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、人材に関わる枠組みを基礎的枠組みを解説する。また、サービス企業の事例として、「アミューズメント業」や「宿泊業」を具体的に取り上げ、そこでの経営戦略やサービス運営の実態を解説する。
まず、本講義の前半では、サービス企業の特性を把握し、アミューズメント・宿泊業・旅行業・外食業などのサービス企業のマネジメントや経営戦略について具体的事例を挙げて解説する。本講義の後半では、サービス企業の経営戦略、地域のローカルマネジメントついて説明し、特定の地域を取り上げてその取り組みを解説する。
なお、第8回目に前半の総括として中間テストを実施する予定である。

2. 授業の到達目標

本講義では、サービス・マネジメントの応用編としてサービス企業を体系的に理解し、そこで生じる課題を見出し、解決していく思考力の養成を到達目標としている。

①サービス企業に関わる知識を理解し、その下で社会現象を説明することができる。
　サービス企業に関わる知識とは以下を指す。
　1）サービス企業の経営戦略を理解する。
　2）サービス企業の実態を把握する。
　3）サービス企業の生産性向上、人材育成のあり方について把握する。
　4）地域経営のあり方を理解する。

②修得した知識等を活用し、サービス企業に関するさまざまな課題を発見し、解決する思考力を持つことができる。
　サービス企業に関する課題とは以下を指す。
　1）サービス企業の経営上の課題
　2）サービス企業の生産性に関する課題
　3）地域経営からもたらされる課題
　4）サービス企業の人材育成から生じる課題

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　同文舘出版

5. 準備学修の内容

前回の講義内容を配布されたレジュメに基づき復習しておくこと。
また参考書などで事前に講義内容を把握しておくこと。
新聞やSNSなどでサービス企業に関する記事や情報に目を通しておくこと。

6. その他履修上の注意事項

講義では、事前にレジュメを配布する。
LMS上にアップするので、事前にプリントアウトして持参すること。

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・マネジメント論の系譜
【第3回】　サービス企業の特性
【第4回】　サービス企業とマネジメント①
　（アミューズメント：テーマパーク）
【第5回】　サービス企業とマネジメント②
　（宿泊業：ホテル・旅館）
【第6回】　サービス企業とマネジメント③
　（旅行業：旅行会社）
【第7回】　サービス企業とマネジメント④
　（外食産業：レストラン・飲食店）
【第8回】　中間まとめと中間テスト
【第9回】　サービス企業とマネジメント⑤
　（運輸業：航空会社・鉄道会社）
【第10回】　サービス・マネジメントの展開
　（品質・価格・リカバリー）
【第11回】　サービス企業の経営戦略
　（コストリーダーシップ戦略・差別化戦略・集中戦略）
【第12回】　非営利・公共組織のサービス・マネジメント
　（自治体・NPO・観光協会）
【第13回】　ローカル・マネジメント
　（地域経営戦略、グリーン・ツーリズム、着地型観光）
【第14回】　国際化とサービス・マネジメント
　（インバウンド戦略）

【第15回】　総括