

**授業概要**

本授業では宿泊産業の経営戦略を理解することを目的とする。そのため、まず世界と日本の宿泊産業（主にホテル）のビジネス環境を概観し、ホテルの持つ機能の理解と、経営システム及び運営方法の詳細について学習する。そして、それぞれのホテルの特質に応じたマーケティング方法について学習する。また、授業では併せて宿泊業のホスピタリティーに関しての事例を用いた具体的な議論を行う。

**授業計画**

第 1 回	ガイダンス（授業内容の説明と成績評価方法）
第 2 回	ホテルの所有形態（直営、リース、運営委託、フランチャイズ）の学習
第 3 回	資本系列による分類（専業・独立系、鉄道・航空会社系、不動産系、ディベロッパー系など）
第 4 回	ホテルの分類（ラグジュアリー高級ホテルから格安ホテルまで）
第 5 回	ホテルのブランド別分類とオペレーション
第 6 回	ホテルの組織図（日系ホテルと外資系ホテルの組織的相違）
第 7 回	ホテルビジネスの特殊性の説明（今日の空室は明日は売れない）
第 8 回	日本のインバウンド需要の拡大とホテルビジネス
第 9 回	以外に侮れない日本的ビジネスホテルの強み
第 10 回	欧米的なサービス・スタンダードが高い外資系ホテルと日本のおもてなしの日系ホテル
第 11 回	ホテルで働く仕事のやりがいとキャリア・アップの方法
第 12 回	ホテルで求められる知識や経験そしてホスピタリティー
第 13 回	ホテルのマーケティング戦術（リピーター客を維持するマーケティング）
第 14 回	ホテルのマーケティング戦術（新規顧客を獲得するためのマーケティング）
第 15 回	授業のまとめ
第 16 回	（定期試験）

**到達目標**

- ①宿泊産業の仕組みとオペレーションが具体的に理解できる。
- ②宿泊産業のマーケティング、及び接客の基本的マナーが理解できる。
- ③日本の宿泊産業の現状や問題点及び改善方法についての理解を深める。

**履修上の注意**

全ての授業は前後に関連して進める。  
そのため、毎回の授業にきちんと出席し、理解するようにしてください。

**予習復習**

学習したことの復習や、翌週の予習に関しては、授業で配布したプリントを参考に興味を持った分野について関連書籍やインターネットなどを用いて積極的に調べることをお勧めする。また、それらに関する質問はいつでも歓迎する。

**評価方法**

授業への取り組み、意欲と定期試験の点数を評価する。

**テキスト**

- ①必要に応じてプリントし、授業で配布する。
- ②テキストを使用する場合は授業の開始時に受講生に案内する。