

産業能率大学 経営学部

ホスピタリティサービス	履修年次	2	
	単位	2	
高畑 泰	配当期	前	
	授業方法	講義/対面	
授業の内容			
<p>[授業の概要]</p> <p>一般的に「ホスピタリティ」は「おもてなし」や「おもいやり」といった人の態度や姿勢の意味として使われることが多いが、一方で、ホテルやレストランなどの宿泊業や飲食業、また旅行業や観光業といった業種の総称として「ホスピタリティ産業」が用いられる。今日、日本ではこのホスピタリティ産業は経済に大きな影響力を与え、今後も成長をする産業として注目を浴びている。</p> <p>サービスは物財と比較した場合、「無形性」「変動性」「消滅性」「同時性」という4つの基本特性がある。これらを理解することが、サービス、そしてホスピタリティ産業の理解のためには必須であるため、これらの基本について重点的に解説する。</p> <p>なお、授業外学習の指示・提出は manaba で行う。また、講義内容については進捗状況などにより変更になる場合がある。</p>			
この科目の到達目標			
<ul style="list-style-type: none"> ・ ホスピタリティ産業に関心を持ち、社会における重要性や産業の動向を考察することができる。 ・ サービスについての基本知識や専門用語を理解し、説明することができる。 ・ サービス・マーケティングの基本について理解し、説明することができる。 			
成績評価の方法			
授業への出席、参画度、授業外学習、課題提出、定期試験により、知識の獲得、理解の程度、思考・判断能力について総合的に評価を行う。			
週	授業項目	週	授業項目
1	オリエンテーション ホスピタリティとはサービスとは	8	サービス品質と SERVQUAL
2	サービスとは	9	ケース・スタディ2
3	サービスの基本特性とマネジメント課題1	10	顧客満足とサービス・プロフィット・チェーン
4	サービスの基本特性とマネジメント課題2	11	サービスの価格
5	ケース・スタディ1	12	サービス・コスト
6	サービス・システム	13	ケース・スタディ3
7	サービス・スクリプトとブルー・プリント	14	サービスの需給問題