

授業概要

本講義は、宿泊産業(主にホテル)の経営に関する理解を高めることを目的とする。そのため、まず日本と海外の事例を比較しながら宿泊業におけるビジネス環境について考察し、各ホテルの特質に応じた経営政策について学習する。続いて、ホテルが持つ機能の理解と、経営システム及びマーケティング戦術等について理解する。そして、宿泊業のホスピタリティーやマナーについて具体的な事例を用いて学ぶ。

授業計画

第1回	オリエンテーション
第2回	ホテル経営の概要(日本のホテルと海外ホテルの現状)
第3回	ホテル産業の歴史
第4回	ホテル経営の特性と類型、組織
第5回	サービスと顧客満足の理解
第6回	ホテル産業のチェーン経営
第7回	ホテル業務の理解①ー客室部門(CONCIERGE、FRONT、HOUSEKEEPING、BEEL、DOORなど)
第8回	ホテル業務の理解②ー飲食部門(FOOD & BEVERAGE、BAR、宴会、など)
第9回	ホテルのマーケティング戦術
第10回	会計管理及び安全管理
第11回	人的資源管理(人事管理、職務管理、訓練管理など)
第12回	ホテルの経営戦略
第13回	ホテルの経営情報システム
第14回	ホテル経営の事例分析
第15回	授業のまとめ
第16回	定期試験(またはレポート)

到達目標

- ①宿泊業の具体的なオペレーションや経営の仕組みについて理解する。
- ②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。
- ③ホスピタリティー産業における接客の基本的なマナーについて理解する。

履修上の注意

授業は、パワーポイント(POWER POINT)を用いて行い、映像を使用することもあるため、しっかり筆記をすること。また、授業の順番は変わることがあり、必要に応じて実際ホテルの見学(学外授業)を行う可能性もあるが、その場合は事前に案内する。

予習復習

筆記を基に授業の内容を復習し、授業で扱った事例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調べ、次回の授業に備えましょう。

評価方法

定期試験またはレポート(60%)、授業内レポート(30%)、受講態度(10%)を総合的に評価する。

テキスト

授業パワーポイントを用意し、必要に応じて資料を配布する。