斐閣
北川宗忠『現代の観光事業』ミネルヴァ書房
イザベラバード『日本奥地紀行』平凡社
その他、講義で紹介

留意事項

講義から得た知識から幅広く学修を重ねることに期待する。

オフィスアワー

オフィスアワー指定日は研究室で実施します。

基幹科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
観光ビジネス実務論			13434	Ⅱ	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
酒井 新一郎	必修	2	旅行会社勤務			

授業の到達目標

観光ビジネスの最前線を体系的に学び、観光産業の基礎と実務を学ぶ。2019年に3,200万人を超えた訪日外国人観光旅行（インバウンド）ビジネスや2025年に開催される大阪万博などのメガイベントでの観光業の実務について理解することを目標とする。このクラスではKAISEIパーソナリティのI（知性）とIn（国際性）を養う。

授業の概要

観光ビジネスの変遷について解説し、最前線の観光ビジネスについて事例を取り上げて理解を深める。観光分野の主要産業である旅行・宿泊・航空（交通）についての実務を学ぶ。また観光ビジネスで注目分野であるインバウンド・ビジネス（訪日外国人旅行）について、地域との連携や課題について学ぶ。また、オリンピック、マラソンなどスポーツイベントにおけるMICEビジネスについて観光産業が携わる実務について解説し、グループワークを通して理解を深める。

授業計画

- 1 オリエンテーション
- 2 観光ビジネスの変遷について(マスツーリズムからの脱却)
- 3 旅行業ビジネス①
- 4 旅行業ビジネス②
- 5 旅行業法・約款、景品表示法等
- 6 宿泊業ビジネス
- 7 航空業ビジネス
- 8 交通事業ビジネス
- 9 MICEビジネス①
- 10 MICEビジネス②
- 11 スポーツツーリズム
- 12 インバウンドビジネス①
- 13 インバウンドビジネス②
- 14 地域創生と観光ビジネス
- 15 まとめ

授業の方法

講義とグループディスカッションを中心とする。

準備学修

WEBで参照すること。

課題・評価方法、その他

課題はレポートの提出を求め、講義の中でフィードバックを行う。評価は平常点30%、レポート20%、定期試験50%

欠席について

大学の規定通り。

テキスト

随時プリントを配布する。

参考図書

『世界一訪れたい日本のつくりかた』デービッド・アトキンソン著
東洋経済新報社
『CSV観光ビジネス』藤野公孝編著 学芸出版社
『スポーツマーケティング』原田宗彦編著 大修館書店

留意事項

観光ビジネス実務士の認定資格を取得するための必修科目の一つである。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲掲示板を確認すること。

基幹科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
企業研究			13440	Ⅲ	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	選択	2	宿泊事業実務			

授業の到達目標

戦後、日本は高度成長を続けた。社会はますますグローバル化が加速している。企業が生まれ、成長し、発展していくが、その企業は何のために存在し、誰のために活動するのか。社会に貢献できる企業とは。今、企業が問われる社会的責任や社会貢献など営利目的以外にも焦点を当て企業を理解する。このクラスはKAISEIパーソナリティの(A) 自律と(In) 国際性を養う。

授業の概要

企業の仕組みを深く知ることから始まる。各業界における市場環境はどのようになっているのか。企業が生き残るためのリスクとは何か。研究対象の企業は、成長分野であるのか、衰退するなのか、差別化はできているのかなどをポイントに分析をする。講義の主な業種はホスピタリティ産業から金融、製造業など様々な企業を対象とする。有価証券報告書を参考に同業種や他産業の比較の中で、企業の姿を理解していく。

授業計画

- 1 ガイダンス
- 2 株式会社と株式市場
- 3 企業と市場環境
- 4 企業研究(製造業・金融業)
- 5 企業研究(製造業・金融業)
- 6 企業研究(製造業・金融業)
- 7 企業研究の発表
- 8 企業研究の発表
- 9 前半のまとめ
企業研究の要点
- 10 企業研究(ホスピタリティ産業)
- 11 企業研究(ホスピタリティ産業)
- 12 企業研究(ホスピタリティ産業)
- 13 企業研究の発表
- 14 企業研究の発表
- 15 後半のまとめ
企業研究と発表
- 16

授業の方法

講義と学生の発表とで構成される。自ら調べ、まとめ、発表する。発表はPowerPointでおこなう。

準備学修

授業前の1週間の日経新聞の企業活動をよく読み、社会に関心を持つこと。
授業で注目した企業を紹介する。

課題・評価方法、その他

学生が注目した企業について教員がコメント・フィードバックを行う。
評価基準は課題レポート(70%)と発表(30%)

欠席について

規定通り

テキスト

日経業界地図(日経出版社)

参考図書

会社四季報

留意事項

適宜アドバイスする。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲掲示板を確認のこと。

展開科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
ホスピタリティ・マネジメント			13831	Ⅱ	秋	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	選択	2	宿泊事業実務			

授業の到達目標

ビジネスにはWin・Winの関係が必要不可欠である。製造業の組織管理とホスピタリティ産業の組織管理の違いを学ぶ。ホスピタリティマネジメントはホスピタリティ産業の運営手法を学ぶ。ホスピタリティ産業は、形のない製品やサービスを提供している。それだけに顧客の反応は厳しい。ホスピタリティ産業の組織は、どのように管理されるべきか、どのように運営すべきかを考える。ホスピタリティ産業のマネジメント&マーケティングを理解することで、経営感覚を身に付ける。このクラスは、KAISEIパーソナリティのS（奉仕）とIn（国際性）を養う。

授業の概要

講義は、理論と事例研究に分けて構成されている。Dr.kotlerの理論に基づき、ホスピタリティとサービスの違い、マネジメントの理論とマーケティング戦略の基本を中心に構成されている。市場における競争優位は、製品の差別化で達成できるのか、模倣されない差別化とは何かを考える。特に、理念と組織行動に焦点をあて、おもてなしで収益を上げることは可能か、収益とはどこからくるのかを理解する。マーケティングのフレームワークを理解し、外部環境やどのような戦略があるのかを学ぶ。特に、コア・コンピタンス経営に焦点を当て、成長する企業（ホテル・旅館・テーマパーク等）から学ぶ。

授業計画

- 1 ガイダンス
(どの様なことを学修するか解説)
- 2 ホスピタリティの歴史と文化
(ホスピタリティ精神論での学びを復習)
- 3 ホスピタリティ・サービスの語源
(「最高のサービスを受けた」で、これってホスピタリティなの)
- 4 ホスピタリティ産業の製品特性
(ホスピタリティ産業には共通する特性がある。あなたはディズニーリゾートから帰った夜に手元に何が残っていますか)
- 5 マーケティング戦略・マーケティングミックス
(「製品・サービスが良ければ人は購入するの?」の疑問に答える)
- 6 .ホスピタリティ産業における企業理念・ビジョン
(バイト先の朝礼で「我社は〇〇を目指す」これって必要かあ?)
- 7 ホスピタリティ産業におけるSWOT分析とPDCA
(世の中の影響を受ける企業、乗り切る企業、どう違うの)
- 8 ホスピタリティ産業における労働生産性
(ホテル・旅館の労働生産性が低い?どうすればいいの、考えよう)
- 9 ホスピタリティ産業における顧客サービス
(顧客サービスで収益アップ、バイト先のあなたの行動が収益を変える)
- 10 .企業の広報とリスクマネジメント

(社長の「私は寝てないんだよ!」「どこもやっています」の一言で会社が潰れる)

- 11 .ザ・リッツカールトンに観るホスピタリティの実践
(グローバル企業に観るホスピタリティの実践に迫る)
- 12 組織と価値観 道頓堀ホテルの事例
(ラグジュアリーホテルだけでない、愛されるホテルは大阪にもあった)
- 13 .事例で考えるクレーム処理
(クレームを企業イノベーションに活用しよう)
- 14 企業再生 行き詰った企業を再生する
(企業を再生する本当の主役は誰だ)
- 15 まとめと総括試験

授業の方法

PowerPointによる講義。テキストは使用しないのでノートをとること。また、DVDを利用して事例研究をおこなう。

準備学修

ホスピタリティ関連の書籍を読むこと。日刊紙、経済新聞等を読むこと。

課題・評価方法、その他

課題30%
総括試験70%

欠席について

大学の規定通りとする。

テキスト

特に予定していない。
適宜資料配布

参考図書

服部勝人『ホスピタリティマネジメント入門』丸善
Jay B. Barney (岡田正大訳) 『企業戦略論』ダイヤモンド社
P.F.Drucker (上田惇生訳) 『マネジメント』
Kotler (平井祥訳) 『ホスピタリティ&ツーリズム・マーケティング』ピアソン・エデュケーション

留意事項

講義だけでなく、講義で得た知識で社会を観る事で講義の内容が活かされる。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。
各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

展開科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
観光マーケティング論			13833	Ⅲ	春	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	選択	2	宿泊業実務			

授業の到達目標

観光はディステーションと輸送機関、そして宿泊業の連携が重要である。特定の企業だけが独り勝ちができない。市場環境や地域性で影響を受ける。観光マーケティング論では観光事業の市場での行動を理解し、顧客が求める製品・サービスは何か、顧客価値を高めるにはどのようにすればよいかを理解する。ビジネスにはWin・Winの関係が必要不可欠である。観光マーケティングは観光産業全般に関する製品・サービスとリレーションを学修しマーケティング全般の理解を深める。このクラスは、KAISEIパーソナリティのS（奉仕）とIn（国際性）を養う。

授業の概要

講義はコトラー「ホスピタリティ&ツーリズムマーケティング」を参考文献とし、マーケティングの基礎的内容から学修する。産業の特性やマーケティング戦略、ブランドポジショニングなどの基本理論を含め幅広く学修する。講義は事例を挙げて解説される。事例は、観光地・ホテル業・旅行業・レストラン業・ファストフード業・航空業などを取り上げる。事例を通してマーケティング理解する。

授業計画

- 1 ガイダンス:観光マーケティング論概要
- 2 観光とマーケティング
- 3 ホスピタリティ&ツーリズムマーケティングの商品特性
- 4 戦略計画におけるマーケティングの役割
- 5 マーケティング環境
- 6 マーケティング情報システム
- 7 消費者の心理と購買行動
- 8 競争市場の原理
- 9 市場細分化における戦略
- 10 マーケティングミックス(製品)
- 11 マーケティングミックス(価格)
- 12 マーケティングミックス(流通)
- 13 マーケティングミックス(プロモーション)
- 14 テーマパーク運営から考えるマネジメント手法
- 15 まとめ

授業の方法

パワーポイントでの講義とグループでのディスカッションから構成される。

準備学修

新聞の経済欄や観光経済新聞を読むこと。

課題・評価方法、その他

課題30%総括試験70%

欠席について

大学の規定通り。

テキスト

なし。資料配布する。

参考図書

Kotler (2003) 『ホスピタリティ&ツーリズムマーケティング』ピアソン・エデュケーション
M.E.Poter (2012) 『競争の戦略』ダイヤモンド社
Jay B. Barney (2011) 『企業戦略論』上・中・下ダイヤモンド社

留意事項

基礎科目(観光概論、観光事業論)の発展科目である。本学唯一のマーケティング講座である。観光領域を学ぶ学生は履修すること。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。
各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。

展開科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
航空事業論			13843	Ⅲ	秋	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
石井 由美子	選択	2	日本航空株式会社元国際線客室乗務員研修講師として人材育成、インバウンド接客、SDGs教育に携わる			

授業の到達目標

グローバル市場の中で航空事業の歴史、ビジネス戦略を学び、航空事業について基本的な説明ができる。
航空事業の歴史やオープンスカイ政策とその後の各航空会社のビジネス戦略を理解し、グローバルライアンス、台頭するLCC（格安航空会社）とFSC（フルサービスキャリア）の戦略の違い、変化する世界の空港やその機能を理解する。また、一便の飛行機の運航の安全性と快適性がいかに多くの人々、セクションによって担保されているのかを総合的に理解する。
感染症、ウクライナ情勢、脱炭素社会など、変化し続ける社会情勢にあって、航空業界がどのような課題を持ち、それに向けて対応しているか、どのような未来に向かうかを考える。
また、航空業界に限らず共通する「接客・おもてなし」についても基本的な考えを学び、普段の生活にも役立ち居振る舞いを身につける。これらを通して、このクラスではKAISEI パーソナリティのI（知性）とIn（国際性）の視座を持つことを目標とする。

授業の概要

エアラインビジネスのオペレーションの概要や歴史、航空政策、空港の機能、経済特性、経営動向やエアラインが置かれている社会環境や課題などについて、身近な例や豊富な写真などを用いて、わかりやすく学習する。
航空業界は世界経済や社会情勢によって日々変化を余儀なくされる。新型コロナウイルスの感染拡大によって航空需要は一時コロナ前の9割にまで落ち込んだ。そして航空需要が復活した現在は、コロナ前とは違った価値観、需要が生まれている。航空事業に限らずどの業界にあっても、地球温暖化、脱炭素は生き残りをかけた戦略となっている。変化し続ける社会情勢にあって、航空業界がどのような課題をもち対応しているのか、知識を得た上で自ら考える姿勢を養う。

授業計画

- 1 講義概要、評価方法、航空機の歴史
- 2 航空自由化への流れ オープンスカイ
- 3 空港の機能
- 4 客室乗務員の仕事
- 5 空港業務と旅客ハンドリング
- 6 JALとANA
- 7 接客の基本

- 8 SDGsとツーリズム
- 9 ネットワークとライアンス
- 10 FFP・ブランド戦略
- 11 LCCの台頭とFSCへの影響
- 12 空の安全
- 13 CIQの機能
- 14 航空貨物ビジネス
- 15 航空業界の脱炭素への取り組みと未来

授業の方法

講義を中心とするが、双方向のコミュニケーションをもち、グループディスカッション、間違えることを恐れず自由に発言できる機会をもつ。

準備学修

関連項目をWEB、関連図書で参照すること。

課題・評価方法、その他

課題提出40%、平常点（ワークショップなどの積極的な姿勢など）20%、定期試験40%

欠席について

大学の規定通りとする。

テキスト

必要に応じて資料を配付する。
基本的には投影資料についてメモをとること。

参考図書

「エアラインビジネス入門 第2版」（2022）稲本恵子 編書
「航空産業入門 第2版」（2017）ANA総合研究所

留意事項

積極的な発言、参画意識を持つこと。
世界の航空産業の動きや日本の観光立国に向けた航空政策、観光業界、航空業界の脱炭素の取り組みなどに関するニュースなどは注目しておくこと。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合はオフィスアワーを活用すること。

展開科目〈観光〉	クラス		科目コード	配当年次	期 間	人数制限
宿泊事業論			13835	Ⅲ	秋	
担当者名	区分	単位	科目と関係のある実務経験			
一尾 敏正	選択	2	宿泊業実務/企業経営			

授業の到達目標

観光立国を目指した国家戦略は訪日外客誘致を増加させた。その結果、宿泊業界に多大な影響を与えた。宿泊業はホテル、旅館の枠を超え民泊という新たなジャンルに発展している。本講座は旅館、ホテルの歴史や経営・運営に関して学修する。グローバル時代における宿泊産業の基礎を理解し、宿泊マネジメント基礎的知識やグローバル化する宿泊産業の収益構造や組織運営を理解する。このクラスは、KAISEI パーソナリティのIn（国際性）とE（倫理）を養う。

授業の概要

宿の歴史から始まる本講座は、日本の宿泊と欧米におけるホテル業の歴史を学ぶ。次に、産業としてのホテル業に焦点を当て現代ホテル産業の組織及び運営・経営方式などを理解する。理解を助ける補助教材として日本ホテル協会監修の研修資料を参考に理解を深める。宿泊産業の基礎講座である。

授業計画

- 1 ガイドダンス
- 2 ホテル産業史Ⅰ
- 3 ホテル産業史Ⅱ
- 4 ホテル産業史Ⅲ
- 5 宿泊産業の市場特性
- 6 ホテルの組織と役割
- 7 客室事業・基本業務
- 8 客室事業・組織とサービス
- 9 客室事業・価格戦略
- 10 料飲事業
- 11 バンケット事業
- 12 プライダル事業
- 13 MICE事業
- 14 ホテル再生
- 15 まとめ

授業の方法

テキストとパワーポイントを使い講義をする。受講生はノートを取ること。また、ディスカッション等のグループワークも取り入れる。

準備学修

図書館で購読されている「ホテルレストラン」「月刊ホテル旅館」を読むこと。事前にテキストを一読すること。

課題・評価方法、その他

課題30%、総括試験70%

欠席について

大学の規定通りとする。

テキスト

適宜資料配布

参考図書

適宜紹介
オータパブリケーション『ホテルレストラン』
柴田書店『ホテル旅館』
鈴木博、大庭禎一郎（2007）『基本ホテル経営教本』柴田書店

留意事項

観光における中心的な産業は、宿泊業である。ツーリズムを学ぶ上で必要不可欠である。合わせて、観光マーケティング論を履修すること。事前にテキストを予習すること。

オフィスアワー

直接教員に質問したい場合は、オフィスアワーを活用すること。
各教員のオフィスアワーの日時については教務課前掲示板を確認のこと。