

## 産業能率大学 経営学部

ケースで学ぶホスピタリティビジネス	履修年次	2	
	単位	2	
櫻井 恵里子	配当期	後	
	授業方法	講義/対面	
授業の内容			
<p>[授業の概要]</p> <p>近年消費者の嗜好、価値観の多様化が顕著となるなか、企業が提供すべき商品、サービスにも多種、多用途が求められている。ホスピタリティビジネスの商品は、施設、設備、機材などは有形商品であるが、このビジネスにおいて消費者がもっとも重視しているものは無形商品、すなわち人的サービス、空間、時間の消費など有形商品とは異なる商品価値、品質、販売促進が求められている。</p> <p>ホスピタリティの定義、解釈は各種説かれているが、この授業ではホスピタリティビジネスで重要となる「人的サービス」にポイントを置きながら、そこに必要となる構成要素、携わる従業員に求められる人材、資質などを施設とサービスの両方のバランスが求められる業界の動きを例に、理論を加え授業を進める。</p> <p>この授業により、受講者は「消費者が求めているサービスとホスピタリティの違い」を認識しホスピタリティビジネスでの顧客満足を把握し、ビジネスとして成功するための基本要素ともなる「ヒト(従業員)、モノ(商品・サービス)、カネ(資金、収支)」の関係を理解する。</p> <p>なお、授業外学習の指示・提出はmanabaで行う。</p>			
この科目の到達目標			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホスピタリティビジネスと言われる業界概要と、その特徴を把握できる。</li> <li>・ホスピタリティビジネス業界に必要とされる人材像を把握できる。</li> <li>・ホスピタリティビジネス業界の成功要因概要を把握できる。</li> </ul>			
成績評価の方法			
提出課題、小テスト、授業外学習、授業出席を総合的に評価する。			
週	授業項目	週	授業項目
1	ガイダンス授業の目的と進め方	8	スポーツ関連業界—フィットネスクラブ
2	ホスピタリティビジネスの基本理解と成功要因	9	ブライダル業界—ブライダルビジネスの実際
3	テーマパーク業界①—人づくり	10	小テストの実施
4	テーマパーク業界②—顧客づくり	11	発表1(前半グループ)
5	旅行業—旅行業の変遷と実際	12	発表2(中盤グループ)
6	ホテル業界—ホテル変遷と実際	13	発表3(後半グループ)
7	旅館業界—旅館の変遷と実際	14	ホスピタリティビジネスの今後と課題