

科目名称：	ホテルサービス演習	
担当者名：	太田 長夫	
区分	授業形態	単位数
専門教育科目	演習	1
授業の目的・テーマ		
<p>現代の産業界は業種、業態の区分に関係なく顧客満足・CS (Customer Satisfaction) 最優先の理念の徹底と追求が推進されております。社員の育成においても、終身雇用、年功序列の雇用関係を脱却し、新しい時代の理念への適応と自己啓発と能力開発が求められております。また、顧客管理の思想も個客対応へと進化し、常にホスピタリティに満ちたCS活動が経営の中心に据えられております。</p> <p>ホテルサービスの修得は、まさに全ての産業に通じるビジネスの基本理念を修得するに相応しいステージであるといえます。この講義での学修は知識の修得は言うに及ばず、社会人として、また、あらゆる分野の企業人として通用するホスピタリティの基本理念を修得し、ビジネスマンとしての心構え、行動規範を身につけるように指導し、社会へ、また学究の道へ送り出すことが重要な任務であると目的を設定いたします。</p>		
授業の達成目標・到達目標		
<p>ホテルサービス演習では、ホテル産業の歴史や組織運営等の基礎的な知識を修得しながら、併せて、ホテル業界の現状や課題等を分析し、将来性や成長性を研究して「夢のある職業」であることを確認していきたいと考えています。ホテルサービス演習では、マーケティングと販売促進、管理部門と経営分析指標と21世紀のホテル経営について学びます。</p>		

ビジネス実務学科	ディプロマポリシー (卒業認定・学位授与の方針)	重点項目
DP(1)	自己理解を深め目標に向かって主体的に行動するとともに、多様性を尊重し、様々な価値観を持つ他者との良好な信頼関係を築いていくことができる。	
DP(2)	地域社会を理解し、様々な課題に取り組み幅広い教養を身につけるとともに、変化するビジネス社会に対応するための協働的な実践力を身につけている。	
DP(3)	ビジネス実務の分野において、基礎知識を身につけるとともに、専門的な知識や技能を修得し、各種資格取得を目指して専門性を磨き、これらを柔軟に活用していくことができる。	○

評価方法/ディプロマポリシー	定期試験	クイズ 小テスト	提出課題 (レポート含む)	その他	合計
ビジネスDP(1)					0
ビジネスDP(2)					0
ビジネスDP(3)	80			20	100
					100

実務経験のある教員の担当	担当教員の実務経験の内容 (内容・経験年数を記載)	
あり	《内容1》 ホテル経営	《経験年数1》 10年7ヶ月
	《内容2》	《経験年数2》
	《内容3》	《経験年数3》
	《内容4》	《経験年数4》

備考

評価ルーブリック	すばらしい	とてもよい	よい	要努力
マーケティングと販売促進	マーケティングと販売促進の業務知識が高度なレベルで理解できている。	マーケティングと販売促進の業務知識が専門知識レベルで理解できている。	マーケティングと販売促進の業務知識が一般常識レベルで理解できている。	マーケティングと販売促進の業務知識が習得できていない。
管理部門と経営分析	管理部門と経営分析の業務知識が高度なレベルで理解できている。	管理部門と経営分析の業務知識が専門知識レベルで理解できている。	管理部門と経営分析の業務知識が一般常識レベルで理解できている。	管理部門と経営分析の業務知識が習得できていない。
21世紀のホテル経営	21世紀のホテル経営の業務知識が高度なレベルで理解できている。	21世紀のホテル経営の業務知識が専門知識レベルで理解できている。	21世紀のホテル経営の業務知識が一般常識レベルで理解できている。	21世紀のホテル経営の業務知識が習得できていない。

授業の内容・計画	事前事後学修の内容	事前事後学修時間(分)
第1回 マーケティングと販売促進(1)	マーケティング、販売促進の歴史とサービス・情報化社会への転換を予習	60分
第2回 マーケティングと販売促進(2)	マーケティング活動の推進を予習	60分
第3回 マーケティングと販売促進(3)	営業企画を予習	60分
第4回 マーケティングと販売促進(4)	顧客の組織化・管理と顧客の創造を予習	60分
第5回 管理部門(1)	管理部門の領域と業務を予習	60分
第6回 管理部門(2)	総務・人事部門を予習	60分
第7回 管理部門(3)	経理部門、料理・飲料コストコントロールを予習	60分
第8回 管理部門(4)	購買(資材・仕入)、技術部を予習	60分
第9回 経営分析指標(1)	ホテル統一会計準則の基本を予習	60分
第10回 経営分析指標(2)	ホテルの経営分析を予習	60分
第11回 21世紀のホテル経営(1)	世界のホテル産業の動向を予習	60分
第12回 21世紀のホテル経営(2)	日本のホテル経営の未来予測を予習	60分
第13回 21世紀のホテル経営(3)	日本のホテル業経営管理面の未来予測を予習	60分
第14回 21世紀のホテル経営(4)	日本のホテル経営、日常業務運営面の未来予測を予習	60分
第15回 21世紀のホテル経営(5) (グループワークで結論を導き出す)	ホテル業の未来予測を予習	60分

事前事後学修時間については、受講するにあたっての最低限の目安を明記したが、単位取得のためには原則として授業時間と事前事後学修を含め学則第17条の2で規定された学修時間が必要である。
また、事前事後学修としては、各回の予習内容を小レポートにまとめておくこと。

成績評価の方法・基準

定期試験は、80%で評価する。その他の評価配分は、以下のとおりである。
実習評価5%、実習報告5%、授業への貢献10%

課題に対するフィードバック

定期試験は、成績確定後、希望者に事務局を通して返却する。

教科書・参考書

教科書：基本ホテル経営教本 鈴木 博、大庭 旗一郎 著(柴田書店)、わかりやすいホテルのサービス実務 高月 章介 著(柴田書店)教科書の該当ページを開きながら解説を行う。
参考書：講義資料として内容組み立てに参考とする出版書よりコピーを配布、現代ホテル理論；(マーケティング・オフィス編)、レストラン・マネジメント概論；田中 掃六 著(グ拉萨出版)、輝くホテルの条件・一流ホテルの条件；二見 道夫 著(実務教育出版)、(その他)、真実の瞬間(ヤン・カルン著)、ヒューマンウェアのホテル学(窪山哲雄 著)、サービスが伝説になるとき(ベッツィ・サンダー著)、ニューマン・カスこれがベストだ(スタンリー・マクス著)、サービスの法則(田辺英蔵著)、サービスの学(小林宏著)