

1. 授業の概要(ねらい)

後期は皆さんが、宿泊業、ブライダル業、飲食業、航空業、クルーズ、テーマパーク等の挑戦をシェア(共有)し、経営戦略としてのホスピタリティマネジメントに対する理解を深め、コロナ後の未来を考える場とします。対象は、主として調査機関やマスコミが実施する顧客満足度調査で常に上位にある企業で、事例(ケース)に基づいた講義を行います。また皆さんには、特に対面接客を中心とするホスピタリティ産業における、マーケットと運営の両面の変化、ならびにSDGsへの取り組みについて紹介し、一緒に考えます。

ホスピタリティ産業では、ハードウェア(モノ)、ソフトウェア(しくみ)、ヒューマンウェア(ヒト)をバランスよく構築することで顧客満足度を高めます。ゲストとスタッフの間には信頼の絆が結ばれ、その絆は、利用すること自体が目的になるほど強いものです。

本講座における「ホスピタリティマネジメント」とは、事業の存在理由・理念をスタッフが共有するしくみ、ゲストに選ばれ続けるマーケティング活動、ゲストと接するスタッフが優れたサービスを提供するための組織マネジメントが一体となった経営です。

なお、当講座にはゲストスピーカーをお招きする予定ですが、招致の都合で講義の予定を変更することがあります。

本講座では、ホテル企業の人材育成責任者としてのホスピタリティマネジメントの知識や実務、日本ホテル協会の研修委員を務めた教員の経験を活かして授業を行います。現場、マーケティング、開業準備室、アメリカのホテルでの勤務経験に基づき、ケーススタディにも企業研修の手法を取り入れています。

2. 授業の到達目標

(1) ホテル業、航空業、クルーズ業、カフェ業など業種別に顧客満足度の高い企業のホスピタリティマネジメントについてハードウェア(モノ)、ソフトウェア(しくみ)、ヒューマンウェア(ヒト)の枠組みを使ってブランドと顧客の間に生じる現象を中心に説明できるようになる。

(2) 業種別のマーケット概況を多様な情報を収集・分析して適正に判断し、説明できるようになる。

3. 成績評価の方法および基準

中間テストまたはレポート(評価割合25%)と期末テスト(評価割合50%)、リアクションペーパー・小テスト・受講態度(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(実際にクレームがあります)は1回目は注意、2回目は減点、退場を求めることがあります。ゲストスピーカーの講義時のいわゆる「爆睡」(最初から寝る体勢)は、ゲストに対し失礼であり、ゲストも講義に集中できないため注意の上減点します。

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

Edited by Michael C. Sturman 他 『The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality』(英文)

John Wiley, and Sons Inc.

高橋伸夫 大学4年間の経営学が4年間で学べる 株式会社KADOKAWA

5. 準備学修の内容

(1) 原則として各回の終わりに、次回のテーマに関連する課題を出しますので、準備して授業に参加しましょう。

(2) 利用したことがある宿泊施設、飲食店、エアライン、テーマパーク等で設備やサービス等、心地よいと感じることや不満があったら、何が良かったのか悪かったのか考える。またあなた自身がよく行く店について、なぜその店を選ぶのか自己分析してみましょう。

6. その他履修上の注意事項

講座の内容から、挨拶を受けたら返す、ペーパーは両手で渡す、周囲への気遣いを基本的な姿勢として求めます。

授業中は礼儀として帽子は脱ぎましょう。事情がある場合は、教員まで事前に相談願います。

ホスピタリティ論 I を受講していることが望ましいので、IIから受講する皆さんは、積極的に質問、相談に来てください。

なお、第13回「リーダーシップとチームマネジメント」をLMSによるオンデマンド授業とする予定です。

7. 授業内容

- 【第1回】 オリエンテーション／新型コロナウイルスとホスピタリティ産業
ホスピタリティ論 I の振り返り①
- 【第2回】 宿泊施設 I シティホテル・ビジネスホテル等の概況・事例
ホスピタリティ論 I の振り返り②
- 【第3回】 宿泊施設 II リゾートホテル・旅館の概況・事例
宿泊施設 III さまざまな宿泊施設の概況・事例
- 【第4回】 ブライダル業 概況・事例
- 【第5回】 カフェ業 概況・事例
- 【第6回】 ゲストスピーカー招致予定①
- 【第7回】 旅客 I エアライン 概況・事例
- 【第8回】 中間のまとめ 小テスト
- 【第9回】 旅客 II クルーズ 概況・事例
- 【第10回】 ゲストスピーカー招致予定②
- 【第11回】 テーマパーク 概況・事例
- 【第12回】 ゲストスピーカー招致予定③ または 顧客本位の経営戦略
- 【第13回】 LMS 組織マネジメント:リーダーシップ、チームマネジメント、モチベーション再び
- 【第14回】 経営戦略とイノベーション
- 【第15回】 全体総括と期末テスト