ホテルマネジメント論

科目ナンバリング　MAN-109
選択　　2単位

山中　左衛子

1. 授業の概要（ねらい）

「事件は現場でおきている」－ホテル運営では、スタッフ一人ひとりがホテルの理念と行動基準を理解し自ら行動するからこそ、最も優れたサービスと商品を提供できるのです。またプロジェクトや危機の際はスタッフが結集してチーム力を発揮します。

この講義では、インバウンドを受け入れるために誕生した日本のホテル業の成り立ちを欧米、アジアと比較した上で、ブランド、理念、組織、営業部門の業務からCSR（企業の社会的責任）の一環としての環境や食の安全への取組みに到るまで、グランドホテルの具体的な事例を中心に、ホテルで日々起こっていることをストーリーとして学びます。

なお、ゲストスピーカーを招くことがあります。

本講座は、ホテル企業での教員自身の実務経験を活かし、現場の実例やホテル業界の課題をテーマに講義を行います。特にフロントの現場、マーケティング、新規ホテルの開業準備、人材育成、内部統制など様々な分野での責任者としての知見や海外ホテル勤務、日本ホテル協会の研修委員等の経験から得たものを皆さんとシェアします。

2. 授業の到達目標

（1）日本のホテル業の歴史と現状を理解し、説明できるようになる。
（2）ホテル運営の現状と課題について、現場だけでなく経営の視点からも見ることができるようになる。

3. 成績評価の方法および基準

中間テスト（評価割合25%）、期末テスト（評価割合50%）、リアクションペーパー・小テスト・受講態度（評価割合25%）により評価されます。講義への積極的な参加・協力には加点します。他の学生の迷惑になる私語、ゲストスピーカーの講義時のいわゆる「爆睡」は大幅に減点します。

4. 教科書・参考文献

教科書
適宜資料を配付します。
参考文献
村松友視　『帝国ホテルの不思議』　文春文庫（文藝春秋社）

5. 準備学修の内容

原則として、各回の授業の終わりに次回のテーマに関連した課題を出しますので、準備して参加しましょう。

6. その他履修上の注意事項

実際にホテルに行ってみるのがいちばんです。
ホテル業界に関する情報を雑誌、テレビ、ネット等で収集するよう努めましょう。

7. 授業内容

【第1回】　オリエンテーション
【第2回】　ホテル業の歴史と現状　海外と日本
【第3回】　ホテル業の特徴
【第4回】　ホテルブランドと理念
【第5回】　ホテルの組織「パンケーキが届くまで」
【第6回】　宿泊
【第7回】　レストラン・ホテルショップ
【第8回】　中間のまとめ
【第9回】　ウェディング
【第10回】　宴会と法人営業
【第11回】　広報・宣伝
【第12回】　イベント企画
【第13回】　CSRと環境・食の安全
【第14回】　ホテルの経営
【第15回】　全体総括