

授業科目名	観光サービスマネジメント論	担当教員	小熊 英国
必修の区分	選択		
単位数	2 単位		
授業の方法	講義		
開講年次	2 年 第 1 クォーター		
講義内容	我が国において観光サービス業は今後の成長が期待されている。 本科目では、観光産業の広い現場を想定した議論を行う。重要なのは「ヒト」の関与である。多様なニーズの顧客とスキルが一様ではない従業員が接点を持つのがサービスの特徴の 1 つであり、「人」は重要なテーマである。 また、サービスの戦略的ビジョンの設計や成長を支える仕組み、現場が直面する課題と解決策を考えていく。 サービスの特徴を加味した、業態の特性に応じたマネジメントのアプローチ、サービス・プロフィット・チェーンのようなサービス特有の考え方をふまえ、観光サービスマネジメントの実務に資する力を養う。		
到達目標	将来、旅行産業・観光産業において経営者等中核的な役割を担う人材の育成を目標として、サービスマネジメントの基本的なフレームワークの理解を踏まえ、サービスマネジメントの観点での観光産業の課題の特定と実務的な課題解決プロセスを理解する。		
授業計画	1. オリエンテーション 2. サービスとホスピタリティ 3. サービスの特徴 4. 社員満足(ES)と顧客満足(CS) (事例 ディズニーランド等) 5. サービスプロフィットチェーン (SPC) (事例 USJ 等) 6. 顧客満足ピラミッドと顧客ロイヤルティについて (ゲストスピーカー Feel Japan 代表 藤田正光) 7. サティスファクションミラーとサービストライアングル(ゲストスピーカー 高知工科大学 高畠猛嗣) 8. Service Production System (ゲストスピーカー 三浦事務所 三浦修) 9. サーマネジメントにおける企業文化と価値観 (事例 JAL ANA 等) 10. 戦略的サービスビジョン (事例 リッツカールトン (ゲストスピーカー VIP コンシェルジュ 鈴木隆夫) 11. サービスコンセプト (事例 星野リゾート等) 12. 総括		
事前・事後学習	前回の授業内容を復習し、授業に臨むこと		

テキスト	特に指定しない
参考文献	特に指定しない
成績評価 の 基 準	授業態度 70%：出席、遅刻の有無、発表・発言・ディスカッションの質・ 量等 期末レポート課題 30%
履修上の注意 履修要件	
実践的教育	観光分野の実務経験を持つ教員が、その実務経験を生かして教授すること から、実践的教育に該当する。
備考欄	