

宿泊産業経営論 I

科目ナンバリング MAN-235

選択必修 2単位

金 振晩

1. 授業の概要(ねらい)

急速に変化しつつある社会の価値観を踏まえ、観光産業、とりわけホスピタリティ産業の意味や役割、産業の全貌を概観する上で、宿泊産業のなすべき役割、そしてサービスとホスピタリティの本質の理解を目指す。具体的には、日本および欧米の宿泊(ホテル)産業に関する歴史・事業発展過程の解説を通じて宿泊(ホテル)ビジネス全般にわたる基礎知識およびサービスとホスピタリティ概念の相違等宿泊(ホテル)を取り巻くホスピタリティ産業を俯瞰的に解説する。

2. 授業の到達目標

本講義の到達目標は下記のとおりである。

- ①宿泊産業を取り巻く環境を理解し、宿泊産業の現状を説明することができる。
- ②宿泊産業にかかわる諸理論を理解し、説明することができる。
- ③宿泊産業にかかわるステークホルダーの役割を理解することができる。

3. 成績評価の方法および基準

各授業の事前学修のレポート(15%)、期末テスト(60%)、出席状況(15%)、授業態度(10%)。
なお、7回以上欠席した場合は、その時点で不合格となる。

4. 教科書・参考文献

教科書

テキストは指定しない。授業中に資料を配布する。

参考文献

フィリップコトラー・ジョンボーエン・ジェームズマーキンス【著】、平林 祥【訳】『コトラーのホスピタリティ&ツーリズム・マーケティング 第3版』

ピアソン・エデュケーション

伊丹 敬之・加護野 忠男 著 『ゼミナール経営学入門 第3版』 日本経済新聞社

5. 準備学修の内容

シラバスと前回授業における説明をもとに、授業内容に関するレポートを毎回準備する必要がある。各レポートは期末に一括提出することとする。

6. その他履修上の注意事項

- ・上記の参考図書を講読することを勧める
- ・できれば、宿泊事業論IとII、両方の履修が望ましい。
- ・講義内容を含め、授業に関する連絡は授業の前日までを期日とする。

7. 授業内容

- | | |
|--------|---------------------|
| 【第1回】 | ガイダンス・観光とホスピタリティ産業 |
| 【第2回】 | 宿泊産業の基礎的な性格及び経営特性 |
| 【第3回】 | 欧米におけるホテルの起源と歴史の変遷 |
| 【第4回】 | 日本における宿泊施設の起源と歴史の変遷 |
| 【第5回】 | 宿泊産業のビジネススキームと特性 |
| 【第6回】 | 宿泊産業のカテゴリー化 |
| 【第7回】 | ホテルの経営形態とホテルチェーン① |
| 【第8回】 | ホテルの経営形態とホテルチェーン② |
| 【第9回】 | 宿泊施設の運営と経営指標① |
| 【第10回】 | 宿泊施設の運営と経営指標② |
| 【第11回】 | ホテルと旅館の経営的特性の差異 |
| 【第12回】 | サービスとホスピタリティの相違性 |
| 【第13回】 | 顧客満足とロイヤルティ |
| 【第14回】 | 多様な宿泊ビジネス |
| 【第15回】 | 総括とテスト |