

教育研究業績

2023年5月1日

氏名 富樫 文予

| | |
|---------------------|----|
| 研究分野 | 学位 |
| ホテルのホスピタリティ マーケティング | 学士 |

研究内容のキーワード

ホスピタリティ、ブランディング、サービススキル、マニュアル、マーケティング

教 育 上 の 能 力 に 関 す る 事 項

| 事項 | 年月日 | 概 要 |
|--|----------------------------------|---|
| 1 教育方法の実践例 | | |
| 1) コンシェルジュ論 | 2018年4月～ | コンシェルジュ体験と称し、実際のコンシェルジュが対応するであろう無数のお客様対応（リクエスト対応）を、履修者すべてに異なるケースへの対応を準備させ、ロールプレイングを実施。また、実際のコンシェルジュよりの講義やコンシェルジュを主人公とした映画等を使用し、「接客サービスの最高のプロフェッショナル」と称されるコンシェルジュ実態を体感することにより日本のホスピタリティ産業への理解を深める工夫を行っている。 |
| 2) キャリア開発Ⅳ | 2018年12月～ | 社会人になるための、接遇マナー、電話対応、言葉遣い、などを、高級ホテルで使用されている研修コンテンツを学生向けにアレンジして提供。 |
| 3) 卒論研究指導のための個別対応 | 2020年12月 2020年12月 2022年12月 | 帝国ホテル施設担当者及び饗嘸スタッフに共同インタビュー 八芳園人事担当者に共同インタビュー 帝国ホテル宿泊担当者に共同インタビュー |
| 2 作成した教科書、教材 | | |
| 1) 接遇マナーの基本とプロトコール (サービス接遇Ⅰ・Ⅱサブ教材) | 2019年6月 | 高級ホテルで実際に行われている接遇マナー及びプロトコールをわかりやすく解説。 |
| 3 教育上の能力に関する大学等の評価 (学生による授業評価アンケート) | 2018年4月～ 2020年4月～ | 「コンシェルジュ論」において、ロールプレイングを含む実践的な学びは、高評価。大変だったけれども、最終的な達成感が大きかったなど、個別コメントも毎回多数。 「ホテル・フードサービス論」において、遠隔授業のパワポ動画が大変分かりやすいと高評価。 |
| 4 実務の経験を有する者についての特記事項 | 1985年3月16日 | ㈱帝国ホテル入社、帝国ホテル東京 宿泊部 業務推進課長(2006・2014)、客室課長(2010)、ザ・クレストホテル柏 総支配人室長(2015) |
| 5 その他 | | |

職 務 上 の 実 績 に 関 す る 事 項

| 事項 | 年月日 | 概 要 |
|-----------------------|------------|-----|
| 1 資格、免許 | | |
| 1) 高等学校教諭二級普通免許 | 1985年3月31日 | |
| 2) 中学校教諭一級普通免許 | 1985年3月31日 | |
| 2 特許等 | | |
| 3 実務の経験を有する者についての特記事項 | | |
| 4 その他 | | |
| 1) 日本観光学会会員 | 2018年3月～ | |
| 2) 日本フードサービス学会会員 | 2018年3月～ | |
| 3) ホテル・マネジメント技能検定委員 | 2018年12月～ | |
| 4) 日本宿泊産業マネジメント技能協会会員 | 2020年4月～ | |

研 究 業 績 等 に 関 す る 事 項

| 著書, 学術論文等の名称 | 単著・ 共著の別 | 発行又は 発表の年月 | 発行所, 発表雑誌等 又は発表学会等の名称 | 概 要 |
|---|-------------|---------------|----------------------------------|--------|
| (著書) | | | | |
| (学術論文) | | | | |
| (その他) 1. シニアマイスターの知 恵126 「ハード」を創る「人」 | 単著 | 2021年4月 | 観光経済新聞 (日本宿泊産業マネジメン ト技能協会) | |