

サービス・マネジメントⅡ

科目ナンバリング MAN-229
選択 2単位

麻生 憲一

1. 授業の概要(ねらい)

本講義は、「サービス・マネジメントⅠ」で解説したサービスの特性とサービス産業の品質評価、生産性向上等の内容を精査したうえで、サービス企業を対象として、経営管理、戦略、組織、人材に関わる基礎的枠組みを平易に説明する。また、サービス企業の事例として、「観光業」や「飲食業」を具体的に取り上げ、サービス人材育成や生産性向上の実態について解説する。

2. 授業の到達目標

サービス産業の実態を把握するとともに競合化が進むサービス企業間の経営戦略や人材育成、品質管理、生産性向上などについて理解を深めることを講義の達成目標とする。

3. 成績評価の方法および基準

- 中間テスト(20%)
- リアクションペーパー・受講態度(20%)
- 期末テスト(60%)

4. 教科書・参考文献

参考文献

フィスク・グローブ・ジョン サービス・マーケティング入門 法政大学出版局
大橋昭一・渡辺朗 サービスと観光の経営学 同文館出版

5. 準備学修の内容

前回の講義内容を資料に基づき事前に読み直しておくこと。授業ではリアクションペーパーを通じてミニテストを行うことがある。

6. その他履修上の注意事項

サービス関連の企業に関する情報をメディアや新聞等で把握しておくこと。

7. 授業内容

- 【第1回】 オリエンテーション(講義概要の説明)
- 【第2回】 サービス企業の生成と発展
- 【第3回】 サービス企業の経営管理
- 【第4回】 サービス企業の経営戦略①
- 【第5回】 サービス企業の経営戦略②
- 【第6回】 サービス企業の組織マネジメント
- 【第7回】 サービス企業の人材マネジメント
- 【第8回】 サービス企業の内的・外的環境
- 【第9回】 中間まとめと中間テスト
- 【第10回】 サービス企業とサービス・マネジメント①
事例(観光業等)
- 【第11回】 サービス企業とサービス・マネジメント②
事例(飲食業等)
- 【第12回】 サービス・マネジメントの展開
(品質・価格・リカバリー)
- 【第13回】 非営利・公共組織のサービス・マネジメント
- 【第14回】 国際化とサービス・マネジメント
- 【第15回】 総括